



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Implementación de un sistema digital para mejorar el control logístico en la administración de la empresa de ventas CUSI TM en La Victoria, 2022”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

Bachiller en Dirección de Negocios Globales

PRESENTADO POR:

León Argumedo, Ricardo Toshio - Administración y Dirección de Negocios

Solano Véliz, Rosario - Dirección de Negocios Globales

ASESOR

Landeo Minaya, Karina Lisbeth

LIMA, PERÚ

2023

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR

Landeo Minaya, Karina Lisbeth

MIEMBROS DEL JURADO:

Cerna Hernández, Jorge Alberto

Haro Yanqui, Eduardo

Huertas Valladares, Eduardo José

INFORME TURNITIN



Página 1 de 55 - Portada

Identificador de la entrega: trnoid:30163:621354576

IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DIGITAL PARA MEJORAR EL CONTROL LOGISTICO DE LA EMPRESA DE VENTAS CUSI.d...

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trnoid:30163:6213545

76

Fecha de entrega

7 sep 2026, 8:58 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

7 sep 2026, 9:05 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DIGITAL PARA MEJORAR EL CONTROL LOGISTICO DE LA EMP....docx

Tamaño del archivo

1.1 MB

51 páginas

8321 palabras

46.908 caracteres

10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 9% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Solano Véliz Rosario, identificada con DNI N° 44404981 del Programa de Dirección de Negocios Globales siendo mi asesora Karina Lisbeth Landeo Minaya, identificada DNI N° 08888384, y cuyo código ORCID es 0000-0002-7003-0622.

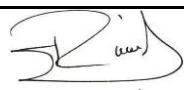
Yo, León Argumedo Ricardo Toshio, identificado con DNI N° 72164828 del Programa de Administración y Dirección de Negocios siendo mi asesora Karina Lisbeth Landeo Minaya, identificada DNI N° 08888384, y cuyo código ORCID es 0000-0002-7003-0622.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- Somos autores del documento académico titulado "Implementación de un sistema digital para mejorar el control logístico en la administración de la empresa de ventas Cusi TM en La Victoria, 2022".
- El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces, válidos y no es copia de ningún otro.
- El trabajo de investigación ha cumplido con el análisis del sistema de duplicidad TURNITIN, el cual no excede la normativa de la escuela Isil del 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a cita y referencias de APA 7ma Edición.
- Declaramos conocer las consecuencias legales y administrativas que puedan derivar de verificar la falsedad total o parcial de la siguiente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: Lima, 17 de julio del 2023

FIRMA DE AUTORES

NOMBRES	APELLIDOS	DNI	FIRMA
Rosario	Solano Véliz	44404981	
Ricardo Toshio	León Argumedo	72164828	

FIRMA DEL ASESOR

NOMBRE	APELLIDOS	DNI	FIRMA
Karina Lisbeth	Minaya Landeo	08888384	

DEDICATORIA

A nuestros padres y familia por haber compartido con entusiasmo nuestros ideales, con paciencia nuestras tensiones, con “mente positiva” nuestras esperanzas, y, sobre todo, con amor; nuestra pasión y empeño por una educación de calidad.

AGRADECIMIENTO

A la profesora Karina Lisbeth Landeo Minaya, asesora de esta tesis, por su acompañamiento en éste maravilloso camino hacia el descubrimiento y producción de nuevos métodos de investigación.

ÍNDICE TEMÁTICO

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	2
INFORME TURNITIN.....	3
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
ÍNDICE TEMÁTICO	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
ÍNDICE DE TABLAS	10
RESUMEN.....	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL.....	14
1.1. Título del proyecto.....	14
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario.....	14
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada	14
1.4.1. Localización	14
1.4.2. Alcance de la solución.....	14
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN	16
2.1. Planteamiento del problema.....	16
2.1.1. Descripción de la realidad problemática	16
2.2. Formulación del problema.....	16
2.2.1. Problema general	16
2.2.2. Problemas específicos	16
2.3. Objetivos de la investigación.....	17
2.3.1. Objetivo general	17
2.3.2. Objetivos específicos	17
2.4. Justificación de la Investigación	17
2.4.1. Justificación Teórica.....	17
2.4.2. Justificación Práctica.....	17
2.4.3. Justificación Metodológica.....	17
2.4.4. Justificación Social	18
2.5. Viabilidad del Estudio.....	18
2.6. Limitaciones	18
CAPÍTULO III: MARCO CONCEPTUAL.....	19
3.1. Antecedentes de la investigación	19
3.1.1. Antecedentes Internacionales	19
3.1.2. Antecedentes Nacionales.....	20

3.2. Bases teóricas	22
3.2.1. Variable 1. Control Logístico	22
3.2.2. Variable 2. Sistema Digital	24
3.2.3. Definición de Términos Básicos	25
3.2.4. Hipótesis y Variables.....	26
3.2.4.1. Formulación de hipótesis general y específicas	26
3.2.5. Matriz de Operacionalización de Variables.....	27
3.2.6. Metodología de la investigación	28
3.2.6.1. Diseño Metodológico.....	28
CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA E INNOVACIÓN ...	30
4.1. Diagnóstico Situacional	30
4.1.2. Ficha técnica de la encuesta	31
4.2. Análisis de datos y Resultados.....	32
4.3. Alcance Esperado	36
4.4. Descripción de la propuesta.....	37
5.1. Conclusiones	38
5.2. Recomendación	40
CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
CAPÍTULO VII: ANEXOS.....	44
Anexo 01: Registro de impacto y resultados	44
Anexo 02: Matriz de Consistencia – Tabla 3	45
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos – Tabla 4	46
Anexo 04: Validación de instrumento por experto	48
Anexo 05: Encuestas	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Pagina de Facebook de CUSI TM	29
Figura 02: ¿Cuál es su conocimiento de herramientas digitales?	31
Figura 03: ¿Cómo es la interacción de sus redes sociales?	32
Figura 04: ¿Cuál es la cantidad de productos?	33
Figura 05: ¿Cómo es la atención recibida por el personal de reparto?	34
Figura 06: ¿Considera contar con una movilidad particular?	35
Figura 07: Gráfica en porcentaje del resultado de las encuestas	45
Figura 08: Validación de Instrumento por experto	47
Figura 09: Encuesta	¡Error!
Marcador no definido.	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Matriz de operacionalización de variables	26
Tabla 02: Ficha Técnica de la Encuesta	30
Tabla 03: Matriz de Consistencia	44
Tabla 04: Instrumento de recolección de datos	46

RESUMEN

Esta investigación aborda la implementación de un sistema digital para mejorar el control logístico en la administración de la empresa de ventas Cusi TM en La Victoria, 2022.

En la actualidad coyuntural se ha modificado algunos procesos dentro de las empresas, la sumatoria de sucesos inesperados a los cuales se ha enfrentado la humanidad nos ha hecho reflexionar de la gran importancia que el tiempo tiene para cada uno de los individuos, en tal sentido; este estudio obedece a ciertas deficiencias halladas dentro de la empresa Cusi Tm ubicada en el distrito de La Victoria.

En esta ocasión abordaremos cómo la falta de un sistema de control digital puede afectar a los procesos de compra, venta y producción repercutiendo directamente en la baja rentabilidad económica, rotación de capital humano y poca afluencia de los clientes en el establecimiento de la empresa, por esta razón es que se presenta una propuesta que busca dar solución a dicha problemática a través de la implementación de un sistema digital intuitivo y dinámico que pueda acelerar los flujos de ingreso y salida de mercancía, stock y reportería en tiempo real, transaccionalidad y sistema de comunicación con los clientes.

Palabras clave: Logística, plataforma digital, sistema de control, implementación de software, optimización de procesos

ABSTRACT

This research addresses the Implementation of a digital system to improve logistics control in the administration of the Cusi TM sales company in La Victoria, 2022.

Currently, some processes within companies have been modified, the sum of unexpected events that humanity has faced has made us reflect on the great importance that time has for each of the individuals, in this sense; This study is due to certain deficiencies found within the Cusi Tm textile company located in the district of La Victoria.

On this occasion we will address how the lack of a digital control system can affect the purchase, sale and production processes, directly affecting low economic profitability, human capital turnover and low customer influx in the company's establishment, for This reason is that a proposal is presented that seeks to solve this problem through the implementation of an intuitive and dynamic digital system that can accelerate the flows of entry and exit of merchandise, stock and reporting in real time, transactionability and system of communication with customers.

Keywords: Logistics, digital platform, control system, software implementation, optimization of processes

INTRODUCCIÓN

Iniciar un negocio independiente significa que todo el esfuerzo que estuvieron idealizando y moldeando por un tiempo ya sea corto, mediano o largo se va a realizar, novatos en el mercado o expertos en el negocio la cuestión es que se convertirán en los futuros empresarios, sin embargo, no todo es buenas ideas y logro de objetivos con ellos también llegan las responsabilidades y riesgos a tomar. Todos quieren tener éxito y ponen su conocimiento para obtenerlo, pero cada día se registran negocios que fracasan debido a que no cuentan con las herramientas indicadas para alcanzar sus objetivos.

En efecto, este proyecto nos llevó a simplificar la búsqueda del error común que existe en un negocio independiente y es la administración y logística de los productos o servicios que se ofrece al mercado. Una herramienta que ayude a un control logístico es fundamental para analizar los fracasos y márgenes de error enfocados en el nicho de mercado y con ayuda de la tecnología se realiza de manera automatizada.

Aprendimos a identificar mediante este negocio, cuáles son los factores que se debe modificar para manejar bien el negocio, estos factores serían la clave del éxito para que negocios como CUSI TM puedan mantenerse en el negocio de las ventas.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título del proyecto

Implementación de un sistema digital para mejorar el control logístico en la administración de la empresa de ventas Cusi TM en La Victoria, 2022.

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

Este protocolo de estudio se encuentra en el área de optimización de procesos y operaciones, con una línea de investigación centrada a la construcción e implementación de herramientas tecnológicas que permiten desarrollar los procesos de una manera eficiente y un mejor control logístico y con un eje temático enfocado al análisis y mejora de procesos bajo un buen sistema de control de calidad, diseñado por los estudiantes del programa de estudios de Administración y Dirección de Negocios.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada

La actividad económica en la que se aplicará el proyecto será el sector terciario, ya que, el rubro se ve reflejado en el comercio de prendas a base de algodón. Por ello, este estudio está relacionado a la actividad de análisis y mejora de procesos junto con el sistema de control de calidad, ya que, implementaremos un sistema digital para analizar los procesos y mejorar la logística del área administrativa.

1.4. Localización o alcance de la solución

1.4.1. Localización

El estudio se va a realizar en conjunto con el grupo humano del área administrativa de CUSI TM ubicada en el distrito de La Victoria en el año 2022. Cuenta con 5 colaboradores que conforman la rama principal, siendo un negocio independiente.

1.4.2. Alcance de la solución

Implementar el sistema digital en el área administrativa para mejorar el control logístico de la empresa CUSI TM para automatizar el conteo de prendas, entrega de pedidos y control de entradas y salidas. Para ello se realizarán las siguientes acciones:

- a) Encuestas y entrevistas a la competencia directa (comerciantes de prendas), al personal administrativo y a los clientes frecuentes de la marca.

- b) Realizar un análisis comparativo con la información obtenida para determinar la relación entre las variables definidas.
- c) Generar gráficos que demuestran los resultados obtenidos para decidir qué tipo de estrategias de asesoría se aplicará a la empresa.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1. Descripción de la realidad problemática

En el entorno global sucede que el control logístico se encuentra presente en todas las empresas y es parte de la tendencia en la economía digital demostrando que los procesos logísticos digitales crecerán un 40% durante el 2020. En América latina, la falta de implementación de un sistema digital imposibilita el crecimiento en las empresas retrasando aspectos como la velocidad y la eficiencia de las operaciones (Escuela de Negocios de la Innovación y los emprendedores, 2022).

Según Del Río (2022) realizó un estudio en México, Chile y Brasil; en donde demuestra que las empresas hoy en día necesitan un acceso a la información y la posibilidad de brindar soporte 24/7 de manera virtual para dar soporte y control en tiempo real para mejorar su control logístico. En el Perú sucede que la situación logística todavía presenta ciertas dificultades a la de responder a cambios rápidos en la demanda de los consumidores, haciendo que los plazos de entrega sean superiores a los de otros países. El e-commerce y los servicios de delivery son los procesos más usados por los usuarios, según información de la empresa Beetrack, del rubro logístico.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿La implementación de un sistema digital mejorará el control logístico en la administración de la empresa de ventas Cusi TM de La Victoria en 2022?

2.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuáles son los factores que limitan o potencian la productividad del control logístico en la implementación de un sistema digital para el área administrativa de la empresa Cusi TM en el 2022?
- b) ¿De qué manera la calidad maximiza las ventas a partir de la implementación de un sistema digital en el control logístico en el área administrativa de la empresa Cusi TM

durante el año 2022?

- c) ¿De qué forma el tiempo influye en el diagnóstico situacional para la implementación de un sistema digital de control logístico en el área administrativa de la empresa Cusi TM en el 2022.

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Implementar un sistema digital para mejorar el control logístico en el área administrativa de la empresa de ventas Cusi TM del distrito de La Victoria en el 2022.

2.3.2 Objetivos específicos

- a) Establecer los factores que limitan o potencian la productividad del control logístico en la implementación de un sistema digital para el área administrativa de la empresa Cusi TM en el 2022.
- b) Evaluar la calidad que maximice las ventas a partir de la implementación de un sistema digital en el control logístico en el área administrativa de la empresa Cusi TM en el 2022.
- c) Establecer como el tiempo influye en el diagnóstico situacional para la implementación de un sistema digital de control logístico en el área administrativa de la empresa Cusi TM en el 2022.

2.4. Justificación de la Investigación

2.4.1. Justificación Teórica

El estudio tiene como campo de investigación la optimización de procesos y operaciones, ya que, utilizará herramientas digitales y tecnológicas referentes con el fin de mejorar los procedimientos logísticos para obtener ventas positivas y buenos resultados.

2.4.2. Justificación Práctica

Este estudio cuenta con una justificación práctica puesto que ayudará a reducir de manera relevante el problema que existe del control logístico en la empresa de ventas Cusi TM.

2.4.3. Justificación Metodológica

Se realizarán entrevistas y encuestas a usuarios y/o empresas que ofrezcan variantes de

aplicaciones digitales enfocadas a los procesos logísticos. Una vez escogido el sistema con el que se trabajará, se implementará el plan estratégico para obtener una mejora en las ventas y potenciar el área administrativa.

2.4.4. Justificación Social

De acuerdo con las metas de la investigación, la reputación de la empresa mejorará, lo cual ayudará al desarrollo social de los colaboradores, permitiendo un clima laboral agradable, aumento en la producción mediante charlas motivacionales para un eficiente rendimiento.

2.5. Viabilidad del Estudio

Una vez revisado los datos recopilados pudimos determinar que la presente investigación es viable, en la medida que tenemos los permisos y accesos respectivos a la información de la empresa, utilizando las herramientas de mejora para su correcto desarrollo, investigación y aplicación de este.

2.6. Limitaciones

En esta investigación pudimos encontrar que tiene limitaciones en cuanto a la poca formalidad que tiene como empresa, la comunidad de comerciantes situada en el distrito de La Victoria no tiene una cultura de información financiera y administrativa, a ello se suma los últimos acontecimientos que vienen sucediendo en el Perú como el cambio de gobierno, inestabilidad económica, marchas y protestas y cierre de carreteras.

CAPÍTULO III: MARCO CONCEPTUAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Da Silva (2020) desarrolló un estudio sobre un nuevo esquema de negocio, enfocado en la implementación de una plataforma digital de venta de flores en Brasil, esta propuesta busca agilizar los procesos de comercialización en las dos cooperativas productoras más importantes del país ubicadas en el estado de Sao Paulo, representando el 90% de toda la producción nacional de plantas ornamentales y Florales. Este informe se ha basado en la metodología, problema de resolución de negocios por Aken, Berends y Bij (2012) y Vandenbosch (2003) que a su vez explican las etapas para la resolución efectiva de problemas y al resultado del estudio de Almquist (2018) donde mencionan que más de 70% de los compradores millennials realiza una búsqueda de información comparativa antes de elegir un producto o servicio. Se determinó que, la adherencia a este novedoso sistema de innovación permite la reducción de costos en el transporte, acerca a nuevos potenciales compradores, disminuye el riesgo de pérdida de producto y sobre todo fortalece la relación con el público objetivo a través de las redes de contacto.

Núñez (2021) elaboró un proyecto de investigación el cual fue presentado ante La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CELAC), tomando como eje central la era digital, el comercio de datos y su repercusión en el comercio de bienes y servicios en países miembros de la Organización de Las Naciones Unidas (ONU).

En base a estudios de diferentes organizaciones e incluso con la participación y transmisión de información como resultado de la transparencia de las encuestas realizadas a dichos organismos se explica en fundamentos teóricos el contexto actual del comercio a través de las herramientas digitales y cómo estas a su vez han logrado establecer un sistema contemporáneo y propio de comercialización digital donde el principal componente es la transmisión de datos a través del software o hardware. Además, la transformación electrónica surge como consecuencia de la globalización mundial que está a su vez tiene como base a la economía de libre mercado. Asimismo, los gobiernos de la región son

llamados al compromiso con el desarrollo e implementación de estrategias de comunicación, innovación, trazabilidad y sostenibilidad de las empresas y nuevas plataformas de e-commerce. De acuerdo con una encuesta realizada a 4 países de la región latina se ha determinado que el Perú tiene una tasa importante en tráfico de datos digitales es por ello por lo que dentro de su política tiene un marco regulatorio para actividades de comercio electrónico.

Cruz (2022) realizó un estudio sobre las plataformas digitales integradas dentro de un municipio dentro de la ciudad de Puebla en México enfocadas en la comercialización de productos. El estudio desarrollado fue de carácter exploratorio, descriptivo y cuantitativo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) elaboró un cuestionario con 32 preguntas en 3 fases: la primera estaba orientada a la recolección de datos, luego las ventas y finalmente la opinión sobre el uso de herramientas digitales en los e-commerce, la población de muestra fue tomada de una manufacturera textil y de comerciantes textiles, en su totalidad fueron 64 organizaciones con un aproximado de 50 individuos como máximo, se consideró un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 95%. De dicha prueba se obtuvo que; el 51 % de los encuestados en su mayoría fueron hombres, 55% laboran como empleados, del total de organizaciones se determinó que el 89 % posee una sola tienda física de los cuales el 85% ofrece venta directa es decir no tienen ningún tipo de sistema digital. En los procesos de eficiencia el 31 % utiliza Microsoft office para controlar sus inventarios, el 86% no utiliza ningún sistema de gestión para su negocio. En conclusión, se ha podido establecer que existe una gran demanda de negocios que carecen de herramientas que les permita optimizar el tiempo y reducir costos durante los procesos de atención, ya que todo lo deben hacer manualmente, no llevan ningún control de ingresos o salidas e incluso corren el riesgo de perder mercancía lo cual impacta económicamente en el crecimiento de la empresa.

3.1.2. Antecedentes Nacionales

Flores (2020) llevó a cabo una investigación sobre el impacto que tienen los sistemas de optimización de procesos en una organización mediante el uso y aplicación del sistema

Enterprise Resource Planning (ERP). El tipo de estudio aplicado fue la revisión sistemática de la literatura (SRL), de aspecto cuantitativo y cualitativo, donde se somete a comparación las evidencias estudiadas sobre el sujeto de estudio con otros proyectos similares, se recurrió a artículos de revista científica, tesis magistrales y de pregrado. Entre los resultados se obtuvo que los negocios en América Latina prefieren integrar un sistema de software libre como Oddo, ERP 123 y ERP Open Orange. En conclusión, las eficiencias tecnológicas deben coadyuvar a tener procesos operativos y de gestión más limpio y expedito en las organizaciones, sin embargo, en la actualidad la elección de un sistema de tamaño característica resulta costosa para un emprendedor que está en una etapa de inicio, en el caso opuesto para una pyme o empresa que ya tiene presencia comercial en el mercado le favorece significativamente.

Orbezo (2022) indica que el objetivo del estudio para reducir costos operativos en una empresa MYPE fue poner fin al problema de la creciente necesidad de estas empresas que no llegan a competir con las grandes marcas en el mercado, sin embargo, si estuvieran bien posicionadas en su nicho liderarán el rubro en el sector. Con respecto al marco metodológico, se optó por un esquema de carácter **no experimental**. De igual manera, la selección muestral se ejecutó considerando el diagnóstico de los abastecedores y el registro en el sistema Kardex con fines de identificación rápida. Los hallazgos principales evidencian una propuesta orientada a mitigar las deficiencias operativas mediante la aplicación coordinada del **esquema ABC, la técnica de las 5S, la auditoría a proveedores y un programa de adiestramiento del personal**.

En síntesis, se estableció que falencias asociadas al manejo de existencias, la inexistencia de documentos estándar para supervisar los flujos internos, la escasez de fuentes de suministro y la desorganización física de las bodegas constituyen reflejos directos de la carencia de programas formativos continuos.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Variable 1. Control Logístico

a) Teoría General de Sistemas (TGS)

La Teoría General de Sistemas ayuda a entender de una manera científica y clara la realidad en la que se vive y con la que se interactúa constantemente, igualmente orienta a realizar un trabajo transdisciplinario (Nicolescu, 2002).

La Teoría General de Sistemas aborda la concepción del cómo se ve de manera genérica y por esta razón forma parte de muchas áreas académicas y como problema del ser humano para explicar lo existente, conocer fenómenos, modificarlos, etc. (Latorre, 1996).

b) Definición

La supervisión de la cadena de suministro representa una labor crucial para cualquier firma, dado que se integra en la gestión del capital operativo y sus bienes. La teoría de Anaya nos orienta a revisar con estricto control los procesos logísticos dentro de la empresa, ahondando principalmente en los inventarios.

Estos deben ser monitoreados periódicamente a fin de instaurar una política preventiva que reduzca cualquier tipo de riesgo operativo, al tiempo que los resultados mejoran la toma de decisiones de la organización. (Anaya, 2014, citado en Vargas, 2020).

c) Dimensiones

- **Productividad:** Evaluar la transformación de un insumo en un producto listo para el mercado exige un enfoque trazable. Para lograrlo, la empresa requiere apoyarse en métricas que estudien de forma exacta cada indicador ligado a recursos importantes como el tiempo y la calidad. Bajo esta perspectiva, la medición debe abarcar todos los procesos: desde la gestión de la mano de obra, hasta los métodos operativos y el uso de materias primas. Analizar la cadena bajo este lineamiento permite auditar los resultados reales de la cotidianidad administrativa, asegurando que el negocio alcance la rentabilidad proyectada o la generación de nuevo capital (Anaya, 2007).

- **Calidad:** El desarrollo tecnológico trajo grandes retos para las industrias globales. Cada vez se acentúa más el papel de la competitividad, por lo que ya no solo basta con generar riquezas, sino que también debemos involucrarnos con los procesos subyacentes de cada área dentro de la organización. En este sentido, cada indicador debe contar con un sistema de seguimiento continuo para lograr obtener eficiencia operativa tanto en los productos como en los servicios. Es justo aquí donde la gestión de la calidad cobra importancia; al respecto, James (2005) menciona que diversas organizaciones aplican controles para optimizar sus operaciones, asegurando que se cumpla con los estándares establecidos para lograr que el cliente se sienta satisfecho y evitar pérdidas en las existencias (James, 2005).
- **Tiempo:** La precisión para demostrar la capacidad operativa de una unidad se ve reflejada en tomar controles temporales que permitan cronometrar sistemáticamente todo el proceso productivo de la organización. Por ello, el análisis de Niebel y Freivalds (2014) sugiere la relevancia de ponderar cada elemento y contemplar los puntos críticos durante todo el periodo, incluyendo factores humanos y otros inevitables como el desgaste físico de los trabajadores, las interrupciones en las tareas y los recesos (Niebel & Freivalds, 2014).

d) Importancia

El crecimiento del comercio mundial ha llevado al desarrollo de técnicas avanzadas para el manejo de mercancías globales. Esto, a su vez, ha tecnificado los procesos de entrega en materia logística, buscando generar la mayor rentabilidad posible al reducir los plazos de distribución y lograr competitividad a nivel macroeconómico. En concordancia con el estudio de Dario (2002) donde menciona que la logística cobra un papel relevante que conduce a grandes cambios estructurales en las organizaciones (Darío, 2002, como se citó en Porras, 2020).

e) Características

La competitividad global exige que las empresas implementen flujos operacionales

alineados con la política de gestión del negocio. Para lograrlo, resulta indispensable adoptar nuevas técnicas de mejora continua, dentro de las cuales la gestión logística se posiciona como una de las herramientas más estratégicas Perdomo (2020).

f) Objetivos

La generación de valor en la producción de bienes y servicios para satisfacer la demanda del mercado enraíza un enfoque de control y supervisión de los recursos empleados. Este seguimiento abarca la reducción de costos, la planificación financiera y la protección del patrimonio de la organización Bravo (2020). Rodríguez (2020) detalla que esta estructura fiscalizadora se compone de mecanismos de supervisión contable y operacional. Dichos elementos se someten a auditorías continuas para contrastar el rendimiento actual frente a las métricas e indicadores de gestión previamente establecidos (p. 55).

3.2.2. Variable 2. Sistema Digital

a) Teoría de los sistemas digitales

La digitalización halla sus fundamentos en los principios de la teoría digital. Este mecanismo permite la transición desde esquemas analógicos hacia representaciones binarias, surgiendo con el propósito de mitigar o suprimir las alteraciones y pérdidas en la transmisión de datos (Scolari, 2008, citado en Gutiérrez, 2019).

b) Definición

Según Pacheco (2019) el desarrollo de los sistemas digitales ha influenciado bastante en los objetivos de los negocios en todos los ámbitos empresariales ocasionando resultados a nuestro alrededor. Por lo que cada miembro de la organización tiene una responsabilidad de relacionar la era digital con su vida diaria (p. 179).

c) Dimensiones

- **Accesos y búsqueda de información:** Este proceso investigativo se ejecuta mediante múltiples plataformas y vías de difusión, abarcando desde entornos virtuales hasta registros físicos. Por esta razón, los usuarios requieren apelar a variadas categorías de documentación académica o comercial, supeditadas al

entorno específico y al tipo de datos que intentan localizar (Mata, 2016).

- **Ideología:** La estructura de la sociedad se ha modificado a través del tiempo. Durante muchos años, el sistema de creencias se ha visto envuelto en un continuo proceso de adaptación, debido al incremento y desarrollo de nuevas tecnologías implementadas en los procesos de reconfiguración de la comunicación que emplean las organizaciones (Gerbaudo, 2019).

3.2.3. Definición de Términos Básicos

3.2.3.1. Sistema Digital

El escenario internacional de las industrias y su relación con el público objetivo han migrado a nuevos sistemas de comunicación. Esto se debe a la masificación e implementación de innovaciones tecnológicas y a la transformación digital en los mercados, lo cual genera un impacto directo en la comercialización de bienes y servicios (Cepal, 2021, p. 04).

3.2.3.2. Logística

La segmentación del mercado ha permitido conocer particularidades en los procesos comerciales para brindar una mayor satisfacción al usuario final. Sin embargo, con el auge de las redes sociales surge una necesidad aún mayor en el aprovechamiento del tiempo. Trasladar el producto o servicio para que la experiencia final sea de gran valor y el cliente no migre a la competencia ha exigido que las organizaciones implementen y fortalezcan rigurosamente sus sistemas logísticos (Martínez, 2019, p. 202).

3.2.3.3. Administración

La funcionalidad organizacional depende del mecanismo operacional de las diversas áreas, considerando indicadores de gestión que logren resultados en función de los objetivos planteados por la gerencia y cumplan con las políticas empresariales. En relación con ello, Arguello (2020) menciona que la administración comprende sistemas de supervisión orientados a los procesos y a los equipos de trabajo, logrando un óptimo desempeño alineado con las metas corporativas (Arguello, 2020, p. 15).

3.2.3.4. Plataformas Digitales

La conectividad entre organizaciones y usuarios depende de sistemas virtuales

desarrollados por la ingeniería de software, los cuales ponen a disposición renovadas formas de atender las necesidades humanas mediante la ejecución de herramientas digitales que solucionen los requerimientos operacionales. (Giraldo, 2020, p. 18).

3.2.3.5. Transformación Digital

La era digital sustituye los procesos tradicionales en las organizaciones, manteniendo un desarrollo constante de tecnologías que acortan los tiempos y faciliten la producción de bienes y servicios. Esto permite alcanzar estándares globales destinados a satisfacer la demanda, potenciando al mismo tiempo la interpretación de los flujos de información en la sociedad actual (Cobo, 2019, p.18).

3.2.4. Hipótesis y Variables

3.2.4.1. Formulación de hipótesis general y específicas

3.2.4.1.1. Hipótesis General

De acuerdo con el diagnóstico de las áreas de mejora identificadas en la empresa Cusi TM, ubicada en el distrito de La Victoria durante el periodo 2022, se plantea que la implementación de una plataforma digital optimizará el sistema operativo y de distribución, logrando una mayor eficiencia y competitividad a nivel local.

3.2.4.1.2. Hipótesis Específicas

H1. El análisis de los procesos internos permite identificar elementos críticos que limitan la productividad en las diversas áreas de la organización Cusi TM durante el ciclo 2022.

H2. La calidad operativa optimiza los recursos financieros de la empresa a partir de la implementación de un soporte digital destinado a monitorear la cadena de suministro en Cusi TM durante el periodo 2022.

H3. La evaluación de los indicadores de tiempo ejerce un impacto directo en la evolución de los procesos del negocio, facilitando una distribución más eficiente y bajo el enfoque Just in Time mediante la implementación de un software de gestión en Cusi TM para el año 2022.

3.2.5. Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 01: Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES									
Tabla 1									
Operacionalización de la variable									
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems del instrumento			
						1	2	3	4
CONTROL LOGISTICO	Procesos estratégicos que forman parte de una cadena de suministros, a través de una gestión integrada de los procesos operativos y de capital humano dentro de las empresas (Carrasco, 2020).	Se efectuará una encuesta a los colaboradores de la Empresa de Ventas CUSI TM para identificar su conocimiento acerca del Control Logístico.	1. Productividad	Frecuencia del pronóstico de inventario	1	¿Cuenta con una revisión de inventarios?			
				Utilización de buscadores o herramientas temáticas	2	¿Cuánto es su conocimiento de herramientas digitales?	1	3	1
				Porcentaje de pedidos ingresados correctamente	3	¿Tiene identificados los productos ingresados en la empresa?	1	3	1
				Uso de medios digitales correctamente	4	¿Cómo es la interacción de sus redes sociales?		4	1
			2. Calidad	Cantidad de datos ingresados	5	¿Cuáles es la cantidad de productos?	1	2	2
				Cantidad de pedidos despachados	6	¿Cómo es la cantidad de pedidos despachados?		1	4
				Numero de ordenes recepcionadas	7	¿Cuál es la frecuencia de ordenes recepcionadas?		3	2
				Numero de clientes satisfechos	8	¿Cómo es la atención recibida por el personal de reparto?	3	2	
			3. Tiempo	Tiempo transcurrido para la entrega de un pedido	9	¿Cumple con el tiempo de entrega?	2	3	
				Oportunidades de movilización	10	¿Considera contar con una movilidad particular?	1	3	1
				Rango de despacho	11	¿Cuál es el alcance de las entregas a domicilio?	2	2	1

Nota: Elaboración propia

3.2.6. Metodología de la investigación

3.2.6.1. Diseño Metodológico

3.2.6.1.1. Enfoque Mixto

Basado en los estudios de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se determinó aplicar la investigación mixta dado que integra el conjunto de procesos sistemáticos para la recolección y examen de datos de carácter cualitativo y cuantitativo, alcanzando una mejor evaluación con base en los resultados obtenidos y desarrollando nuevas estrategias. (p. 546).

3.2.6.1.2 Tipo de Investigación

El enfoque de investigación que se adoptó en el desarrollo de este proyecto es de carácter aplicado y descriptivo, debido al análisis situacional de la organización que busca agrupar los datos de recolección cualitativa y cuantitativa para un mejor aprovechamiento del estudio. Aunque este tipo de investigación no tiene como fin principal formular teorías científicas abstractas, resulta un método oportuno para resolver aspectos críticos del negocio en el corto plazo (Kerlinger y Lee, 2001, como se citó en Arias, 2020).

3.2.6.2 Diseño Muestral

3.2.6.2.1 Población

Para la elaboración de este proyecto, la definición de población se refiere al conjunto total de elementos que forman parte del proceso de análisis de la unidad de negocio. En el caso de Cusi TM durante el periodo 2022, se considera una población de carácter finito, debido a que está compuesta por un número exacto de agentes de valor, lo que facilita una recolección de datos mucho más específica (Mejía, 2005, citado en Arias, 2021).

3.2.6.2.2 Muestra

De acuerdo con Behar (2008), la selección muestral se clasifica en categorías probabilísticas y no probabilísticas. El modelo aleatorio o probabilístico constituye una sección del universo donde todos los componentes cuentan con idéntica oportunidad de resultar seleccionados para el análisis; por su parte, en el tipo secundario o no probabilístico, la elección se fundamenta en criterios específicos preestablecidos,

asociándose directamente a los rasgos particulares que se pretenden evaluar (p. 113).

- a) **Muestreo por conveniencia:** Casal (2003) indica que este método consiste en la elección no aleatoria de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo, debido a que en este tipo de muestreos la representatividad la determina el investigador de modo subjetivo (p. 05).

3.2.6.3 Técnica de Recolección de datos

Encuestas

De acuerdo con Fernández (2014), este procedimiento se concibe como una herramienta empírica que, mediante el uso de cuestionarios físicos o virtuales, permite estructurar un conjunto de preguntas orientadas a recopilar información específica de los individuos. De esta manera, el proceso de análisis del negocio se fundamenta en datos exactos y precisos para obtener un mejor resultado en el desarrollo de esta investigación (p. 53).

3.2.6.4 Instrumento de Recolección de datos

Encuesta

Para la recolección de datos de este proyecto de investigación, se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas dirigidas a los sujetos de estudio. La información obtenida a través de estas encuestas sirve para conocer el enfoque situacional de la empresa y permite corroborar las hipótesis generadas durante el desarrollo de la investigación.

3.2.6.5 Aspectos Ético

Este estudio se rige bajo principios deontológicos y de integridad académica indispensables para garantizar un diagnóstico fidedigno alineado con el escenario analizado. En concordancia con los lineamientos metodológicos de la institución, se vigila de manera estricta la autenticidad en la formulación de conceptos, procesos de validación, referenciación de citas, tratamiento de hallazgos y elaboración de deducciones finales, resguardando la autoría intelectual del documento.

CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA E INNOVACIÓN

4.1. Diagnóstico Situacional

El estudio propuesto se realizó a la empresa CUSI TM, es un emprendimiento virtual que trabaja a través de las redes sociales, que cuenta con un almacén físico localizado en el distrito de La Victoria, el cual funciona como centro logístico y de operaciones. Inició con la confección de medias de algodón, luego amplió su catálogo agregando productos como casacas crops, chalecos afelpados, medias personalizadas y futsaleras. Actualmente cuenta con más de 250 modelos de medias futboleras de algodón.

Figura 01: Pagina de Facebook de CUSI TM



La realidad problemática se centra en que hoy en día todas las empresas deben estar actualizadas y mecanizadas mediante procesos automáticos que faciliten una mejor gestión administrativa. El estudio pretende facilitar los procesos de recaudación y compra – venta, identificar posibles faltas como el retraso en entrega o eficiencia en las operaciones de logística. Se llevará a cabo a través de una metodología que incluye encuestas y muestras por conveniencia (enfoque mixto) y estos métodos de investigación están dirigidos a los trabajadores directos de la empresa CUSI TM.

Para analizar los resultados de la investigación, se implementó la técnica de recolección de datos a través de encuestas, análisis cuantitativo y cualitativo. Estos métodos se utilizaron para procesar la información obtenida de 5 encuestas, conformados por la Gerente General, jefa de Logística, jefe de Almacén y Operadores. Las encuestas se organizaron de manera en que cada pregunta se asocia a un indicador específico.

4.1.2. Ficha técnica de la encuesta

Tabla 02: Ficha Técnica de la Encuesta

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
Realizada por	Ricardo Toshio León Argumedo
Nombre de la encuesta	Encuesta de conocimiento y retroalimentación
Diseño muestral	Probabilístico por conveniencia
Unidad de muestra	Cada uno de los trabajadores de la empresa de ventas CUSI TM.
Fecha de creación	9/06/23
Área de Cobertura	Local
Técnica de recolección de datos	Cuestionario
Tamaño de muestra	5 personas: 3 mujeres y 2 hombres
Financiación	Recursos propios
Objetivo de la encuesta	Implementar un sistema digital para mejorar el control logístico en el área administrativa de la empresa de ventas Cusi TM del distrito de La Victoria en el 2022.
Nº de preguntas formuladas	11 preguntas
Tipo de preguntas aplicadas	Cerradas

Nota: Elaboración propia

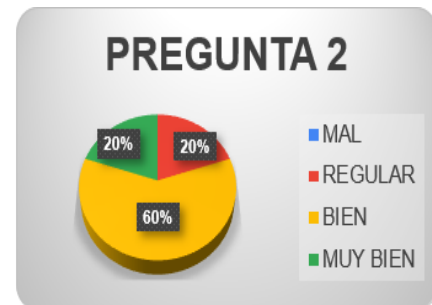
4.2. Análisis de datos y Resultados

Figura 02: ¿Cuál es su conocimiento de herramientas digitales?

2. ¿Cuánto es su conocimiento de herramientas digitales?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1			1	
E2			1	
E3			1	
E4		1		
E5				1
TOTAL	0	1	3	1

Nota: Elaboración propia



Hipótesis: Las soluciones tecnológicas proveerán un respaldo sustancial dentro de la gestión de oficinas de la firma comercial CUSI TM, ubicada en La Victoria, durante el año 2022. Esto debido a que su adopción dinamizará los flujos operativos y potenciará el rendimiento general.

Variable: Control Logístico

Dimensión: Productividad

Indicador: Utilización de buscadores o herramientas temáticas

Interpretación: Respecto al segundo reactivo, enfocado en evaluar el grado de familiaridad con los entornos virtuales que posee el personal de la organización comercial Cusi TM, los datos demuestran que el 60% de los participantes percibe tener un buen manejo de los recursos tecnológicos en el sector de oficinas durante el ciclo 2022.

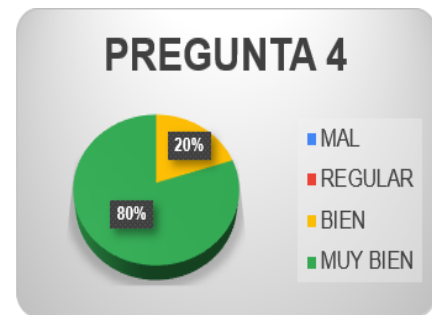
Asimismo, un 20% manifiesta un dominio óptimo, mientras que el 20% restante exhibe un nivel intermedio. A partir de estos hallazgos, se deduce que la mayoría de la planilla cuenta con destrezas adecuadas para operar las plataformas informáticas asociadas a sus puestos, aunque un segmento menor requiere de programas de actualización o adiestramiento.

Figura 03: ¿Cómo es la interacción de sus redes sociales?

4. ¿Cómo es la interacción de sus redes sociales?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1				1
E2				1
E3			1	
E4				1
E5				1
TOTAL	0	0	1	4

Nota: Elaboración propia



Hipótesis: La interacción con las redes sociales es el medio por el que se gestionan y realizan las ventas aumentando la productividad, por lo que es muy conveniente para la empresa de ventas CUSI TM de la Victoria que exista la comunicación entre ellas.

Variable: Control Logístico

Dimensión: Productividad

Indicador: Uso de medios digitales correctamente

Interpretación: En la pregunta número 4, la cual hace saber la interacción de las redes sociales de la empresa de ventas CUSI TM de la Victoria. El 80% de los encuestados resalta que la interacción de las redes sociales es muy buena, por lo que se puede decir que el alcance del nivel digital está llegando al público esperado y se ve reflejado en los pedidos, así mismo, el 20% indica que la interacción es buena.

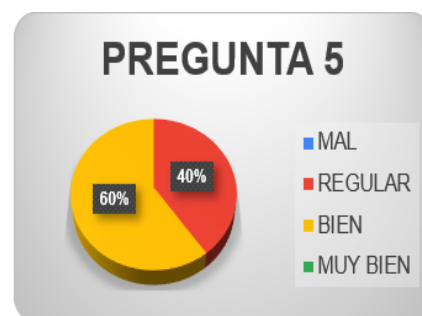
Por lo consiguiente la comunicación que existe entre la empresa de ventas CUSI TM y el público objetivo está alcanzando las metas esperadas y es el punto fuerte por dedicar.

Figura 04: ¿Cuál es la cantidad de productos?

5. ¿Cuál es la cantidad de productos?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1			1	
E2			1	
E3			1	
E4		1		
E5		1		
TOTAL	0	2	3	0

Nota: Elaboración propia



Hipótesis: Es importante tener en cuenta que los productos pueden ser de temporada o fechas especiales por lo que tener stock es necesario para abastecer los pedidos sin perjudicar la calidad, según la encuesta se tiene que mejorar la cantidad de productos del almacén.

Variable: Control Logístico

Dimensión: Calidad

Indicador: Cantidad de datos ingresados

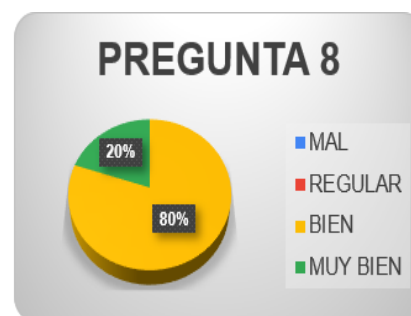
Interpretación: En la pregunta número 5, la cual hace saber la cantidad de productos que se tiene en el almacén de la empresa de ventas CUSI TM de la Victoria en 2022. El 60% de los encuestados hace saber que está bien la cantidad de productos que se tiene en el almacén, es una respuesta positiva más que nada del área logística que controla el stock, entradas y salidas, mientras que el 40% indica que es regular la cantidad de productos, esto también se debe a las temporadas, eventos especiales, pedidos personalizados y demás factores que evalúan la cantidad de producción que se mande a preparar.

Figura 05: ¿Cómo es la atención recibida por el personal de reparto?

8. ¿Cómo es la atención recibida por el personal de reparto?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1			1	
E2				1
E3			1	
E4			1	
E5			1	
TOTAL	0	0	4	1

Nota: Elaboración propia



Hipótesis: Se identifica que el personal que reparte los pedidos de la empresa de ventas CUSI TM de la Victoria en 2022 está realizando un buen trabajo y esto se coteja en la calidad de atención y los productos, dejando buenos comentarios de los clientes.

Variable: Control Logístico

Dimensión: Calidad

Indicador: Número de clientes satisfechos

Interpretación: En la pregunta número 8, que consiste en la atención recibida por parte del personal de reparto de la empresa de ventas CUSI TM de la Victoria en 2022.

Se visualiza en el gráfico que el 80% de los encuestados hace saber que es buena la atención que realiza el personal de reparto y el 20% indica que es muy buena la atención.

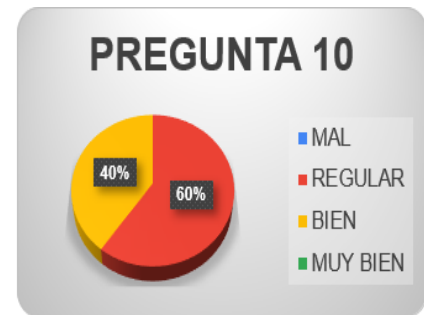
Esos resultados van en conjunto con la comunicación que existe en redes sociales y la importancia que tienen los clientes para la empresa de ventas CUSI TM, el cliente es la principal fuente de ingreso y lo saben valorar, fidelizar y sobre todo hacerlo sentir en confianza.

Figura 06: ¿Considera contar con una movilidad particular?

10. ¿Considera contar con una movilidad particular?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1		1		
E2		1		
E3			1	
E4		1		
E5			1	
TOTAL	0	3	2	0

Nota: Elaboración propia:



Hipótesis: Se identificó que estaría bien contar con una movilidad propia para la empresa, de esta manera ahorraría tiempo en las entregas y habría mayores oportunidades de entrega a distintos puntos de la zona.

Variable: Control Logístico

Dimensión: Tiempo

Indicador: Oportunidades de movilización

Interpretación: En la pregunta número 10, que consiste en considerar contar con una movilidad propia para la empresa de ventas CUSI TM de la Victoria en 2022 se visualiza en el gráfico que el 60% de los encuestados considera regular tener una movilidad propia mientras que el 40% señala que sería bueno tener una movilidad propia.

Es claro que contar con una movilidad facilitaría los envíos mejorando la puntualidad y sobre el alcance que habría para pedidos de mayor exigencia, es un punto por considerar probablemente a mediano plazo, de esta manera también se influye en la publicidad y marketing.

4.3. Alcance Esperado

Este estudio busca identificar los inconvenientes que presenta en el día a día la empresa CUSI TM en sus ventas, analizando las áreas de logística, administración y operaciones. Proponer estrategias especializadas para mejorar el sistema interno de la empresa con el propósito de agilizar las transacciones e incentivar a los clientes a una fidelización y confianza en la marca.

Con este estudio se espera brindar un análisis completo tanto interno como externo de la situación actual que atraviesa la empresa CUSI TM, con el fin de conocer los principales factores que impiden un crecimiento armónico y retrasan las operaciones. Además, este estudio también buscará aspectos negativos del control logístico de sus ventas.

4.4. Descripción de la propuesta

Este proyecto busca implementar un sistema digital que mejore el control logístico, inventario y la contabilidad de productos en la empresa de ventas CUSI TM. Es por ello por lo que, se propone realizar un sistema digitalizado que facilite el trabajo al área administrativa para el conteo de ventas, reabastecimiento de almacén, inventario y reparto.

Además, se propone desarrollar capacitaciones acerca de buen manejo de control logístico a los trabajadores de la empresa e incluso se incentivará a la fidelización clientes y a la captación de nuevos para aumentar la producción y ventas de productos. Finalmente, se realizarán análisis constantes para obtener una mejor comprensión del entorno externo e interno frente a los nuevos problemas que puedan surgir.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una vez concluida la etapa de acopio de la información requerida para el despliegue del estudio, se logró validar de manera satisfactoria la trascendencia que posee la adopción de una plataforma virtual orientada a la supervisión de la cadena de suministro. Esto se fundamenta en que las ventajas operativas de estas soluciones tecnológicas incrementan los índices de rendimiento general, resguardando los estándares de excelencia y optimizando los márgenes de tiempo.

Asimismo, los recursos informáticos desempeñan un rol clave tanto a nivel profesional como individual, especialmente por el dinamismo que inyectan en estructuras corporativas compuestas por departamentos interconectados, los cuales se nutren mutuamente en sus diferentes variables para alcanzar las metas institucionales bajo criterios de óptima efectividad.

Resultados

Se afirma que la toma de decisiones tiene un impacto en la logística de los colaboradores de la empresa de ventas Cusi TM, esto es positivo para la empresa dado que puede ayudar a la mejora del gobierno corporativo de la empresa al buscar crecer como tal haciendo que los clientes se sientan a gusto y parte de ella, creando un mejor ambiente laboral y controlando los procesos para evitar futuras disconformidades o problemas entre las distintas áreas de trabajo, de tal manera que podemos decir que existe una relación positiva conservadora.

Resultados

La productividad del control logístico en la implementación de un sistema digital puede ser limitada por factores como la resistencia al cambio, la falta de capacitación, la incompatibilidad tecnológica y la falta de recursos.

Es de gran importancia abordar tanto los factores limitantes y potenciadores para lograr una implementación exitosa en CUSI TM y también mejorar la productividad del control logístico en el área administrativa de la empresa.

Resultados

Se ha podido identificar que la plana administrativa de Cusi TM está orientada a potenciar la productividad y optimizar los procesos de control logístico a través de novedosas herramientas digitales. La implementación de estos soportes tecnológicos busca mejorar la eficiencia operativa mediante una mayor precisión y confiabilidad en la cadena de distribución, facilitando al mismo tiempo la comunicación interna y la atención personalizada al cliente. El desarrollo conjunto de estos factores respalda la toma de decisiones basada en datos, generando una experiencia de compra óptima que eleva la satisfacción del usuario e impulsa la rentabilidad comercial de la empresa.

Resultados

El desarrollo de indicadores cuantitativos sobre los flujos de distribución y el movimiento comercial facilita el reconocimiento de conductas del mercado y áreas críticas de intervención. Dicha información constituye el pilar para efectuar elecciones corporativas fundamentadas que perfeccionen la red de abastecimiento, equilibren los volúmenes de existencias en bodega, refinan la proyección de requerimientos futuros y prevean los consumos del público. La articulación de las variables descritas previamente resulta fundamental si se pretende elevar la facturación y consolidar el margen de ganancias de la firma CUSI TM.

Resultados

El tiempo desempeña un papel relevante en los procesos de la empresa Cusi TM y para realizar el diagnóstico situacional puede afectar la amplitud y profundidad del análisis. Las limitaciones de tiempo, es posible que no se pueda examinar en detalle cada aspecto de los procesos logísticos en el área administrativa. Por lo tanto, es esencial contar con un tiempo suficiente para llevar a cabo una evaluación completa del estado actual de los procesos logísticos.

Resultados

El tiempo disponible para realizar el diagnóstico situacional en la empresa Cusi TM en 2022 influye en la calidad y profundidad del análisis, así como en la planificación, diseño,

implementación y ajustes del sistema digital de control logístico. Es esencial asignar tiempo para cada etapa del proceso y tener en cuenta los plazos para garantizar una implementación exitosa y una mejora efectiva de los procesos logísticos en el área administrativa de Cusi TM durante el año 2022.

5.2. Recomendación

A partir de la investigación realizada se logró concluir de manera positiva la implementación de la variable control logístico que hace entender que mejora la productividad obteniendo más solicitudes de entrega, mejorando la calidad de atención y minimizando el tiempo de entregas y respuesta a cada cliente.

Por lo tanto, se recomienda a la empresa de ventas CUSI TM mejorar a través del control logístico aplicándolo a los colaboradores del área administrativa para que estos puedan tomar decisiones acertadas en la producción y cierre de ventas.

También se recomienda consolidar la aplicación de estrategias; las cuales estarían dirigidas al ahorro de tiempo y el refuerzo hacia la cantidad de productos en almacén, realizando un correcto inventario y seguir manteniendo motivado a los clientes.

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonso L. y Saravia I. (2020). Búsqueda y evaluación de información: dos competencias necesarias en el contexto de las noticias falsas, La Plata Argentina.

<http://www.scielo.org.ar/pdf/pacla/v9n2/1853-9912-pacla-9-2-e090.pdf>

Álvarez J. (2021). Alfabetización digital en el desarrollo de capacidades de procesamiento de la información en estudiantes universitarios, Perú.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/771/1054>

Ariño E. (1989). Estudio de los factores de riesgo de la aterosclerosis y las variables clínicas en relación con los hallazgos hemodinámicos a nivel peneano detectados por técnica Doppler.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=268782>

Ballou, R. H. (2004). Logística: Administración de la cadena de suministro. (5ª Ed.). México

<https://enupal.com/es/blog/la-logistica-como-arma-competitiva>

Bello B. (2019). Introducción a la mercadotecnia.

<https://www.slideshare.net/BrendaBello2/introduccion-a-la-mercadotecnia-73644624>

Berro D., Murrieta F. y Cortes C. (2020). Análisis de tiempos y movimientos en el proceso de producción de vapor de una empresa generadora de energías limpias.

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2020/09/01CA2020-01.pdf>

Chávez D., Maravi M. y Lavajos E. (2022). Propuesta de gestión por procesos para aumentar la productividad en el área de distribución de la empresa textil Inversiones y decoraciones Stefany en el distrito de la Victoria en el año 2022, Lima

<https://es.scribd.com/document/641102647/Gestion-de-Procesos-Final-1-1>

Crovetto M. (2020). La transformación digital de la Aduana peruana y sus consecuencias en el proceso de despacho aduanero de importación de las agencias de aduanas de Lima y Callao durante el periodo Julio 2018- Julio 2020.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/655468/Crovetto_MM.pdf.txt;jsessionid=E97331611DAC4EDD0CC01AC3C93BA082?sequence=6

La Nación. Oct 29(2009). Dicho plan de financiamiento fue presentado ante la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal).

<https://www.nacion.com/economia/vitrina/L75H6NXOGBHLTPHPFSO4KIECR4/story>

Mansia J. (2020). Estudio de tiempos y movimientos, México

[https://www.academia.edu/21083472/Lección 3 Estudio de tiempos y movimientos](https://www.academia.edu/21083472/Lección_3_Estudio_de_tiempos_y_movimientos)

Medina G. y Toala H. (2013). Perfil de los microempresarios fracasados del sector de restaurantes en la ciudad de Guayaquil.

<https://www.studocu.com/es-mx/document/instituto-tecnologico-y-de-estudios-superiores-de-monterrey/ingenieria-estadistica/tipos-de-muestreo/36325514>

Revori L. (2016). Trabajo Social y Lenguaje: Particularidades del Ejercicio Profesional., Argentina

[https://www.academia.edu/es/54556949/Trabajo social y lenguaje particularidad es del ejercicio profesional](https://www.academia.edu/es/54556949/Trabajo_social_y_lenguaje_particularidad_es_del_ejercicio_profesional)

Riquelme M. (2023). Productividad: Definición, Tipos, Formula e Importancia.

<https://www.webyempresas.com/productividad/>

Ruiz V. (2019). Investigación Básica: Técnicas de recolección de datos, Venezuela

<https://es.scribd.com/document/453487706/Investigacion-Basica-Tecnicas-de-recolección-de-datos>

Sauñi B. (2019). Efectos del control logístico en la productividad de una agencia publicitaria de la ciudad de Huancayo, año 2018.

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7018/2/IV FIN 108 TE Sauni Jeremias 2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7018/2/IV_FIN_108_TE_Sauni_Jeremias_2019.pdf)

Torres M. (2018). Gestión Presupuestal por Resultado y Planificación Estratégica en la Municipalidad de Sunampe, Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28121?locale-attribute=es>

Vargas B. (2020) Control logístico y su impacto en la rentabilidad de la empresa

Arquiproyect S.R.L. Chachapoyas

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47959/Vargas_DN-SD.pdf?sequence=1

Urcia P. (2019) Tesis de Evaluación de la gestión de inventarios para mejorar el sistema de control interno de la empresa constructora JS Sac., Jaén - Cajamarca, 2016.

<https://es.studenta.com/content/116613782/tl-urcia-ramon-lucila>

CAPÍTULO VII: ANEXOS

Anexo 01: Registro de impacto y resultados

Tipo de documento: Trabajo de Investigación

Título del Trabajo de Investigación o Tesis

Implementación de un sistema digital para mejorar el control logístico en la administración de la empresa de ventas Cusi TM en La Victoria, 2022

Integrantes:

1. León Argumedo, Ricardo Toshio
2. Solano Véliz, Rosario

Asesor: Landeo Minaya, Karina Lisbeth

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

Este proyecto impacta directamente en la forma de trabajar de la empresa, ya que cambia el control manual por un sistema digital que agiliza los tiempos y evita errores al registrar la mercadería. En lo económico, ayuda a cuidar el dinero del negocio porque permite saber exactamente qué ropa hay en el almacén, previniendo pérdidas de stock. Además, tiene un impacto positivo en los trabajadores de CUSI TM en La Victoria; al automatizar las tareas del día a día, se reduce el estrés de los colaboradores, mejora el ambiente laboral y los ayuda a estar más capacitados en herramientas tecnológicas actuales.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Al realizar el diagnóstico de la empresa, confirmamos que hacía falta automatizar los procesos de compra y venta para mejorar la rentabilidad. Gracias a las encuestas hechas al equipo, comprobamos la hipótesis principal: implementar un software o plataforma digital mejora por completo el control del inventario y los despachos. Como resultados clave, vimos que el negocio ya tiene un punto fuerte en redes sociales con un 80% de muy buena interacción, y que el reparto de pedidos funciona bien. Sin embargo, el estudio demuestra que usar indicadores de tiempo y digitalizar las entradas y salidas es indispensable para que la empresa pueda seguir creciendo de forma organizada y sostenible.

Anexo 02: Matriz de Consistencia – Tabla 3

Implementación de un sistema digital para mejorar el control logístico en la administración de la empresa de ventas Cusi TM en La Victoria, 2022					
Título de la investigación:	Implementación de un sistema digital para mejorar el control logístico en la administración de la empresa de ventas Cusi TM en La Victoria, 2022				
Línea de investigación:	La línea de investigación es de mejora de procesos y operaciones. Los ejes temáticos son análisis y mejora de procesos y sistema de control de calidad				
Autor:	Ricardo Toshio Leon Argumedo				
PROBLEMAS Problema general	OBJETIVOS Objetivo general	HIPÓTESIS Hipótesis general	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿La implementación de un sistema digital mejorará el control logístico en la administración de la empresa de ventas Cusi TM de La Victoria en 2022?	Implementar un sistema digital para mejorar el control logístico en el área administrativa de la empresa de ventas Cusi TM del distrito de La Victoria en el 2022.	La implementación del sistema digital mejorará el control logístico en la administración de la empresa de ventas Cusi TM de La Victoria en 2022. Puesto que los procesos serán optimizados con mayor rapidez para el área.	VARIABLE: Control Logístico	D1: Productividad D2: Calidad D3: Tiempo	ENFOQUE: Mixto (Cuantitativo y Cualitativo) TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo TÉCNICAS: 1. Encuestas. Muestra: 5 2. Análisis documental VARIABLE ÚNICA: Control logístico
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Indicadores		Medios de Certificación
¿Cuáles son los factores que limitan o potencian la productividad del control logístico en la implementación de un sistema digital para el área administrativa de la empresa Cusi TM en el 2022?	Determinar los factores que limitan o potencian la productividad del control logístico en la implementación de un sistema digital para el área administrativa de la empresa Cusi TM en el 2022	Existen factores determinantes que limitan o potencian la productividad del control logístico en la implementación de un sistema digital para el área administrativa de la empresa Cusi TM en el 2022	D1. Productividad	Frecuencia del pronóstico de inventario Utilización de buscadores o herramientas temáticas Porcentaje de pedidos ingresados correctamente Uso de medios digitales correctamente	Muestra aleatoria por conveniencia
¿De qué manera la calidad maximiza las ventas a partir de la implementación de un sistema digital en el control logístico en el área administrativa de la empresa Cusi TM en el 2022?	Evaluar la calidad que maximice las ventas a partir de la implementación de un sistema digital en el control logístico en el área administrativa de la empresa Cusi TM en el 2022	La calidad maximiza las ventas significativamente a partir de la implementación de un sistema digital en el control logístico en el área administrativa de la empresa Cusi TM en el 2022	D2. Calidad	Cantidad de datos ingresados Cantidad de pedidos despachados Número de ordenes recepcionadas Número de clientes satisfechos	
¿De qué forma el tiempo influye en el diagnóstico situacional para la implementación de un sistema digital de control logístico en el área administrativa de la empresa Cusi TM en el 2022?	Establecer como el tiempo influye en el diagnóstico situacional para la implementación de un sistema digital de control logístico en el área administrativa de la empresa Cusi TM en el 2022	El tiempo influye en forma determinante en el diagnóstico situacional para la implementación de un sistema digital de control logístico en el área administrativa de la empresa Cusi TM en el 2022	D3. Tiempo	Tiempo transcurrido para la entrega de un pedido Oportunidades de movilización Rango de despacho	

Nota: Elaboración propia

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos – Tabla 4

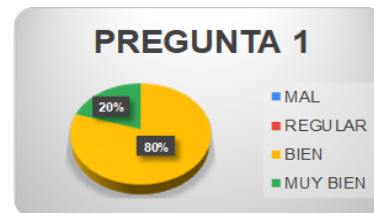
NUMERO	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11
E1	Bien	Bien	Muy bien	Muy Bien	Bien	Bien	Bien	Bien	Bien	Regular	Regular
E2	Bien	Bien	Muy bien	Muy Bien	Bien	Muy bien	Muy bien	Muy bien	Bien	Regular	Muy bien
E3	Bien	Bien	Bien	Bien	Bien	Bien	Bien	Bien	Bien	Bien	Bien
E4	Muy bien	Regular	Regular	Muy Bien	Regular	Regular	Regular	Bien	Muy bien	Regular	Regular
E5	Bien	Muy bien	Bien	Muy Bien	Regular	Bien	Bien	Bien	Muy bien	Bien	Bien

Nota: Elaboración propia

Figura 07: Gráfica en porcentaje del resultado de las encuestas

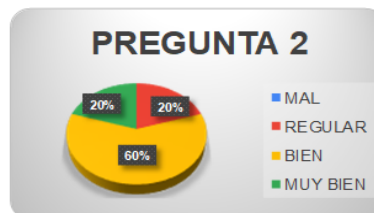
1. ¿Cuenta con una revisión de inventarios?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1			1	
E2			1	
E3			1	
E4				1
E5			1	
TOTAL	0	0	4	1



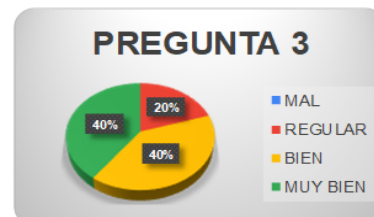
2. ¿Cuánto es su conocimiento de herramientas digitales?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1			1	
E2			1	
E3			1	
E4		1		
E5				1
TOTAL	0	1	3	1



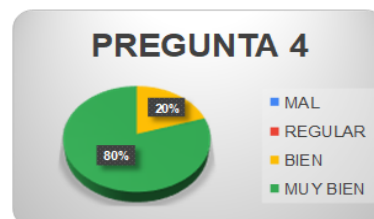
3. ¿Tiene identificados los productos ingresados en la empresa?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1				1
E2				1
E3			1	
E4		1		
E5			1	
TOTAL	0	1	2	2



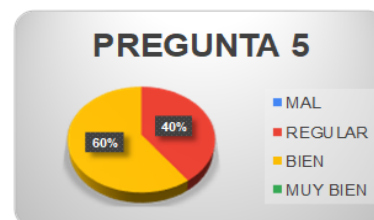
4. ¿Cómo es la interacción de sus redes sociales?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1				1
E2				1
E3			1	
E4				1
E5				1
TOTAL	0	0	1	4



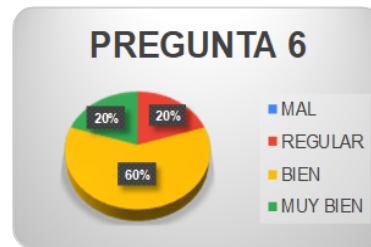
5. ¿Cuál es la cantidad de productos?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1			1	
E2			1	
E3			1	
E4		1		
E5		1		
TOTAL	0	2	3	0



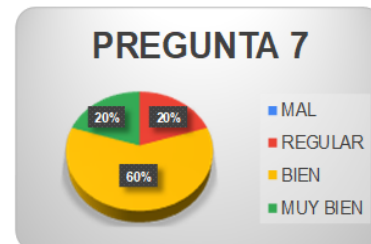
6. ¿Cómo es la cantidad de pedidos despachados?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1			1	
E2				1
E3			1	
E4		1		
E5			1	
TOTAL	0	1	3	1



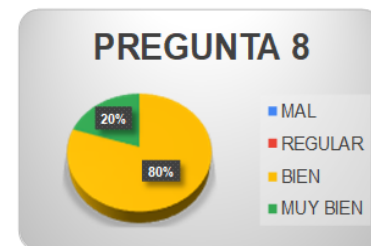
7. ¿Cuál es la frecuencia de órdenes recepcionadas?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1			1	
E2				1
E3			1	
E4		1		
E5			1	
TOTAL	0	1	3	1



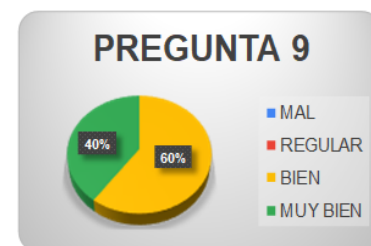
8. ¿Cómo es la atención recibida por el personal de reparto?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1			1	
E2				1
E3			1	
E4			1	
E5			1	
TOTAL	0	0	4	1



9. ¿Cumple con el tiempo de entrega?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1			1	
E2			1	
E3			1	
E4				1
E5				1
TOTAL	0	0	3	2



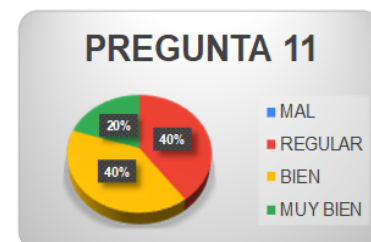
10. ¿Considera contar con una movilidad particular?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1		1		
E2		1		
E3			1	
E4		1		
E5			1	
TOTAL	0	3	2	0



11. ¿Cuál es el alcance de las entregas a domicilio?

ENCUESTA	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
E1		1		
E2				1
E3			1	
E4		1		
E5			1	
TOTAL	0	2	2	1



Nota: Elaboración propia

Anexo 04: Validación de instrumento por experto

Figura 08: Validación de Instrumento por experto

Instrucciones:

Estimado estudiante, la constancia de validación de instrumento sólo es aplicable con los siguientes requisitos:

1. Revisión y congruencia de la matriz de operacionalización
2. Instrumento con formato establecido considerando:
 - 2.1. Enfoque mixto-cuantitativo (variable-dimensiones-indicadores-ítems-escala de medición)
 - 2.2. Enfoque cualitativo (matriz de categorización-categorías analíticas-subcategorías- preguntas)

Importante: Antes de aplicarlos debe validarlos con tres (3) expertos

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Recomendaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Productividad							
1	¿Cuenta con una revisión de inventarios?	x		x		x		
2	¿Cuánto es su conocimiento de herramientas digitales?	x		x		x		
3	¿Tiene identificados los productos ingresados en la empresa?	x		x		x		
4	¿Cómo es la interacción de sus redes sociales?	x		x		x		
	Dimensión 2: Calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cuál es la cantidad de productos?	x		x		x		
6	¿Cómo es la cantidad de pedidos despachados?	x		x		x		
7	¿Cuál es la frecuencia de órdenes recepcionadas?	x		x		x		
8	¿Cómo es la atención recibida por el personal de reparto?	x		x		x		
	Dimensión 3: Tiempo	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cumple con el tiempo de entrega?	x		x		x		

¹ Pertinencia: El ítem o pregunta corresponde y es congruente con la dimensión

² Relevancia: El ítem o pregunta representa y valora a la dimensión en su análisis y medida

³ Claridad: El ítem o pregunta es claro, concreto, sin ambigüedades y es comprensible al leerse.

10	¿Considera contar con una movilidad particular?	x		x		x		
11	¿Cuál es el alcance de las entregas a domicilio?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay validez de contenido)⁴

Existe validez de contenido

Decisión de experto: Aplicable (x) Aplicable después corregir ()

Datos del experto 1: Dr. Jorge Luis Mariátegui de Vinatea

DNI. 07576240 **Profesión:** Economista

Lima, 28 de Junio de 2023



Firma del experto

⁴ Validez de contenido: o (validez de expertos) Los ítems o preguntas que contiene el instrumento establecen relación con la dimensión/subcategoría, variables/categoría analítica/hipótesis y las teorías o enfoques teóricos lo que asegura la validez de constructo.

Anexo 05: Encuestas

Figura 09: Encuesta

ISIL

Encuesta

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DIGITAL PARA MEJORAR EL CONTROL LOGÍSTICO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA DE VENTAS CUSI TM EN LA VICTORIA, 2022

Objetivo general: *Implementar un sistema digital para mejorar el control logístico en el área administrativa de la empresa de ventas Cusi TM del distrito de La Victoria en el 2022.*

Instrucciones: Es importante estimado encuestado que lea atentamente las preguntas y califique la siguiente información.

Variable 1: Control Logístico				
Dimensión 1: Productividad				
Ítem				
1. ¿Cuenta con una revisión de inventarios?				
	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
2. ¿Cuánto es su conocimiento de herramientas digitales?				
	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
Dimensión 2: Calidad				
Ítem				
3. ¿Cuál es la cantidad de productos?				
	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
4. ¿Cómo es la cantidad de pedidos despachados?				
	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
Dimensión 3: Tiempo				
Ítem				
5. ¿Cumple con el tiempo de entrega?				
	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
6. ¿Considera contar con una movilidad particular?				
	Mal	Regular	Bien	Muy Bien

Dimensión 1: Productividad				
Ítem				
7. ¿Tiene identificados los productos ingresados en la empresa?				
	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
8. ¿Cómo es la interacción de sus redes sociales?				
	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
Dimensión 2: Calidad				
Ítem				
9. ¿Cuál es la frecuencia de órdenes recepcionadas?				
	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
10. ¿Cómo es la atención recibida por el personal de reparto?				
	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
Dimensión 3: Tiempo				
Ítem				
11. ¿Cuál es el alcance de las entregas a domicilio?				
	Mal	Regular	Bien	Muy Bien