

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“LA EFICACIA DE LA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE INSUMOS DE CALZADO MULTIOFERTAS S.A.C DE LA CIUDAD DE TRUJILLO – PERÚ, 2021”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

David Eduardo Bautista Zegarra
Lucia Alejandra Cruz Asmat

Asesora:

Dr. Mg. Ena Cecilia Obando Peralta

Trujillo - Perú

2021

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Ena Cecilia Obando Peralta, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Bautista Zegarra David Eduardo
- Cruz Asmat Lucía Alejandra

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “La Eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y su relación con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multifertas S.A.C de la ciudad de Trujillo – Perú, 2021” para aspirar al título profesional de: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Dr. Mg. Ena Cecilia Obando Peralta
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Bautista Zegarra David Eduardo y Cruz Asmat Lucía Alejandra para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “La Eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y su relación con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas S.A.C de la ciudad de Trujillo – Perú, 2021”.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

“La Eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y su relación con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multifertas S.A.C de la ciudad de Trujillo – Perú, 2021”

DEDICATORIA

A mi madre por estar siempre presente, por su apoyo moral que me brindó a lo largo de esta larga etapa.

AGRADECIMIENTO

A mi madre por todo apoyo brindado durante mi formación profesional.

A dios por haberme dado la oportunidad de seguir una carrera.

Tabla de Contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Formulación del problema	25
1.3. Justificación	25
1.4. Objetivos	26
1.4.1. Objetivo general	26
1.4.2. Objetivos específicos	26
1.5. Hipótesis.....	27
1.5.1. Hipótesis general	27
1.5.2. Hipótesis específicas	27
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	28
2.1. Tipo de investigación	28
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	28
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	28
2.3.1 Validez del instrumento.....	29
2.3.2 Confiabilidad	29
2.4. Validación al criterio de la pertinencia	30
Criterio de Decisión:	30
2.5. Procedimiento de tratamiento y análisis de datos	30
2.6. Consideraciones éticas para tomar en cuenta.....	31
CAPÍTULO III. RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	39
4.1 Discusión.....	39
4.2 Conclusiones	44

4.3	Recomendaciones.....	49
	REFERENCIAS	48
	ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Niveles y Rangos para Instrumento de Investigación Descriptiva – Variable Independiente	33
Tabla 2: Tabla de Frecuencias Acumuladas – Variable Independiente	33
Tabla 3: Tabla de Frecuencias Acumuladas – Dimensión 1	34
Tabla 4: Tabla de Frecuencias Acumuladas – Dimensión 2	34
Tabla 5: Niveles y Rangos para el Instrumento de Investigación Descriptiva – Variable Dependiente	35
Tabla 6: Tabla de Frecuencias Acumuladas – Variable Dependiente	35
Tabla 7: Tabla de Frecuencias Acumuladas – Dimensión 3	35
Tabla 8: Tabla de Frecuencias Acumuladas – Dimensión 4	36
Tabla 9: Tabla de Frecuencias Acumuladas – Dimensión 5	36
Tabla 10: Correlaciones: Gestión de la Cadena de Suministro y Productividad.....	37
Tabla 11: Encuesta para conocer el grado de conocimiento de los colaboradores de la empresa Multiofertás S.A.C en cuanto a la Gestión de la Cadena de Suministros y Productividad.....	55
Tabla 15: Alfa de Cronbach - Variable Gestión de la Cadena de Suministro.....	66
Tabla 16: Alfa de Cronbach - Variable Productividad	66
Tabla 12: Matriz de Consistencia.....	71
Tabla 13: Matriz de Operacionalización - Variable Independiente.....	73
Tabla 14: Matriz de Operacionalización - Variable Dependiente.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:Eficiencia y Eficacia.....	25
Figura 2: Dispersión Simple: Variables Gestión de la Cadena de Suministro y Productividad	38

RESUMEN

La presente investigación busca responder a la pregunta ¿Existe relación entre la eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas SAC de la ciudad de Trujillo, 2021? Donde se tiene como objetivo determinar la relación de la Gestión de la Cadena de Suministros con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2021. La investigación es cuantitativa, de carácter descriptivo no experimental, correlacional. La herramienta de recojo de datos fue la encuesta con una muestra de 3 personas las cuales son operadores y funcionarios de la empresa con cargos afines a la línea de investigación. Los resultados muestran la Gestión de la Cadena de Suministros que se realiza en la organización, además del manejo de cada uno de los eslabones del proceso y de las deficiencias que pueden presentar algunos de estos. Por ello, se concluye que la adecuada gestión de la cadena de suministro se ve reflejada en el margen de productividad que la empresa puede obtener con la venta de sus productos.

Palabras clave: Cadena de Suministros, Gestión de la cadena de Suministros, Productividad, Supply Chain Management, Productivity.

ABSTRACT

This research sought to answer the question: Is there a relationship between the effectiveness of Supply Chain Management and Productivity of the footwear supplies trading company Multiofertas SAC in the city of Trujillo, 2021? The objective was to determine the relationship between Supply Chain Management and Productivity of the footwear supplies trading company Multiofertas S.A.C. in the city of Trujillo, 2021. The research was quantitative, descriptive, non-experimental, correlational. The data collection tool was the survey with a sample of 3 people who are operators and company officials with positions related to the line of research. The results showed that the Supply Chain Management carried out in the organization, in addition to the management of each of the links in the process and the deficiencies that some of these may present. Therefore, it is concluded that the adequate management of the supply chain is reflected in the productivity margin that the company can obtain with the sale of its products.

Keywords: Supply Chain Management, Productivity.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el mundo empresarial, las organizaciones están en constante competencia entre sí, esto con el objetivo de mantenerse sostenibles en el mercado, luchando por atraer clientes, conservar costos, colaboradores, y de ser posible lograr ampliar su mercado, y de esta manera obtener un mayor margen de utilidades, permanecer y ser reconocidas en el mercado; lo que permitirá obtener ventajas competitivas y diferenciarse de las demás al permanecer vigentes el mayor tiempo posible, puesto que es una lucha constante de permanencia, por sobrevivir, contra los más fuertes. Es por ello que, una correcta gestión de la cadena de suministros puede afectar directamente para bien o mal en su productividad.

Desde la óptica de Craighead et al., (2007) como se citó en Gómez-Montoya et al., (2019) “las cadenas de suministros son cada vez más complejas y, por tanto, más vulnerables a ser afectadas por factores externos a la red de colaboradores que la conforman”.

Asimismo, Chen y Paulraj, (2004) como se citó en Gómez-Montoya et al., (2019) para las empresas es un reto diseñar y gestionar un conjunto de relaciones empresariales que puedan dar lugar a la correcta gestión de la cadena de suministro, y de este modo poder responder satisfactoriamente a los requerimientos de los clientes, quienes desean un mayor valor agregado aún menor costo.

De Acuerdo con Lambert y Cooper, (2001), citado en Álvarez y Trujillo (2015), “Lo que necesita una cadena de suministro para ser gestionada, depende de la inclusión de muchos factores como la complejidad del producto, del número de proveedores disponibles y de la accesibilidad a las materias primas.

Martínez-Curbelo, Feitó-Cespón y González-Hernández (2018), mencionan que: En Cuba existe un insuficiente nivel de servicio al cliente; incumplimiento de las entregas previstas en tiempo, calidad, altos costos logísticos y otros que en general se derivan de la falta de integración y estrategias colaborativas en las cadenas de suministros directa e inversa, tanto entre sus miembros como dentro de las propias organizaciones.

Según Liang, Yang y Cook, (2006) citado en Salas-Navarro et al., (2019). La gestión efectiva de las cadenas de suministro de una organización ha demostrado ser un mecanismo muy eficaz para proporcionar una entrega rápida y confiable de productos y servicios de alta calidad al menor costo. Para lograr esto, la evaluación del desempeño de toda la cadena de suministro es extremadamente importante.

“Se considera que una empresa tiene éxito cuando posiciona su marca en el mercado con operaciones rentables. Esto se logra mediante una cadena de suministro eficiente que permite administrar los recursos de manera estratégica”. Guerrero., Sotelo-Cortés y Romero-Mota (2018)

Según Cayo (2017) en su artículo para ESAN, vivimos en un mundo muy globalizado, donde las cadenas de suministro de las empresas han mejorado exponencialmente.

Antiguamente se consideraba que el área de logística no generaba mucho valor a la

empresa, pero hoy en día todas las empresas transnacionales exitosas han mejorado su cadena de suministro a través de su implementación y, como consecuencia, reducen sus costos y optimizan sus procesos para tener una ventaja competitiva a nivel mundial.

De acuerdo a Franco y Castañeda (2020) empresas como Zara y Amazon alcanzaron el éxito por la manera en que estas empresas gestionan sus cadenas de suministro, gestión que abarca la planeación y administración de todas las actividades involucradas en el abastecimiento y compra de insumos, transformación de insumos en bienes y/o servicios, y gestión logística.

El Banco Mundial (2016) señala que en el Perú se contempla una enorme dispersión en el aumento de la producción en las organizaciones, lo que protagoniza una conjetura de que los mercados no dirigen los factores de producción de la forma más eficiente. Pese a que las diferencias en la productividad de las empresas son frecuentes en otros países, el Perú se caracteriza por un nivel más elevado de dispersión en productividad, en semejanza con otros países de América Latina, el este de Asia y con los Estados Unidos. Además, menciona que, en promedio, las empresas de la capital han sido más productivas que las empresas de las zonas de sierra y selva, mientras que las empresas costeras han empezado recientemente a concentrarse moderadamente hacia Lima.

En un estudio realizado por el gerente general del área de Comercio Internacional del Banco Mundial, indico que, en el Perú, las empresas alcanzan un nivel de productividad muy bajo, debido a que existen factores de productividad que no avanzan rápidamente, sumado a una fragmentación del mercado y carente competitividad, esto produce que la

productividad y el crecimiento empresarial se detenga, esto representa un problema, pero a la vez una oportunidad que permitirá mejorar. En el Perú, se observa que en el sector de servicios se encuentran empresas con menor eficiencia pero que crecen en contraste con las empresas de otros sectores Gestión (2015), citado en Uriarte & Valle (2020)

Correa, A. y Gómez, R. (2009) afirmaron lo siguiente:

La Supply Chain Management busca coordinar e integrar adecuadamente los procesos logísticos de la cadena de suministro con el fin de mejorar su desempeño, lo cual puede implicar aumentar la eficiencia y atender adecuadamente las necesidades de los clientes. Cuando describe clientes, se refiere tanto a consumidores como: proveedores, fabricantes, comercializadores entre otros agentes de la cadena de suministro.

Toro, Alvarez, Fernando, (1990) citado en gallego, Grisales, (2007) señalan que:

El concepto de productividad se puede considerar como una medida global de la forma en que las empresas satisfacen diferentes criterios como lo son los objetivos, eficiencia, eficacia, efectividad y comparabilidad. La eficiencia es el grado de eficacia con que se utilizan los recursos para crear un producto útil, es decir, mide el aprovechamiento que la organización le está dando a los recursos.

Se considera que la productividad es un factor determinante para lograr la competitividad sostenible en el largo plazo, ya que el uso eficiente de los recursos se convierte en un mejor nivel de salarios para los trabajadores, mayores retornos para los inversionistas y mayores contribuciones al Estado. (Mayorga, C; Ruiz, M & Marcelo, L 2015)

De acuerdo con Guajala, Mantilla, Mayorga y Moyolema (2015) para las empresas es de suma importancia conocer el indicador de productividad, debido a que gracias a este se logra conocer cómo se están utilizando los diversos factores de producción, en lo que se espera alcanzar eficiencia y eficacia. Los principales beneficios de un mayor incremento de la productividad se verán en un futuro a corto plazo, ya que se podrá ampliar la producción a mayor escala con los mismos recursos. La productividad depende de factores internos como las instalaciones, equipos, insumos, mano de obra; y también de factores externos, como las entregas de los proveedores, políticas comerciales y tributarias, entre otras.

La productividad comprende cuatro componentes principales: (1) la innovación, que consiste en la creación de nuevas tecnologías, productos y procesos; (2) la educación, que disemina la innovación y desarrolla conocimientos y habilidades; (3) la eficiencia, que procura el uso y distribución eficaz de los recursos productivos; y (4) la infraestructura física e institucional, que otorga bienes y servicios públicos en apoyo a la economía. (Loayza, 2016)

El Banco Mundial (BM) realizó un estudio, donde sostiene que las empresas y organizaciones peruanas se encuentran por debajo del nivel de la productividad que pueden alcanzar, esto quiere decir que no están siendo muy eficientes; John Panzer, gerente de Comercio Internacional del Banco Mundial, indicó que: En el Perú existen factores que no ayudan al incremento de la productividad debido a su lento impacto. Son pocas las economías del mundo que puedan decir que no tenga inconvenientes en su productividad. (Diario Gestión, 2015, p.19) citado en Barraza y Córdova (2020).

El Perú tiene uno de los regímenes de comercio internacional más abiertos del mundo.

Sin embargo, su intercambio comercial es muy limitado. Los bienes y servicios comercializados con mayor valor agregado son una gran oportunidad para el Perú.

Además de los volúmenes comerciales pequeños, en general, hasta el momento el país ha hecho poco por adaptarse a los servicios más sofisticados que están ampliando su participación en las exportaciones internacionales. (Consortio de Investigación Económica y Social, 2016)

De acuerdo con cifras de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), elaborada por el Instituto de Estadística e Informática (INEI), en 2019, las micro y pequeñas empresas (Mype) representaron el 95% de las empresas peruanas y emplearon a un 47.7% de la población económicamente activa (PEA), lo que equivale a un crecimiento del 4% en el empleo. Las Mype registran ventas anuales en constante crecimiento y equivalen a un 19.3% del PBI, con un monto un 6% mayor al registrado en 2018. Sin embargo, este pilar del tejido empresarial opera bajo un contexto permanente de informalidad y en condiciones de desventaja competitiva.

Según la Enaho, la informalidad de estas empresas, medida por su condición de registro frente a la Sunat, alcanzó un 83.8% en 2019. Estas cifras no solo revelan nuevamente un panorama de informalidad con el cual ya estamos familiarizados, sino que también dejan interrogantes con respecto a cuán efectivas pueden ser las políticas de formalización y productividad que el Gobierno peruano tiene para las Mype. (ComexPerú, 2020).

1.2. Antecedentes de la Investigación

Lainas (2020) efectuó una investigación para optar por el título de Licenciado en Administración cuyo objetivo fue elaborar una propuesta de mejora de la cadena de suministro para incrementar la productividad en el supermercado “El Super” S.A.C. – Ferreñafe 2018. Su tesis se enfocó la situación problemática actual por la que atraviesa el supermercado “El Super” que cuenta con ciertas deficiencias en algunas de las fases su cadena de suministro por lo que se creyó conveniente proponer una mejora de la cadena de suministro para poder incrementar la productividad en tales deficiencias y lograr hacerla más consistente.

Rodriguez (2020) en su tesis titulada “*Cadena de suministros y productividad en el área de fertilizantes de Ransa Comercial S.A., 2020*”, para obtener el título de Ingeniera Industrial. Con un tipo de investigación Aplicada y no experimental, la cual tuvo como objetivo proponer las herramientas de mejora de procesos para la gestión de la cadena de suministros. Estableció como mejora para el área de Fertilizantes de Ransa Comercial S.A. reducir las demoras en los despachos a los clientes, optimizar la calidad de los productos almacenados, y proporcionar mayor competitividad.

Meza, G. (2018) en su investigación titulada “Estudio de la relación entre la Gestión Logística y el incremento de la Productividad, aplicado a la empresa Flores Blanquita S.A.C. de Arequipa – Perú, 2017” en la cual se utilizó un método de estudio cualitativo y cuantitativo. El autor consideró como objetivo proponer mejoras en la distribución de productos y un plan de mejora de la producción en la empresa. Se determinó que la empresa en mención no contaba con una adecuada gestión logística en ninguna de las

áreas, por lo cual se tendría que diseñar una mejora en la aplicación de esta gestión; ya que el autor menciona que se lograría mejorar la eficiencia y eficacia y así mejorar la productividad en la empresa.

Piñan, J y Vilca, C. (2019) en su tesis “*Propuesta de un proceso de Gestión Logística para el aumento de la productividad de las MYPES olivícolas pertenecientes a la asociación AAPABU ubicadas en el distrito de Bella Unión – Arequipa*”. Para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, utilizaron un tipo de investigación mixta de diseño exploratorio secuencial con modalidad derivativa; plantearon como objetivo proponer un proceso de Gestión Logística para las MYPES olivícolas pertenecientes a la asociación AAPABU en el distrito de Bella Unión – Arequipa que permita aumentar la productividad haciendo un uso eficiente de los recursos a lo largo de la cadena logística. Consideraron proponer la inclusión de una Gestión por Procesos que permita a las MYPES mejorar su productividad, mostrando la necesidad de incluir el mapeo de los procesos, el desarrollo de diagramas operacionales y relacionales.

Uriarte, W. y Valle, C. (2020) en su tesis para obtener el grado de Ingeniero Industrial, titulada “*Gestión de la cadena de suministros para incrementar la productividad en El Molino del Agricultor S.A.C., 2018*”. Su tesis tuvo como objetivo elaborar una gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad en el Molino del Agricultor S.A.C., 2018. Se planteó una metodología descriptiva, no experimental con un enfoque cuantitativo. En la investigación hicieron uso del análisis costo beneficio, donde obtuvieron resultados positivos de 4.97 soles, proyectando una ganancia de 3.97 soles, infiriendo que es una propuesta rentable para la empresa en estudio.

Cano, J. y Silva, A. (2018) en su investigación titulada “*Plan de mejora de la cadena de suministro para incrementar la productividad en el Grupo Puritasal S.A.C. – Lambayeque – 2017*”, para optar por el título de Ingeniero Industrial, la tesis fue de tipo descriptiva, no experimental y cuantitativa. Los autores plantearon como objetivo diseñar un plan de mejora de la cadena de suministro para incrementar la productividad en la empresa Puritasal S.A.C. Los autores utilizaron un análisis de costo beneficio para la mejora de la productividad en la empresa, teniendo como resultado que, por cada sol invertido, recuperan 1.62 soles con una utilidad de 0.62% obteniendo así una propuesta rentable.

Gallegos S, B. (2016) en su tesis titulada “*Gestión de la cadena de suministros para mejorar la productividad del servicio brindado por la empresa VMware Sistema Integral de Seguridad S.A.C., Lima, 2016*”. El objetivo del autor fue aplicar una buena Gestión de la Cadena de Suministros para mejorar la productividad del servicio brindado por la empresa VMWARE Sistema Integral de Seguridad S.A.C. Lima. Esta tesis fue realizada por que se observó que uno de los problemas más frecuentes de la empresa es la falta de herramientas y materiales para realizar el trabajo. Los resultados obtenidos permitieron ver que tan relacionada estaban las variables, y plasmaron una buena gestión de la cadena de suministros teniendo en cuenta las dimensiones de cantidad, calidad y tiempo. Para obtener mejores valores de productividad del Servicio.

Luque, M. (2017) en su tesis para optar por el título de licenciada en Administración, “*La Gestión logística y su relación con la Productividad laboral de los trabajadores en la caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad de puno - periodo 2017*”. Esta

investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión Logística y Productividad laboral de los trabajadores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de la ciudad de puno – periodo 2017. El autor concluyó no existe relación entre la planeación de la gestión logística y la productividad laboral de los Gerentes de la CRAC Los Andes.

1.3. Bases teóricas

1.3.1 Gestión de la Cadena de Suministro

(Cooper, Lambert y Pagh 1997) sostienen que:

Una cadena de suministro es definida como el conjunto de etapas donde se evidencia el intercambio de materiales e información entre los procesos logísticos, relacionados con la compra de materiales y entrega de productos terminados a los consumidores finales, involucrando en este proceso a varias firmas (p. 258)

“El concepto de cadena de suministro ha adquirido importancia en los últimos tiempos como medio para que las empresas aumenten su productividad y competitividad en diversos sectores” menciona Correa y Gómez (2009).

La gestión de la cadena de suministro, también llamada operaciones y Supply chain management u OSM, se define como “el diseño, la operación y el mejoramiento de los sistemas que crean y ofrecen los servicios y productos primarios de la empresa”. Daniels, Radebaugh y Sullivan (2013)

1.3.2 Productividad

La productividad es la relación entre lo que se produce y los recursos humanos, naturales y de capital empleados para producirlo, Mientras más eficientes y eficaz sea una empresa en la utilización de los recursos, más productiva y competitiva puede ser Departamento Nacional de Planeación (2007), citado en Romero, Monroy, Ramírez, (2017).

La productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que se aprovechan los recursos utilizados. Una mayor productividad utilizando los mismos recursos resulta en una mayor rentabilidad para la empresa, es por ello que toda empresa trata de aumentar al máximo su productividad. (Cabrera, Cruz, Dávila y Ortiz. 2015)

La productividad es la relación entre cierta producción y ciertos insumos. La productividad no es una medida de la producción ni de la cantidad que se ha fabricado. Es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos deseables. Bain (1985)

La productividad es importante en el cumplimiento de las metas nacionales, comerciales o personales. Los principales beneficios de un mayor incremento de la productividad son, en gran parte, del dominio público: es posible producir más en el futuro, usando los mismos o menores recursos, y el nivel de vida puede elevarse. El futuro pastel económico puede hacerse más grande mejorando la productividad. Bain (1985)

De acuerdo con Bain (1985),

Para llevar a cabo una elevación de la productividad, un directivo debe afectar, cuando menos, uno de los siguientes factores:

Métodos y equipo. Una forma de mejorar la productividad consiste en realizar un cambio constructivo

en los métodos, los procedimientos o los equipos con los cuales se llevan a cabo los resultados.

Algunos ejemplos son:

- La automatización de los procesos manuales.
- La instalación de sistemas de ventilación que mejoren el funcionamiento de los medios de transporte.
- La disminución del manejo del producto (o sea, el manejar tarimas con varias capas de cajas en vez de manejar las cajas en forma independiente).
- La eliminación del tiempo de espera (o sea, del tiempo que un empleado tiene que esperar mientras que alguien o algo le llega para que pueda llevar a cabo la tarea que le ha sido encomendada).

1.3.3 Eficiencia y Eficacia

El desempeño y la productividad están fuertemente relacionados, y pueden ser divididos en los conceptos de eficiencia y eficacia. La eficiencia está relacionada con la utilización de los recursos. Ella lidia principalmente con la entrada del índice de productividad. Kao y Hwang (2014) citado en Pinheiro de Lima, et al., (2017).

La eficiencia se refleja, por tanto, en el desempeño de la unidad interna estudiada. Öjmertz (1998) citado en Pinheiro de Lima, et al., (2017).

La eficacia, por otro lado, está orientada para los resultados y relacionada a ofrecer a los clientes lo que ellos exigen y puede ser asociada al desempeño externo. Kao y Hwang (2014) citado en Pinheiro de Lima, et al., (2017).

Los conceptos de eficiencia y eficacia son bien ilustrados en un modelo, como se muestra en la Figura 1: Katic, Majstorovic y Colak (2011) citado en Pinheiro de Lima, et al., (2017).

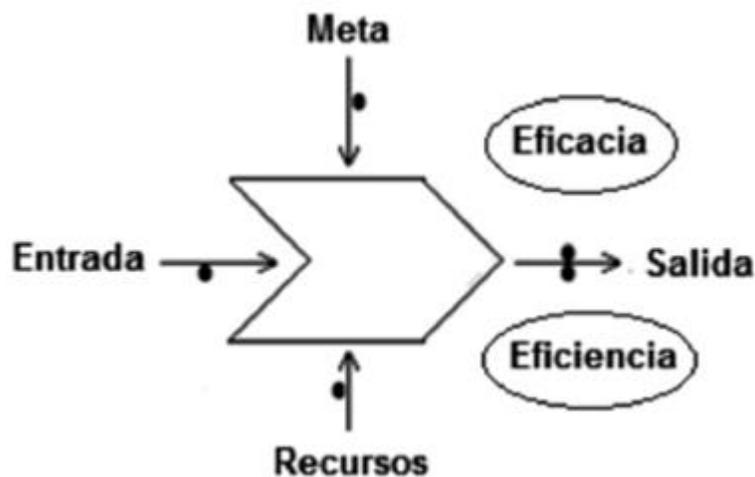


Figura 1: Eficiencia y Eficacia

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre la eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multifertas SAC de la ciudad de Trujillo, 2021?

1.5. Justificación

Bernal (2010) en una investigación, la justificación se refiere a las razones del porqué y el para qué de la investigación que se va a realizar, es decir, justificar una investigación consiste en exponer los motivos por los cuales es importante llevar a cabo el respectivo

estudio. Al respecto, suele haber tres dimensiones o tipos de justificación: teórica, práctica y metodológica.

Justificación Teórica

Los resultados de esta investigación, así como las definiciones y teorías que corresponden a las dos variables, **Gestión de la Cadena de Suministros y Productividad**, podrán ser empleados como referencia en la solución a problemáticas similares que sean detectadas en otros trabajos de investigación.

Justificación Práctica

Esta investigación brindará beneficios directos a la empresa comercializadora de insumos de calzado, encontrando como parte de los resultados una serie de acciones a seguir con la finalidad de poder gestionar una cadena de suministros eficiente y así poder aumentar su productividad.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación de la Gestión de la Cadena de Suministros con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas S.A.C de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

1.6.2. Objetivos específicos

1.4.2.1 Medir la eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas S.A.C de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

1.4.2.2 Medir la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertás S.A.C de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

1.4.2.3 Correlacionar la eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertás S.A.C de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

La Gestión de la Cadena de Suministro se relaciona de manera directa y significativa con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertás S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2021.

1.7.2. Hipótesis específicas

1.7.2.1. La Gestión de la Cadena de Suministro determina la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado de la ciudad de Trujillo, 2021.

1.7.2.2. La Productividad es significativa en la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertás S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2021.

1.7.2.3. La correlación es positiva y significativa entre la Gestión de la Cadena de Suministros y la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertás S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

En el presente trabajo de investigación se busca determinar la relación de la Gestión de la Cadena de Suministros con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2021.

Se definió las 2 variables: **Gestión de la Cadena de Suministros y Productividad** por lo cual se empleó el **diseño de investigación no experimental**, ya que no se manipuló ninguna de las variables y **de tipo descriptiva**, porque se analizó las características de la población en estudio para poder llegar a la conclusión de cuál es la relación entre la Gestión de la Cadena de Suministros y la Productividad de la empresa en estudio.

Así mismo, es de **tipo correlacional**, puesto que esta investigación tiene como objetivo medir la relación que existe entre dos o más conceptos o variables.

Y, finalmente, de **tipo cuantitativa**, porque recolecta y analiza datos de una encuesta.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La empresa Multiofertas S.A.C está constituida por 3 colaboradores en su local de Trujillo.

Al ser una población pequeña la muestra es igual a esta.

“Cuando la población es pequeña y accesible, lo más recomendable es estudiar a todos los individuos”. En este caso, la muestra corresponde a la población. Vara – Horna (2012).

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Instrumento de recolección de datos:

Encuesta: Se realizó una encuesta a escala de Likert adaptada al título de la investigación de 30 preguntas y finalmente fue validado por 4 especialistas.

2.3.1 Validez del instrumento

Se consultó con especialistas temáticos y metodológicos acerca del instrumento el cual usamos en esta investigación.

Los docentes pertenecen a la Sede UPN, El Molino -Trujillo:

- Mg. Alan García Gutti (**Ver Anexo°2**)
- Mg. Víctor Gaspar, Cuadra Jiménez (**Ver Anexo°2**)
- Mg. Luis Alfredo, Mantilla Rodríguez (**Ver Anexo°2**)
- Mg. Jocelyn Ruth, Infante Linares (**Ver Anexo°2**)

2.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad o fiabilidad, se refiere a la consistencia o estabilidad de una medida. Una definición técnica de confiabilidad que ayuda a resolver tanto problemas teóricos como prácticos es aquella que parte de la investigación de qué tanto error de medición existe en un instrumento de medición, considerando tanto la varianza sistemática como la varianza por el azar (Kerlinger y Lee, 2002) citado en Quero (2010).

A cada uno de los colaboradores de la empresa se le proporcionó la encuesta en escala de Likert, en la cual se incluían las indicaciones, además de los criterios de valoración *Totalmente de Acuerdo (5), De Acuerdo (4), Ni de acuerdo, de en desacuerdo (3), En Desacuerdo (2) y Totalmente en Desacuerdo (1)* para que ellos sean los encargados de llenar cada uno de los ítems a su criterio.

El método usado coeficiente de Alfa de Cronbach para nuestro instrumento es de 0.755 para la variable Gestión de la Cadena de Suministro, lo que quiere decir que tienen una confiabilidad aceptable y para la variable Productividad es de 0,933, lo que quiere decir que tienen una confiabilidad excelente. **(Ver Anexo N°3)**

2.4. Validación al criterio de la pertinencia

Criterio de Decisión:

Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1. A medida que sea más elevado el valor computado, ítem tendrá una mayor validez de contenido (Escrura,1988).

En consecuencia:

Si $V=0$, significa que hay total desacuerdo con los ítems.

Si $V=1$, significa que hay total acuerdo con los ítems.

Luego de haber evaluado la validez de contenido con el Coeficiente V de Aiken obtenemos como resultado 1, lo cual significa que hay total validez con los ítems de la herramienta utilizada. **(Ver Anexo N°4)**

2.5. Procedimiento de tratamiento y análisis de datos

Luego de haber recolectado los datos necesarios, se pasó a seleccionar los más relevantes para esta investigación y redactarlas en el informe, junto con las citas correspondientes por cada fuente. En cuanto a la encuesta a escala, una vez que estas fueron desarrolladas se validó con 4 especialistas en la materia y se trasladó el resultado a una hoja de Excel para realizar un mejor análisis y aplicar la fórmula correspondiente.

2.6. Consideraciones éticas para tomar en cuenta

Para la realización de esta investigación se consideraron los siguientes aspectos éticos:

Confidencialidad de los datos de la empresa: En la presente investigación no se está compartiendo información confidencial de la empresa que pueda perjudicarla. *Referencia al consentimiento y su revocación:* Se tomó en cuenta el consentimiento previo de los colaboradores que formarán parte del estudio, brindándole protección a ellos mismo y además de la empresa en la cual se desarrollará dicha investigación.

Plagio: En esta investigación se contiene citas y referencias en las que se menciona diferentes autores e investigaciones además de información recaudada de cada una de ellas, para no realizar esta falta a la ética, se hace uso de la herramienta del formato APA sexta edición.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Resultado del Objetivo Específico N° 1 de Medir la eficacia de la **Gestión de la Cadena de Suministros** de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multifertas S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2021.

Tabla 1: Niveles y Rangos para Instrumento de Investigación Descriptiva – Variable Independiente

Medición	BAJO	MEDIO	ALTO
Gestión de la Cadena de Suministro (VI)	(24-36)	(37-49)	(50-60)
Procesos Logísticos (D1)	(12-18)	(19-25)	(26-30)
Actores en los Procesos Logísticos (D2)	(12-18)	(19-25)	(26-30)

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2: Tabla de Frecuencias Acumuladas – Variable Independiente

N°	DIMENSIONES				VARIABLES	
	Gestión de la Cadena de Suministros				VI	
	D1		D2			
Fi	Nivel	Fi	Nivel	Fi	Nivel	
1	28	ALTO	24	MEDIO	52	ALTO
2	27	ALTO	22	MEDIO	49	MEDIO
3	27	ALTO	21	MEDIO	48	MEDIO

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para la Variable Independiente – Gestión de la Cadena de Suministros, los resultados a 3 colaboradores donde la sumatoria del primer encuestado respecto a las dimensiones D1 (Procesos Logísticos) y D2 (Actores en los Procesos Logísticos) fue 52 (véase **Tabla N° 2**) con un nivel ALTO (véase **Tabla N°1**), la sumatoria del segundo encuestado respecto D1 (Procesos Logísticos) y D2 (Actores en los Procesos Logísticos)

fue 49 (véase **Tabla N° 2**) con un nivel MEDIO (véase **Tabla N°1**) y finalmente la sumatoria del tercer encuestado respecto a la D1 (Procesos Logísticos) y D2 (Actores en los Procesos Logísticos) fue 48 (véase **Tabla N° 2**) con un nivel MEDIO (véase **Tabla N°1**).

Tabla 3: Tabla de Frecuencias Acumuladas – Dimensión 1

Gestión de la Cadena de Suministros		
D1		
N°	Fi	Nivel
1	28	ALTO
2	27	ALTO
3	27	ALTO

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para la Dimensión 1 (Procesos Logísticos) de la variable Gestión de la Cadena de Suministros donde los resultados del primer colaborador respecto a esta dimensión fue 28 (véase **Tabla N°3**) con un nivel ALTO (véase **Tabla N°1**), los resultados del segundo colaborador respecto a esta dimensión fue 27 (véase **Tabla N°3**) con un nivel ALTO (véase **Tabla N°1**), finalmente los resultados del tercer colaborador respecto a esta dimensión igualmente fue 27 (véase **Tabla N°3**) con un nivel ALTO (véase **Tabla N°1**).

Tabla 4: Tabla de Frecuencias Acumuladas – Dimensión 2

Gestión de la Cadena de Suministros		
D2		
N°	Fi	Nivel
1	24	MEDIO
2	22	MEDIO
3	21	MEDIO

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: : Para la Dimensión 2 (Actores en los Procesos Logísticos) de la variable Gestión de la Cadena de Suministros donde los resultados del primer colaborador respecto a esta dimensión fue 24 (véase **Tabla N°4**) con un nivel MEDIO (véase **Tabla N°1**), los resultados del segundo colaborador respecto a esta dimensión fue 22 (véase **Tabla N°4**) con un nivel MEDIO (véase **Tabla N°1**), finalmente los resultados del tercer colaborador respecto a esta dimensión fue 21 (véase **Tabla N°4**) con un nivel MEDIO (véase **Tabla N°1**).

Resultado del Objetivo Específico N° 2 Medir la **Productividad** de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2021.

Tabla 5: Niveles y Rangos para el Instrumento de Investigación Descriptiva – Variable Dependiente

Medición	BAJO	MEDIO	ALTO
Productividad (VD)	(36-54)	(55-73)	(74-90)
Evaluación de Desempeño (D3)	(12-18)	(19-25)	(26-30)
Innovación (D4)	(12-18)	(19-25)	(26-30)
Definición de Estrategias Empresariales (D5)	(12-18)	(19-25)	(26-30)

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6: Tabla de Frecuencias Acumuladas – Variable Dependiente

N°	DIMENSIONES						VARIABLES	
	Productividad						VD	
	D3		D4		D5			
Fi	Nivel	Fi	Nivel	Fi	Nivel	Fi	Nivel	
1	30	ALTO	27	ALTO	27	ALTO	84	ALTO
2	28	ALTO	24	MEDIO	25	MEDIO	77	ALTO
3	26	ALTO	23	MEDIO	23	MEDIO	72	MEDIO

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para la Variable Dependiente – Productividad, los resultados de la encuesta a 3 colaboradores donde la sumatoria del primer encuestado respecto a las dimensiones D3 (Evaluación de Desempeño), D4 (Innovación) y D5 (Definición de Estrategia Empresariales) fue 84 (véase **Tabla N°6**) con un nivel ALTO (véase **Tabla N°5**), la sumatoria del segundo encuestado respecto D3 (Evaluación de Desempeño), D4 (Innovación y D5 (Definición de Estrategia Empresariales) fue 77 (véase **Tabla N°6**) con un nivel ALTO (véase **Tabla N°5**) y finalmente la sumatoria del tercer encuestado respecto a la D3 (Evaluación de Desempeño), D4 (Innovación y D5 (Definición de Estrategia Empresariales) fue 72 (véase **Tabla N°6**) con un nivel MEDIO (véase **Tabla N°5**).

Tabla 7: Tabla de Frecuencias Acumuladas – Dimensión 3

N°	Productividad	
	Fi	Nivel
1	30	ALTO
2	28	ALTO
3	26	ALTO

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para la Dimensión 3 (Evaluación de Desempeño) de la variable Productividad donde los resultados del primer colaborador respecto a esta dimensión fue 30 (véase **Tabla N°7**) con un nivel ALTO (véase **Tabla N°5**), los resultados del segundo colaborador respecto a esta dimensión fue 28 (véase **Tabla N°7**) con un nivel ALTO (véase **Tabla N°5**), finalmente los resultados del tercer colaborador respecto a esta dimensión fue 26 (véase **Tabla N°7**) con un nivel ALTO (véase **Tabla N°5**).

Tabla 8: Tabla de Frecuencias Acumuladas – Dimensión 4

Productividad		
D4		
N°	Fi	Nivel
1	27	ALTO
2	24	MEDIO
3	23	MEDIO

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para la Dimensión 4 (Innovación) de la variable Productividad donde los resultados del primer colaborador respecto a esta dimensión fue 27 (véase **Tabla N°8**) con un nivel ALTO (véase **Tabla N°5**), los resultados del segundo colaborador respecto a esta dimensión fue 24 (véase **Tabla N°8**) con un nivel MEDIO (véase **Tabla N°5**), finalmente los resultados del tercer colaborador respecto a esta dimensión fue 23 (véase **Tabla N°8**) con un nivel MEDIO (véase **Tabla N°5**).

Tabla 9: Tabla de Frecuencias Acumuladas – Dimensión 5

Productividad		
D5		
N°	Fi	Nivel
1	27	ALTO
2	25	MEDIO
3	23	MEDIO

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para la Dimensión 5 (Definición de Estrategias Empresariales) de la variable Productividad los resultados del primer colaborador respecto a esta dimensión fue 27 (véase **Tabla N°9**) con un nivel ALTO (véase **Tabla N°5**), los resultados del segundo colaborador respecto a esta dimensión fue 25 (véase **Tabla N°9**) con un nivel

MEDIO (véase **Tabla N°5**), finalmente los resultados del tercer colaborador respecto a esta dimensión fue 23 (véase **Tabla N°9**) con un nivel MEDIO (véase **Tabla N°5**).

Resultado del Objetivo Específico N° 3 de Correlacionar la eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertás S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2021.

3. Método Correlación de Pearson

Tabla 10: Correlaciones: Gestión de la Cadena de Suministro y Productividad

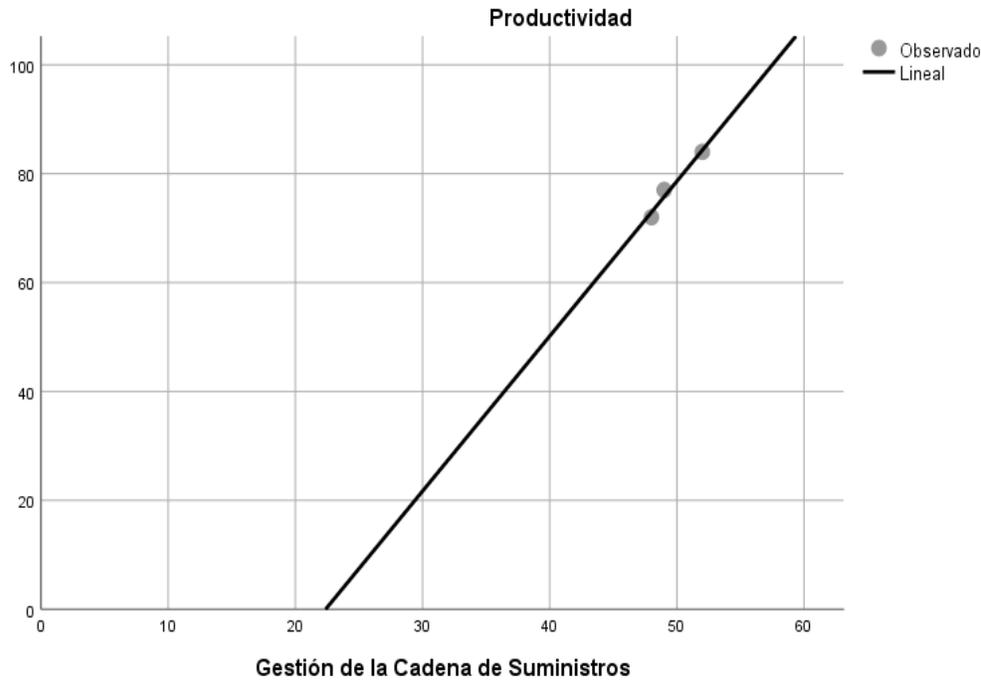
Correlaciones			
		Gestión de la Cadena de Suministros	Productividad
Gestión de la Cadena de Suministros	Correlación de Pearson	1	0.983
	Sig. (bilateral)		0.118
	N	3	3
Productividad	Correlación de Pearson	0.983	1
	Sig. (bilateral)	0.118	
	N	3	3

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Existe una relación significativa muy alta entre las variables Gestión de la Cadena de Suministro y Productividad puesto que el coeficiente de correlación es de 0.983.

3.1 Diagrama de Dispersión

Gráfico 1: Dispersión Simple: Variables Gestión de la Cadena de Suministro y Productividad



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Observamos que existe una relación entre la Gestión de la Cadena de Suministros y la Productividad, a mayor eficacia en la Gestión de la Cadena de Suministros mayor Productividad en la Empresa Multifertas S.A.C.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Objetivo Específico 1: Medir la eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multifertas S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2021.

De acuerdo con el objetivo número uno, se obtuvo como resultado el manejo de la Gestión de la Cadena de Suministros aplicada en Multifertas S.A.C. Se determinó como indicadores los procesos logísticos y los actores en estos. Donde los entrevistados indicaron que la organización mantiene un nivel ALTO los requerimientos de insumos y en recibir a tiempo lo solicitado a almacén. Además, en su totalidad consideran que la utilización de un Kardex en almacén es una herramienta útil para mantener un orden; a su vez, están de acuerdo con que en la empresa se realiza un inventario de manera oportuna. Por otro lado, los encuestados están de acuerdo con que en Multifertas S.A.C se usa un canal de distribución directo. Además, los encuestados indican que tener otros puntos estratégicos de venta beneficiaría a la empresa.

Los colaboradores encuestados consideran en un nivel MEDIO los plazos de entrega de los insumos enviados por los proveedores. Estos, a su vez se consideran en un nivel medio con respecto a los precios que ofrecen los proveedores, además de los costos de entrega y el cumplimiento de los plazos de entrega establecidos. Con respecto a la fidelización de los clientes, los encuestados consideran que es importante para la

empresa, igualmente con la idea de que es necesario aportar un valor agregado para fidelizar a estos.

Con lo antes expuesto, se puede *afirmar* que las respuestas obtenidas guardan relación con lo expuesto por Lambert y Cooper, (2001), citado en Álvarez y Trujillo (2015), “Lo que necesita una cadena de suministro para ser gestionada, depende de la inclusión de muchos factores como la complejidad del producto, del número de proveedores disponibles y de la accesibilidad a las materias primas”. Así como Liang, Yang y Cook, (2006) citado en Salas-Navarro et al., (2019). La gestión efectiva de las cadenas de suministro de una organización ha demostrado ser un mecanismo muy eficaz para proporcionar una entrega rápida y confiable de productos y servicios de alta calidad al menor costo. Para lograr esto, la evaluación del desempeño de toda la cadena de suministro es extremadamente importante.

Sin embargo, de acuerdo con Chen y Paulraj, (2004) como se citó en Gómez-Montoya et al., (2019) para las empresas es un reto diseñar y gestionar un conjunto de relaciones empresariales que puedan dar lugar a la correcta gestión de la cadena de suministro, y de este modo poder responder satisfactoriamente a los requerimientos de los clientes, quienes desean un mayor valor agregado a un menor costo.

De acuerdo con los autores, para las empresas es de suma importancia mantener una cadena de suministros eficaz, debido a que se involucran diferentes actores en esta, como en Multiofertás S.A.C lo son los proveedores y almacenaje, puntos clave para lograrlo, al igual que los costos y plazos de entrega que implican para este proceso en la adquisición de insumos. Asimismo, con respecto al proceso de satisfacer al cliente al

momento de la adquisición de los productos a un precio justo, pudiendo lograr así la fidelización de estos y el posicionamiento en el mercado.

Objetivo Específico 2: Medir la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2021.

Conforme al presente objetivo, mediante la encuesta aplicada se logró conocer la productividad obtenida en Multiofertas S.A.C donde los encuestados consideran en un nivel ALTO a la organización con respecto a la cantidad de producto comercializado, por lo cual aseveran estar satisfechos con la ganancia obtenida mensualmente. Además, en su totalidad, estos consideran que realizan sin inconvenientes sus funciones, al igual que resolver alguna dificultad presentada durante el cumplimiento de sus funciones, dentro de los plazos establecidos, y con una buena actitud en el desarrollo de estas.

El resultado obtenido se puede *contrastar* con lo expuesto por los autores: Loayza (2016) la productividad comprende cuatro componentes principales: (1) la innovación, que consiste en la creación de nuevas tecnologías, productos y procesos; (2) la educación, que disemina la innovación y desarrolla conocimientos y habilidades; (3) la eficiencia, que procura el uso y distribución eficaz de los recursos productivos; y (4) la infraestructura física e institucional, que otorga bienes y servicios públicos en apoyo a la economía.

Para uno de los encuestados, en Multiofertas S.A.C es de nivel ALTO la adquisición de los insumos de calzado de acuerdo a los requerimientos de los clientes y tendencias de moda, al igual que la innovación por lo que se ofrece una cartera de productos variada.

Sin embargo, los demás encuestados consideran que la empresa está en un nivel MEDIO

con respecto a lo antes mencionado, al igual que buscar y generar nuevas ideas para innovar o el uso de nuevas tecnologías para facilitar las funciones de la Cadena de Suministros y así lograr ser más productivos. Asimismo, para Mayorga, C; Ruiz, M & Marcelo, L (2015) consideran que la productividad es un factor determinante para lograr la competitividad sostenible en el largo plazo, ya que el uso eficiente de los recursos se convierte en un mejor nivel de salarios para los trabajadores, mayores retornos para los inversionistas y mayores contribuciones al Estado.

En Multiofertas S.A.C. uno de los colaboradores encuestados, considera en un nivel ALTO tener los objetivos claros, realistas y alineados a la misión y visión de la empresa. Por lo cual está totalmente de acuerdo con que la estrategia de venta ha funcionado de manera satisfactoria los últimos años. Mientras que, los demás encuestados consideran en un nivel MEDIO lo antes mencionado, al igual que poseer un plan estratégico para proyectarse y garantizar una mejor productividad y rentabilidad en la empresa; así como consideran que Multiofertas S.A.C. brinda las herramientas adecuadas y necesarias a sus colaboradores para desarrollar sus actividades y cuenta con los aliados adecuados que le ayudan a conseguir los objetivos planteados.

Las organizaciones deben tener objetivos planteados con claridad, es por eso que Cabrera, Cruz, Dávila y Ortiz (2015) consideran que la productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que se aprovechan los recursos utilizados. Una mayor productividad utilizando los mismos recursos resulta en una mayor rentabilidad para la empresa, es por ello que toda empresa trata de aumentar al máximo su productividad.

De acuerdo con lo expuesto por los autores, para que una empresa sea rentable, debe tener una mayor productividad, lo que se obtiene de un correcto proceso dentro de esta. En Multiofertas S.A.C de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que se considera que están satisfechos con la productividad obtenida en la organización, ya que consideran que tienen las ganancias adecuadas con respecto a lo vendido, no dejando de lado la innovación y las tendencias de moda actual logrando así la aceptación de los clientes.

Objetivo específico 3: Correlacionar la eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2021.

Usando el método de correlación de Pearson, se obtuvo como resultado que existe una relación de 0.983 entre la Gestión de la Cadena de Suministros y la Productividad, a mayor eficacia en la Gestión de la Cadena de Suministros mayor Productividad en la Empresa Multiofertas S.A.C. Lo cual se puede *afirmar* de acuerdo a lo expuesto por Cayo (2017) en su artículo para ESAN, vivimos en un mundo muy globalizado, donde las cadenas de suministro de las empresas han mejorado exponencialmente. Antiguamente se consideraba que el área de logística no generaba mucho valor a la empresa, pero hoy en día todas las empresas transnacionales exitosas han mejorado su cadena de suministro a través de su implementación y, como consecuencia, reducen sus costos y optimizan sus procesos para tener una ventaja competitiva a nivel mundial.

4.2 Conclusiones

La hipótesis que se planteó al iniciar esta investigación fue La Gestión de la Cadena de Suministro se relaciona de manera directa y significativa con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2021, esta ha sido aceptada, se concluye que existe una relación significativa muy alta entre las variables Gestión de la Cadena de Suministro y Productividad puesto que el coeficiente de correlación fue de 0.983 utilizando el método de correlación de Pearson.

El Objetivo Específico 1 fue Medir la eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas S.A.C de la ciudad de Trujillo en el año 2021, se concluye que la situación actual de la empresa en cuanto a la eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros obtuvo cifras medio/alta, los resultados incluyendo a las dimensiones D1 (Procesos Logísticos) y D2 (Actores en los Procesos Logísticos) fue 52 (**véase Tabla N° 2**) con un nivel ALTO (**véase Tabla N°1**), la sumatoria del segundo encuestado respecto D1 (Procesos Logísticos) y D2 (Actores en los Procesos Logísticos) fue 49 (**véase Tabla N° 2**) con un nivel MEDIO (**véase Tabla N°1**) y finalmente la sumatoria del tercer encuestado respecto a la D1 (Procesos Logísticos) y D2 (Actores en los Procesos Logísticos) fue 48 (**véase Tabla N° 2**) con un nivel MEDIO (**véase Tabla N°1**).

El Objetivo Específico 2 fue Medir la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multifertas S.A.C de la ciudad de Trujillo en el año 2021, se concluye que la situación actual de la empresa en cuanto a Productividad, obtuvo cifras mayormente Altas, los resultados de la donde la sumatoria del primer encuestado respecto a las dimensiones D3 (Evaluación de Desempeño), D4 (Innovación) y D5 (Definición de Estrategia Empresariales) fue 84 (véase **Tabla N°6**) con un nivel ALTO (véase **Tabla N°5**), la sumatoria del segundo encuestado respecto D3 (Evaluación de Desempeño), D4 (Innovación y D5 (Definición de Estrategia Empresariales) fue 77 (véase **Tabla N°6**) con un nivel ALTO (véase **Tabla N°5**) y finalmente la sumatoria del tercer encuestado respecto a la D3 (Evaluación de Desempeño), D4 (Innovación y D5 (Definición de Estrategia Empresariales) fue 72 (véase **Tabla N°6**) con un nivel MEDIO (véase **Tabla N°5**).

El Objetivo Específico 3 fue Correlacionar la eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas S.A.C de la ciudad de Trujillo en el año 2021, se concluye que existe una relación entre la Gestión de la Cadena de Suministros y la Productividad, a mayor eficacia en la Gestión de la Cadena de Suministros mayor Productividad en la Empresa Multiofertas S.A.C, 2021.

4.3 Recomendaciones

Multiofertas S.A.C se encuentra en la obligación de continuar gestionando su cadena de suministros eficazmente, de manera que le permita ser más productivo y poder alcanzar los objetivos de la empresa, así poder seguir compitiendo en el mercado local como lo ha venido haciendo hasta el día de hoy, y, en lo que respecta a sus colaboradores, estos deben continuar aportando nuevas ideas para la empresa y para la forma en la que ofrecen el producto al cliente final. Finalmente, Multiofertas S.A.C se encuentra en la obligación de generar un lazo de confianza con el objetivo de fidelizar a sus clientes día a día.

REFERENCIAS

- Álvarez, N, y Trujillo, J. (2015). Cooperación e integración en la gestión de la cadena de suministros en PYMES del calzado en la ciudad de Bogotá. *Revista Dimensión Empresarial*, vol. 13, núm. 1, p. 147-164 **DOI:** <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v13i1.343>
- Banco Mundial (2016). Productividad, Competitividad y Diversificación Productiva. Recuperado de http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/eje_2_3dpcompleto_productividad-bmundial.pdf.
- Barraza Chavesta, A. E., & Córdova Alberca, Y. J. (2020). Gestión de la cadena de suministros para incrementar la productividad en la empresa Daira SAC, 2019. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7606>
- Bain, D. (1985) Productividad: la solución a los problemas de la empresa Editorial: McGraw-Hill, 1985 - 281 páginas
- Bernal, César A. (2010). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia.
- Cabrera, A., Cruz, F., Dávila, G. y Ortiz, F. (2015). Análisis de la productividad mediante Redes Bayesianas en una PYME desarrolladora de tecnología. Recuperado de Scielo Sitio web: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100061

Cano, J. y Silva, A. (2018). PLAN DE MEJORA DE LA CADENA DE SUMINISTRO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL GRUPO PURITASAL S.A.C.- LAMBAYEQUE-2017. Recuperado de Repositorio USS Sitio web: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4648>

Cayo, Ricardo (2017, 8 de junio). El Supply Chain Management ya es una necesidad en el Perú. Conexiónsan. Recuperado <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/06/09/supply-chain-management-ya-es-una-necesidad-en-el-peru/>

ComexPerú. (2020). LAS MYPE PERUANAS EN 2019 Y SU REALIDAD ANTE LA CRISIS. Recuperado de Sitio web: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis>

Consortio de Investigación Económica y Social. (2016). PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD Y DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA. Recuperado de Banco Mundial Sitio web: http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/eje_2_3dpcompleto_productividad-bmundial.pdf

Correa E, A, y Gómez M, R. (2009). La cadena de suministro en el sector minero como estrategia para su productividad. bol. cienc. tierra [online]. 2009, n.25, pp.93-102. issn 0120-3630.

Daniels, J. D., Radebaugh, L. H., & Sullivan, D. P. (2013). Negocios internacionales: Ambientes y operaciones. México: Pearson Educación.

Domínguez, M. (2019). Mejora de la productividad de una mype fabricante de calzado infantil

a través de herramientas del lean manufacturing. 2020, Recuperado:

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625793/dominguez_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. Pontificia

Franco, C. y Castañeda, J. (2020). Logística, la base de la competitividad de las empresas.

Revista Portafolio. Recuperado <https://www.portafolio.co/tendencias/analisis-logistica-la-base-de-la-competitividad-de-las-empresas-54257>

Gallegos S, B. (2016). Gestión de la cadena de suministros para mejorar la productividad del servicio brindado por la empresa VMware Sistema Integral de Seguridad S.A.C., Lima, 2016.

Gallego, A. & Grisales, C (2007). Evaluación de la productividad del sector calzado en el área

metropolitana centro occidente (AMCO) y propuesta de un plan de mejoramiento del

factor más crítico de Universidad Tecnológica de Pereira. Recuperado de:

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/749/658401G166.pdf?sequence=1>

Gómez-Montoya, R., Zuluaga-Mazo, A., Ceballos-Atehortua, N. & Palacio-Jiménez, D.

(2019). Gestión de la cadena de suministros y productividad en la literatura científica.

I+D Revista de Investigaciones, 14 (2), 40-51.

Gomez, Zuluaga, Ceballos, Palacio. (2019). Gestión de la cadena de suministros y productividad

en la literatura científica. 2020, de Universidad de Investigación y Desarrollo.

Recuperado:

<https://www.udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/download/210/255>

Guajala, M., Mantilla, L., Mayorga, C. y Moyolema, M. (2015). PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRODUCTIVIDAD EN LA INDUSTRIA DE CALZADO ECUATORIANA: CASO EMPRESA MABELYZ. Recuperado de Dialnet Sitio web:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197632>

Guerrero, W, J., Sotelo-Cortés, L. A., y Romero-Motta, E. (2018) Simulation-optimization techniques for closed-loop supply chain design with multiple objectives [Técnicas de simulación-optimización para el diseño de cadenas de abastecimiento de ciclo cerrado con múltiples objetivos] DYNA, vol. 85, n.º 206, pp. 202-210, jul. 2018.

Lainas A, Winston, A (2020). Propuesta de mejora de la cadena de suministro para incrementar la productividad en el supermercado “El Super” S.A.C. – Ferreñafe 2018. (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.

Luque, A., Mirla D. (2017) La Gestión logística y su relación con la Productividad laboral de los trabajadores en la caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad de Puno - periodo 2017

Loayza, N. (2016). La productividad como la clave del crecimiento y desarrollo en el Perú y el mundo. Recuperado de Banco Central de Reserva del Perú Sitio web:

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf>

Martínez-Curbelo, Gretel; Feitó-Cespón, Michael & González-Hernández, Gilberto G. (2018)

The management of Supply Chains in Cienfuegos. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 61-77.

Mayorga, A., Ruiz, M. & Marcelo, L., (2015). Procesos de producción y productividad en la industria de calzado ecuatoriana: caso empresa Mabelyz. *ECA sinergia*, 6(2), 88-100.

Recuperado de:

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/331/281>

Meza, G. (2018). “ESTUDIO DE LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD, APLICADO A LA EMPRESA FLORES BLANQUITA S.A.C. DE AREQUIPA – PERÚ, 2017”. Recuperado de Repositorio

UASF Sitio web: <http://repositorio.uasf.edu.pe/handle/UASF/116>

Morales, C & Masis, A. (2014). La medición de la Productividad del valor agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica. 2020, de *Tec Empresarial*, Agosto-Octubre 2014, Vol 8 Num 2 / p. 41-49 Sitio web:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4808514.pdf>

Piñan, J. y Vilca, C. (2019) “Propuesta de un proceso de Gestión Logística para el aumento de la productividad de las MYPES olivícolas pertenecientes a la asociación AAPABU ubicadas en el distrito de Bella Unión –Arequipa,” Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú, 2019.

Pinheiro de Lima, Orlem, Breval Santiago, Sandro, Rodríguez Taboada, Carlos Manuel, & Follmann, Neimar. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de

evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>

Quero V, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telas*, vol. 12, núm. 2, mayo-agosto, 2010, pp. 248-252. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Rodriguez, L. (2020). Cadena de suministros y productividad en el área de fertilizantes de Ransa Comercial S.A., 2020. Recuperado de Repositorio UCV Sitio web: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51292>

Romero, Monroy, Ramírez. (2017). Estrategias para mejorar la productividad y competitividad de las empresas de Calzado de Cúcuta. *Espacios*, Vol. 38 (N°39), 1. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n39/a17v38n39p01.pdf>

Salas-Navarro, Katherinne, Meza, Jhadai A., Obredor-Baldovino, Thalía, & Mercado-Caruso, Nohora. (2019). Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmecánico en Barranquilla, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 25-32.

Uriarte, W & Valle, C. (2020). GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL MOLINO DEL AGRICULTOR S.A.C., 2018, Pimentel – Perú.

Vara-Horna, Arístides (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San

“La Eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y su relación con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas S.A.C de la ciudad de Trujillo – Perú, 2021”

Martín de Porres. Lima. Recuperado de :

[https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-
TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf](https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-
TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf)

ANEXOS

ANEXO °1: ENCUESTA PARA CONOCER EL GRADO DE CONOCIMIENTO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MULTIOFERTAS S.A.C EN CUANTO A LA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y PRODUCTIVIDAD

Marque con una (x) en la opción la cual considera correcta de las siguientes preguntas.

Totalmente de Acuerdo (5), De Acuerdo (4), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1)

Tabla 11: Encuesta para conocer el grado de conocimiento de los colaboradores de la empresa Multiofertás S.A.C en cuanto a la Gestión de la Cadena de Suministros y Productividad

N°	PROCESOS LOGÍSTICOS: DIMENSIÓN 1	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1.	Multiofertás S.A.C realiza el requerimiento de insumos para el almacén con la frecuencia correcta.					
2.	El abastecedor entrega lo solicitado al almacén en el tiempo correcto.					
3.	Multiofertás S.A.C realiza el inventario de manera oportuna.					
4.	Manejar Kardex facilita la verificación de las entradas y salidas de insumos de sus almacenes.					
5.	Multiofertás S.A.C usa el canal de distribución directo.					
6.	Beneficiaría a la empresa contar con otros puntos estratégicos de venta.					

N°	ACTORES EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS: DIMENSIÓN 2	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
7.	Los plazos de entrega de solicitud de insumos que manejan nuestros proveedores son aceptables.					
8.	Los precios de venta de los insumos que nos ofrecen nuestros proveedores son correctos.					
9.	Estoy satisfecho con los costos de entrega de los insumos requeridos.					
10.	Nuestros distribuidores cumplen los plazos de entrega establecidos.					
11.	Para Multiofertas S.A.C es importante fidelizar al cliente.					
12.	Es necesario aportar un valor agregado al realizar las ventas para fidelizar al cliente.					

Variable 2: Productividad

N°	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: DIMENSIÓN 3	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
13.	Estoy satisfecho con la cantidad de producto comercializado en la empresa.					
14.	Estoy satisfecho con la ganancia obtenida mensualmente.					
15.	Realizo las funciones propias del cargo sin ningún inconveniente.					
16.	Soy capaz de resolver dificultades dentro de las tareas asignadas.					
17.	Cumplo con las tareas programadas dentro de los plazos establecidos.					
18.	Demuestro una buena actitud en el desarrollo de mis actividades.					

N°	INNOVACIÓN: DIMENSIÓN 4	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
19	Multiofertas S.A.C adquiere los insumos de calzado considerando los requerimientos del comprador.					
20	Multiofertas S.A.C adquiere los insumos de calzado considerando las tendencias de la moda actual.					
21	La innovación es fundamental para Multiofertas S.A.C.					
22	La cartera de productos que ofrece Multiofertas S.A.C es variada.					
23	Los colaboradores buscan oportunidades y generan nuevas ideas para mejorar la innovación de la empresa.					
24	El uso de tecnología moderna podría facilitar las funciones de la Cadena de Suministros y ser más productivos.					

N°	DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS EMPRESARIALES: DIMENSIÓN 5	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
25	Multiofertas S.A.C tiene los objetivos claros, realistas y alineados a la misión y visión de la empresa.					
26	Nuestra estrategia de venta ha funcionado en los últimos años.					
27	Multiofertas S.A.C usa indicadores de rendimiento para la consecución de metas y objetivos.					
28	La empresa posee un plan estratégico que le permite proyectarse y de esta manera garantizar una mejor productividad y rentabilidad.					
29	La empresa brinda al personal las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades y ser más productiva.					
30	Multiofertas S.A.C cuenta con aliados que le ayudan a conseguir los objetivos planteados.					

“La Eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y su relación con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertás S.A.C de la ciudad de Trujillo – Perú, 2021”

ANEXO°2: RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO EMPLEADO PARA LA INVESTIGACIÓN

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	“La eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y su relación con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas S.A.C de la ciudad de Trujillo – Perú en el año 2021”.		
Línea de investigación:	Administración y Negocios Internacionales		
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Gestión de la Cadena de Suministros y Productividad		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

TODO CONFORME.



Nombre completo: LUIS ALFREDO MANTILLA RODRIGUEZ
DNI: 18066188
Profesión: Ing. INDUSTRIAL
Grado: MAGISTER

Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	Gestión de la Cadena de Suministros y su relación con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2021.
Línea de investigación:	Administración y Negocios Internacionales
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Gestión de la Cadena de Suministros

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:

Nombre completo: Mg. Jocelyn Ruth Infante Linares
 DNI:...18136826.
 Profesión: Administración de Negocios
 Grado: Magister



 Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	Gestión de la Cadena de Suministros y su relación con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertás S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2021
Línea de investigación:	Administración y Negocios Internacionales
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Productividad

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:

Nombre completo: Mg. Jocelyn Ruth Infante Linares
 DNI:...18136826.
 Profesión: Administración de Negocios
 Grado: Magister



 FIRMA DEL EXPERTO

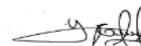
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	"La eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y su relación con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertás S.A.C de la ciudad de Trujillo – Perú en el año 2021".	
Línea de investigación:	Administración y Negocios Internacionales	
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Gestión de la Cadena de Suministros y Productividad	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:



Nombre completo: Víctor Gaspar Cuadra Jiménez
 DNI: 17088615
 Profesión: Abogado
 Grado: Maestro en investigación y docencia universitaria

 Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	"La eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y su relación con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multifertas S.A.C de la ciudad de Trujillo – Perú en el año 2021".
Línea de investigación:	Administración y Negocios Internacionales
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Gestión de la Cadena de Suministro y Productividad

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?		X	
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		Se debe mejorar la redacción
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?			
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		Si pero debe mejorarse algunos ítem, señalados en la revisión

Sugerencias:

Nombre completo: Alan García Gutti
 DNI: .41559787
 Profesión: Economista
 Grado: Magister



ANEXO N°3: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Tabla 12: Alfa de Cronbach - Variable Gestión de la Cadena de Suministro

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,755	12

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	3	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	3	100,0

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

Fuente: Resultados SPSS

Elaboración Propia

Tabla 13: Alfa de Cronbach - Variable Productividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	18

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	3	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	3	100,0

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

Fuente: Resultados SPSS

Elaboración Propia

ANEXO N°4: VALIDEZ DE AIKEN

Validez de Aiken respecto al criterio de la PERTINENCIA							
Pregunta	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	Total (S)	V. Aiken	Validez por ítems
N°	1	2	3	4	Sumatoria de acuerdo	S/ (n (c-1))	ESCALAS
1	1	1	1	1	4	1.00	Fuerte validez
2	1	1	1	1	4	1.00	Fuerte validez
3	0	1	1	1	3	1.00	Fuerte validez
4	1	1	1	1	4	1.00	Fuerte validez
5	1	1	1	1	4	1.00	Fuerte validez
6	1	1	1	1	4	1.00	Fuerte validez
7	1	1	1	1	4	1.00	Fuerte validez
8	1	1	1	1	4	1.00	Fuerte validez
9	1	1	1	1	4	1.00	Fuerte validez
10	1	1	1	1	4	1.00	Fuerte validez
11	1	1	1	1	4	1.00	Fuerte validez
Índice total de validez del instrumento					4	1.0	Fuerte validez

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 5 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 14: Matriz de Consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿Existe relación entre la eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas SAC de la ciudad de Trujillo?</p>	<p>Objetivos Objetivo general. Determinar la relación de la Gestión de la Cadena de Suministros con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas SAC de la ciudad de Trujillo.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>1. Medir la eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofertas S.A.C de la</p>	<p>Hipótesis Hipótesis general La Gestión de la Cadena de Suministro se relaciona de manera directa y significativa con la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado de la ciudad de Trujillo.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. La Gestión de la Cadena de Suministro determina la Productividad de</p>	<p>Variable 1: Gestión de la Cadena de Suministros</p> <p>Variable 2: Productividad</p>	<p>Tipo de investigación Descriptiva, ya que se busca determinar la relación de la Cadena de Suministros y la Productividad de la empresa comercializadora Multiofertas S.A.C de insumos de calzado de la ciudad de Trujillo.</p> <p>Correlacional, puesto que esta investigación tiene como objetivo medir la relación que existe entre dos o más conceptos o variables.</p> <p>Mixta, combinando los enfoques cualitativos y cuantitativos.</p> <p>Unidad de Análisis: Colaboradores de la empresa comercializadora de insumos de calzado.</p> <p>Población: Todos los colaboradores de la empresa</p> <p>Muestra: Todos los colaboradores de la empresa</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos: Encuesta.</p>

	<p>ciudad de Trujillo en el año 2021.</p> <p>2. Medir la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multifertas S.A.C de la ciudad de Trujillo en el año 2021.</p> <p>3. Correlacionar la eficacia de la Gestión de la Cadena de Suministros y la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multifertas S.A.C de la ciudad de Trujillo en el año 2021.</p>	<p>la empresa comercializadora de insumos de calzado en Trujillo.</p> <p>2. La Productividad es significativa en la empresa comercializadora de insumos de calzado Multifertas S.A.C de la ciudad de Trujillo.</p> <p>3. La correlación es positiva y significativa entre la Gestión</p>		
--	---	--	--	--

		de la Cadena de Suministros y la Productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multifertas S.A.C de la ciudad de Trujillo.		
--	--	---	--	--

ANEXO N° 6 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN - VARIABLE INDEPENDIENTE

Tabla 15: Matriz de Operacionalización - Variable Independiente

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
GESTIÓN DE CADENA DE SUMINISTRO	INDEPENDIENTE	De acuerdo a (PILOT, 2002) Citado en Montoya, Zuluaga, Ceballos, Palacio (2019) indica que la Gestión de la Cadena de Suministros por su parte, está definida como la coordinación sistemática y estratégica de las funciones de negocio tradicional y las tácticas utilizadas a través de esas funciones de negocio, al interior de una empresa y entre las diferentes empresas de una cadena de suministro, con el fin de mejorar el desempeño en el largo plazo tanto de las empresas individualmente como de toda la cadena de suministro”	(Wu et al., 2016) Citado en Montoya, Zuluaga, Ceballos, Palacio (2019) mencionan que la gestión de la cadena de suministro consiste en sincronizar y alinear los procesos logísticos y sus actores (proveedores, productores, distribuidores y clientes), para satisfacer las necesidades de los clientes y generar un valor agregado al producto, haciendo un uso eficiente de los recursos.	Procesos logísticos	Abastecimiento	1. Multiofertas S.A.C realiza el requerimiento de insumos para almacén con la frecuencia correcta. 2. El abastecedor entrega lo solicitado al almacén en el tiempo correcto.
					Almacenaje	3.. Multiofertas S.A.C realiza el inventario de manera oportuna. 4. Manejar Kardex facilita la verificación de las entradas y salidas de insumos de sus almacenes.
					Distribución	5. Multiofertas S.A.C usa el canal de distribución directo. 6. Beneficiaría a la empresa contar con otros puntos estratégicos de venta.
				Actores en los Procesos Logísticos	Proveedores	7. Los plazos de entrega de solicitud de insumos que manejan nuestros proveedores son los aceptables. 8. Los precios de venta de los insumos que nos ofrecen nuestros proveedores son correctos.
					Distribuidores	9. Estoy satisfecho con los costos de entrega de los insumos requeridos. 10. Nuestros distribuidores cumplen los plazos de entrega establecidos.
					Clientes	11. Para Multiofertas S.A.C es importante fidelizar al cliente. 12. Es necesario aportar un valor agregado al realizar las ventas para fidelizar al cliente.

ANEXO N° 7 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN - VARIABLE DEPENDIENTE

Tabla 16: Matriz de Operacionalización - Variable Dependiente

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
PRODUCTIVIDAD	DEPENDIENTE	(Medina, 2019) citado en Matos, 2019 indica que la productividad se puede definir como la forma de utilización de los factores de producción en la generación de bienes y servicios para la sociedad, siendo un objetivo estratégico de las empresas, debido a que sin ella, los productos o servicios no alcanzarían los niveles de competitividad necesarios en el mundo globalizado.	La medición de la productividad a nivel de las empresas, así como de las cadenas productivas, resulta ser una condición necesaria para la evaluación de su desempeño, la innovación y la definición de sus estrategias empresariales. (Morales, C & Masis, A; 2014)	Evaluación de Desempeño	Ganancia Obtenida y Producto Comercializado	13. Multiofertas S.A.C está satisfecha con la cantidad de producto comercializado. 14. La empresa Multiofertas S.A.C está satisfecha con la ganancia obtenida mensualmente.
				Evaluación de Desempeño	Indicadores Estratégicos y de Gestión	15. Realizo las funciones propias del cargo sin ningún inconveniente. 16. Soy capaz de resolver dificultades dentro de las tareas asignadas. 17. Cumpro con las tareas programadas dentro de los plazos establecidos. 18. Demuestro una buena actitud en el desarrollo de mis actividades.
				Innovación	Variedad de productos comercializados	19. Multiofertas S.A.C adquiere los insumos de calzado considerando los requerimientos del comprador. 20. Multiofertas S.A.C adquiere los insumos de calzado considerando las tendencias de la moda actual. 21. La innovación es fundamental para Multiofertas S.A.C. 22. La cartera de productos que ofrece Multiofertas S.A.C es variada. 23. Los colaboradores buscan oportunidades y generan nuevas ideas para mejorar la innovación de la empresa. 24. El uso de tecnología moderna podría facilitar las funciones de la Cadena de Suministros y ser más productivos.
				Definición de Estrategias Empresariales	Estrategia de Ventas	25. Multiofertas S.A.C tiene los objetivos claros, realistas y alineados a la misión y visión de la empresa. 26. Nuestra estrategia de venta ha funcionado en los últimos años. 27. Multiofertas S.A.C usa indicadores de rendimiento para la consecución de metas y objetivos. 28. La empresa posee un plan estratégico que le permite proyectarse y de esta manera garantizar una mejor productividad y rentabilidad. 29. La empresa brinda al personal las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades y ser más productiva. 30. Multiofertas S.A.C cuenta con aliados que le ayudan a conseguir los objetivos planteados.

