

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Propuesta de una gestión logística para mypes del sector manufactura textil
confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Deborah Melissa Zelada Cairo

ASESOR

Fernando Antonio Arriola Jimenez

<https://orcid.org/0000-0001-8730-2973>

Chiclayo, 2023

**Propuesta de una gestión logística para mypes del sector
manufactura textil confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021**

PRESENTADA POR
Deborah Melissa Zelada Cairo

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Jessica Karin Solano Cavero
PRESIDENTE

Rolando Eduardo Malca Correa
SECRETARIO

Fernando Antonio Arriola Jimenez
VOCAL

Dedicatoria

Dedico el presente proyecto de tesis a Dios, a mis padres y pareja. A Dios por guiar mis pasos por el camino correcto, y darme fortaleza para continuar en los momentos de debilidad. A mis padres, por educarme y darme su apoyo incondicional durante todo mi desarrollo universitario. A mi pareja, por su paciencia y apoyo en cada decisión que tomé.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por permitirme formar parte de su casa de estudios, convirtiéndome en una gran profesional y mejor ser humano.

Un especial agradecimiento al Mgtr. Fernando Arriola Jimenez, por guiarme en el desarrollo del presente proyecto de tesis, quien compartió sus conocimientos y brindó el apoyo necesario para realizar con éxito mi investigación.

Anexo: Turnitin

Propuesta de gestión logística para mypes del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

7 % INDICE DE SIMILITUD	7 % FUENTES DE INTERNET	2 % PUBLICACIONES	1 % TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	www.elsevier.es Fuente de Internet	1 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
3	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
5	Submitted to Universidad de Medellin Trabajo del estudiante	<1 %
6	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
7	repository.unimilitar.edu.co Fuente de Internet	<1 %
8	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Materiales y métodos	13
Resultados y discusión	14
Conclusiones	28
Recomendaciones	29
Referencias	31
Anexos	34

Resumen

Actualmente, la logística juega un papel fundamental en las organizaciones, pues su correcta gestión genera un efecto de crecimiento en las organizaciones, fortaleciendo su posición competitiva, logrando un éxito empresarial. Es así, que los modelos de gestión logística sirven como referencia para que la empresa tenga un control de todas sus variables involucradas en el proceso logístico, mejorando su desempeño. Por ello, en la presente investigación se estableció como objetivo general desarrollar una propuesta de gestión logística para mypes del sector manufactura textil confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021. Esta investigación presenta un enfoque cuantitativo, de nivel propositivo. El instrumento utilizado para recolección de datos fue el cuestionario, el que contiene 15 preguntas adaptadas en base a las dimensiones propuestas en el modelo conceptual de gestión logística de Cano Olivos et. al (2015), siendo aplicado a través de un muestreo por conveniencia a 62 mypes del sector manufactura textil-confecciones. Los resultados obtenidos manifestaron una situación perjudicial para las mypes, pues se evidenció resultados negativos en la dimensión producción al igual que en la dimensión distribución y servicio al cliente, considerados procesos fundamentales para la organización, por lo que las mypes deben continuar en la búsqueda de estrategias y herramientas para asegurar su éxito en el mundo laboral.

Palabras clave: Gestión Logística, Cadena de suministros, Gestión Empresarial

Clasificaciones JEL: M1, M11, M29

Abstract

Currently, logistics plays a fundamental role in organizations, because its correct management generates a growth effect in organizations, strengthening their competitive position, achieving business success. Thus, the logistics management models serve as a reference for the company to have a control of all its variables involved in the logistics process, improving its performance. Therefore, the general objective of this investigation was to develop a logistic management proposal for mypes in the textile manufacturing sector in the city of Chiclayo, 2021. This research presents a quantitative approach, of a propositional level. The instrument used for data collection was the questionnaire, which contains 15 questions adapted based on the dimensions proposed in the conceptual model of logistics management of Cano Olivos et. al (2015), being applied through a sampling for convenience to 62 mypes of the textile-clothing manufacturing sector. The results showed a situation detrimental to the mypes, as it showed negative results in the production dimension as well as in the distribution and customer service dimension, considered fundamental processes for the organization, so mypes must continue to search for strategies and tools to ensure their success in the world of work.

Keywords: Logistics Management, Supply Chain, Business Management

Introducción

Debido a la globalización constante de los mercados, el incremento de la competencia y las nuevas exigencias de los consumidores, es primordial que las organizaciones se centren en la búsqueda de recursos que permitan elevar su productividad, de manera que puedan competir satisfactoriamente en el mercado (Saavedra García et al. 2017). En especial, las micro y pequeñas empresas, pues a pesar de contar con un gran potencial para desarrollarse, gran parte de ellas presentan limitaciones, entre los que se señala, la falta de acceso financiero, trabajadores no capacitados, y la falta de acceso a tecnologías y recursos, creando una limitación para que puedan asegurarse en el mundo laboral (ComexPerú, 2019).

Bajo este escenario, la logística se considera un factor estratégico necesario para crear ventaja competitiva; así pues, aquellas organizaciones que cuentan con un sistema logístico bien gestionado, optimizan sus recursos y realizan una gestión eficaz en sus procesos productivos, siempre orientados a satisfacer las necesidades de sus consumidores potenciales, generando productos o servicios de alto valor (Calzado-Girón, 2020).

Es así, que la logística juega un papel primordial en el aspecto empresarial, ya que se encarga de las actividades y procesos de la organización, siendo el enlace entre todos los que participan en la cadena de suministro, desde los proveedores hasta llegar a manos del usuario final, por ello, una eficiencia en los procesos logísticos logrará que el producto se entregue a tiempo y con el menor costo posible (Alemán de la Torre et. al, 2019). Por añadidura, contar con un sistema logístico se convierte en un elemento diferenciador, pues el éxito de una organización depende mucho de la efectividad y flexibilidad de sus procesos, generando un valor agregado respecto a su competencia (Leal, 2018).

Ahora bien, en el Perú, las micro y pequeñas empresas son predominantes, según la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) en el año 2020, el Perú está conformado en su mayoría, por microempresas, aquellas que representan un 27% de nivel de empleo para la población económicamente activa (PEA), generando empleos para 4.5 millones de peruanos. Siendo las mypes dedicadas a la producción aquellas que muestran un mayor nivel de capacidad, encontrándose arriba de la media nacional. A pesar de ello, presentaron una caída de 2.1% con respecto al año 2019 (ComexPerú, 2021). En un artículo acerca de la desaparición de microempresas, se presenta la alta competitividad del entorno y la falta de mecanismos de control como unos de los principales factores de mortalidad para las Mypes (Alva, 2017).

En este aspecto, las microempresas se han visto afectadas, incluyendo la crisis mundial, entre ellas se encuentran las mypes del sector manufactura, resultando uno de los sectores más afectados económicamente, registrando bajas en la producción del sub sector- textil confección,

industria importante para la generación de empleo y divisas para la economía del país. A consecuencia de ello, se presentaron cancelaciones de pedidos y cierres de tiendas, llevando algunas empresas a la quiebra. Debido a esta situación, las mypes manufactureras del sub sector textil confecciones, continúan en la búsqueda de estrategias que les permita adaptarse a los cambios y recuperarse de las pérdidas generadas (La Cámara, 2020).

Por tanto, es fundamental que las organizaciones sean capaces de adaptarse a las nuevas exigencias de los consumidores, de manera eficiente y eficaz, aplicando criterios correspondientes, que les permitan mejorar constantemente sus procesos, con el fin de garantizar productos y servicios de calidad, al igual que la satisfacción de sus consumidores (Torres et. al, 2017). Es aquí, donde los modelos de gestión logística se convierten en una herramienta efectiva para la mejora de los procesos logísticos de una organización, incrementando la productividad y reduciendo costos innecesarios, de manera que se logra competir con éxito. En línea con lo anterior, se infiere que las microempresas deben buscar la manera de adaptarse a todo tipo de entorno para enfrentarse a la actual globalización de mercados y cadenas de suministros. Sin embargo, no se tiene evidencia que un modelo propuesto de gestión logística se adapte a las necesidades y a la estructura informal de una microempresa, otorgándoles flexibilidad para sus actividades.

En la ciudad de Chiclayo, gran parte de las mypes son dedicadas al rubro manufactura textil-confecciones, específicamente 650 microempresas, en las que se evidencia un precario manejo logístico, retrasos en los procesos productivos, pedidos entregados fuera de plazo, fallas en el producto y cuellos de botella generados en la producción. Frente a esta problemática, al llevar a cabo la presente investigación, se espera brindar un aporte de conocimiento sobre la aplicación de modelos de gestión logística en mypes, que les permita manejar con eficiencia los procesos logísticos, optimizar sus recursos y eliminar problemas que se presentan para este tipo de empresas. Con base en lo anterior, se formula la siguiente pregunta de investigación: “¿Cuál es la mejor propuesta de gestión logística para mypes del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo?”

El propósito de esta investigación, es generar un aporte de conocimiento sobre la aplicación de un modelo conceptual de gestión logística para micro y pequeñas empresas, pues es fundamental para fortalecer los procesos productivos de este tipo de empresas y al mismo tiempo para consolidar su posición en el mercado. Asimismo, la aplicación de esta estructura aportará estrategias de manera efectiva y rentable.

De igual manera, el presente estudio es un aporte para el desarrollo de la sociedad y a su aplicación en mypes, en especial para aquellas empresas del sector manufactura textil-

confecciones, es por ello, que la aplicación de un modelo conceptual de gestión logística en mypes de este sector, permitirá que sus procesos operativos sean más competentes, en especial si sus variables consideran flexibilidad para las mismas. Esto en conjunto, si se aplica de manera correcta, logrará que los resultados de estas organizaciones sean más óptimos y favorezcan a su crecimiento.

El objetivo general de la investigación es Desarrollar una propuesta de gestión logística para mypes del sector manufactura textil confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021. Los objetivos específicos son describir la dimensión compras, abastecimiento de materiales, producción, distribución y servicio al cliente, por último, flujo de información en la gestión logística para mypes del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021.

Revisión de literatura

Zuluaga-Mazo et. al (2018), en su estudio de gestión logística para la competitividad en el sector textil-confección, analizó la problemática del sector, enfocándose en los factores que hacen vulnerable los eslabones de la cadena logística, considerando fundamental la creación de estrategias para las actividades logísticas, entre las que resaltan, compras, producción, manejo de materiales y mantenimiento de la información, pues este sector se enfrenta constantemente ante los cambios de temporada y a las nuevas exigencias de los clientes, siendo indispensable que la organización trabaje en la misma línea para generar una sincronización y optimización de sus procesos, logrando mayor desarrollo y competitividad. Además, De La Hoz Granadillo et. al (2018) en su investigación sobre la gestión logística, evalúa factores logísticos clave de las empresas, considerando: flexibilidad, innovación, valor agregado, información y proceso logístico, concluyendo que las pequeñas empresas presentan dificultades en sus procesos, debido a que el sector confecciones generalmente se compone de talleres familiares y modistas, que carecen de conocimientos suficientes para lograr mejores resultados y mayor éxito para sus negocios, por ello, se debe orientar recursos para lograr el desarrollo y fortalecimiento de este tipo de organizaciones. Asimismo, Bustos García et. al (2017) en su estudio acerca de la Gestión Logística enfocada a la red de valor en pequeñas empresas del sector confección, manifiesta que entre una de las complicaciones que presenta este sector, es organizar eficientemente los tiempos de entrega, como también crear ventaja competitiva a través de la identificación de los nuevos cambios en la moda para así ofrecerles lo mejor a sus consumidores.

De la misma manera, Sablón-Cossio et al. (2021), en su investigación acerca sobre la integración de la cadena de suministros en la industria textil, refiere que el objetivo de las organizaciones no solo implica la elaboración de sus productos, sino el buscar competitividad con otras empresas al elaborarlo, además, en la industria textil, resulta importante la búsqueda

de componentes de alta calidad, en materiales, máquinas, a un bajo costo. Por ello, resulta necesario que todas las partes de la cadena de suministro se integren, es decir, empresas proveedoras, entidades y organismos, con el fin de tener todo coordinado desde proveedores hasta clientes finales, todo ello en búsqueda de la competitividad y desarrollo de la organización. Por otro lado, Zimon et. al (2018), estos autores en su artículo, refieren que en la actualidad, las empresas textiles frecuentemente tienen problemas con referencia al ámbito logístico, pues se enfrentan a un entorno cambiante, esto trae como consecuencia que las empresas textiles cambien sus procesos de manera rápida y en cierta medida, les ocasiona un retraso en su eficacia y su eficiencia, entre ellos, mencionan los problemas ocasionados por la estacionalidad y las expectativas cambiantes de los clientes, esforzándose al máximo por la optimización de sus procesos. Finalmente, Álzate Alvarán y Pérez Olascuaga (2018), en su estudio bibliográfico de la logística en el mercado moderno, mostró que la competitividad en el mercado global es muy cambiante por lo que aseguraron que toda organización debe componer al proceso integral de la logística con su línea productiva, para así, cualquier sector de una organización cumpla con su planeación y realización del sistema competitivo, también, concluyó que, en el interior de la empresa se encuentra la diferenciación del resto de organizaciones por lo que el entorno necesita esa parte con los clientes.

La gestión logística es un proceso interno de las organizaciones llevando a cabo todos los procesos integrales de la misma, haciendo que los productos se elaboren de manera eficiente, además de ello, este término atribuye a todos los sistemas dirigidos principalmente a los clientes potenciales para satisfacer sus necesidades (Parada 2000, como se citó en Martínez et al. 2017).

Asimismo, la logística evolucionó con el paso de los siglos y ha constituido un elemento fundamental en la satisfacción de los usuarios, esto, se refleja en las utilidades que las organizaciones obtienen cuando esta aplica diferentes estrategias en sus procesos logísticos (García 2010, como se citó en Martínez et al. 2017).

Según López Fernández (2010), en una organización se dividen de distintas áreas y cada uno cumple con un objetivo distinto, estas áreas tienen la función de sistematizar toda la organización, la que más se resalta entre ellas, es el área de logística, pues se encarga de planear, implementar, controlar los flujos sistemáticos, almacenar de manera eficiente los productos y servicios que la organización tiene a cargo, muy aparte de ello, el fin de esta área es velar la perspectiva de todos los clientes que tiene a cargo la empresa de dicho sector.

La administración logística en este contexto de incertidumbre, se convierte un elemento sustancial con el que las empresas pueden llevar un control eficiente de todos los procedimientos que se realizan en la producción, del mismo modo que se logra la satisfacción

del usuario final y se genera un beneficio económico para la organización (Torres et. al, 2017). Para que exista una eficiencia en los controles logísticos es necesario la congruencia de todas las áreas de la compañía, pues la dirección de suministros verifica cada elemento que se compone dentro de la cadena de distribución, los gerentes de estas sociedades empresariales deben medir toda la eficiencia e impacto del servicio con el cliente (Fontalvo-Herrera et al., 2021).

Para el presente estudio, se tomará el modelo conceptual de gestión logística para pequeñas y medianas empresas propuesto por Cano Olivios et. al (2015), el diseño de este modelo integra las áreas más importantes para este tipo de empresas: inventarios, almacenamiento, producción y distribución, a través del planteamiento de herramientas para facilitar el desempeño logístico de sus procesos y facilitar el desempeño de sus procesos logísticos. Asimismo, se identifican dimensiones, para dar respuesta a la estructura del modelo conceptual de gestión logística, dividiéndose en: compras, abastecimiento de materiales, producción, distribución y servicio al cliente, y, por último, flujo de información. Cada dimensión conformada por indicadores para evaluar la dimensión (Cano Olivios et. al, 2015).

En primer lugar, la gestión de compras es considerada una de las principales funciones de la organización, pues tiene como objetivo definir estrategias para la adecuada adquisición de materiales e insumos en cantidades correctas, asimismo, en esta etapa se considera la evaluación y selección de proveedores, como la búsqueda de fuentes de abastecimiento alternas. (Perrotín y Pierre, 2002). Es importante la selección de proveedores de calidad, pues se deben establecer relaciones a largo plazo basadas en la confianza, siempre asegurando los requerimientos de calidad mediante las órdenes de compra, como también, comunicar en caso exista algún daño en los bienes entregados o cuando ocurran cambios respecto a los requerimientos de diseño y calidad (Evans y Lindsay, 2008).

Con respecto al proceso de abastecimiento de materiales, se define como la actividad de poner a disposición de la organización los productos y servicios proporcionados por los proveedores, de forma que se asegura su operación en los procesos productivos. En esta etapa, se mide el tiempo de la solicitud de materiales, el tiempo de evaluación y selección, evitando retrasos y quejas con proveedores (Mora, 2016).

En cuanto a la producción, se define como una aplicación de procesos para llevar a cabo la transformación de materias primas para satisfacer los requerimientos de los clientes de una organización (Mora, 2016). Además, para un correcto proceso productivo, debe existir un plan de producción, en el que se especifican los requerimientos de la organización, se da la

verificación de materiales, herramientas y equipos, asegurando que todos se encuentren disponibles en tiempo y lugar adecuados (Evans y Lindsay, 2008).

En cuarto lugar, la dimensión distribución y servicio al cliente hace referencia a todo el conjunto de actividades desde que el producto sale de fábrica hasta llegar a manos del consumidor final. Este proceso toma en cuenta la forma de entrega de los productos en tiempo y cantidad, como también la selección del medio de transporte, volumen, distancias y protección de mercancías (Iglesias, 2013). También, con respecto al servicio brindado para el cliente, se considera un elemento diferenciador, generando credibilidad y buena percepción del cliente, debe asegurarse de verificar la cantidad de órdenes que se atienden, fechas de entregas, documentación que acompaña la entrega, condición de producto, presentación y equipos de transporte adecuados para la entrega al consumidor (Granada, s.f).

Finalmente, la dimensión flujo de información, se realiza en tiempo real, permitiendo conocer datos a tiempo exacto, dando a conocer datos necesarios para medir y analizar resultados, optimizando el flujo de información logística en la organización, de forma que se lleva a cabo una efectiva toma de decisiones (Gómez Aparicio, 2013).

Materiales y métodos

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, puesto que se siguieron procedimientos estadísticos, aquellos que brindaron toda la información necesaria para dar respuesta a los objetivos del estudio. Además, este estudio es de nivel descriptivo propositivo y diseño no experimental, debido a que se fundamenta en una necesidad existente, que después de identificar el problema e investigarlo, se realiza una propuesta para dar una solución a la problemática y las deficiencias que se presentan (Hernández Sampieri et al. 2010).

Específicamente se centra en el modelo conceptual de Cano Olivos, aplicado a pymes del sector manufactura textil del estado de Tlaxcala en México, debido a su alta concentración de este tipo de empresa, evaluando su gestión logística. Sin embargo, se adaptó este modelo a la realidad de la ciudad de Chiclayo, encontrándose mayor porcentaje de micro y pequeñas empresas del sector manufactura textil-confecciones. Asimismo, el número de microempresas pertenecientes al sector manufactura en el departamento de Lambayeque consta de 5 003 (INEI, 2019), sin embargo, este sector abarca nueve subsectores, entre los cuales el sub-sector manufactura textil-confecciones pertenece al 13% de la población, representado por 650 mypes en el departamento.

Por consiguiente, se realizó un muestreo por conveniencia, debido a que se aplicó la encuesta únicamente a aquellas empresas que aceptaron participar en la investigación, resultando un tamaño de muestra de 62 empresas.

El instrumento de medición para recolectar datos fue el cuestionario, con preguntas con una escala de Likert del 1 al 5, con el propósito de extraer la información necesaria para este estudio, elaborado a través de la plataforma Google Forms, enviado a través del correo electrónico a las mypes del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo, con el fin de determinar la gestión logística, la situación de las mypes y sus elementos.

El modelo de investigación está compuesto por una sola variable, Gestión Logística, la cual se conforma de cinco dimensiones, divididas en compras, abastecimiento de materiales, producción, distribución y servicio al cliente y flujo de información, cada dimensión con sus respectivos indicadores, de los cuales inicialmente se plantearon 21 preguntas, siendo adaptadas 15 para la presente investigación, todo esto en conformidad con el modelo de Cano Olivos.

Resultados y discusión

A continuación, se muestran los resultados descriptivos de la variable Gestión Logística, como también sus dimensiones e indicadores. Primero se abordó la variable, siendo evaluada en tres niveles: regular, buena y mala.

Tabla 1

Gestión logística

	Frecuencia	%
Regular	37	59,7
Buena	25	40,3
Total	62	

De acuerdo a la siguiente tabla, se puede apreciar que la mayor parte de microempresarios encuestados considera tener una gestión logística regular, específicamente el 59.7%, considerando que carecen de ciertos criterios para el correcto desempeño en su gestión, lo que ocasiona problemas y deficiencias, entre ellas, el incumplimiento de órdenes e incorrecta planificación de oferta y demanda. Por otro lado, el 40.3% de micro y pequeñas empresas encuestadas, consideró tener una gestión logística buena, desempeñando eficientemente sus procesos, considerando un correcto control de inventarios y buena comunicación entre las áreas.

Resultados del objetivo describir la dimensión compras en la gestión logística para mypes del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021

Tabla 2

Promedio dimensión compras

Dimensión compras	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	6.83%	20.18%	12.10%	54.83%	6.08%

En la tabla 2, se aprecia el promedio de los indicadores de la dimensión compras, demostrando que la mayor parte de los participantes, el 60.91 %, coinciden estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con llevar a cabo una correcta gestión de compras y sus procesos. Por otro lado, el 27.01% se muestra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, presentando respuesta negativa ante los indicadores de esta dimensión, mientras que el 12.10% se presenta indeciso.

Tabla 3

Indicadores de dimensión compras

Compras	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Comportamiento de las ventas	0.00%	11.30%	12.90%	67.70%	8.10%
Pronósticos de la demanda	16.00%	37.10%	8.10%	32.30%	6.50%
Medición de la entrega	1.60%	11.30%	11.30%	69.30%	6.50%
Proveedor externo y costo de inventario	9.70%	21.00%	16.10%	50.00%	3.20%

En la siguiente tabla, se visualiza los resultados obtenidos con respecto a la dimensión compras y sus indicadores correspondientes, siendo dos de ellos los más significativos en cuanto a porcentajes. Con respecto al primer indicador, se obtiene que la mayor parte de los participantes, el 75.8% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo con realizar un análisis del comportamiento de las ventas para estimar la demanda de los productos, de forma que se efectúa un adecuado abastecimiento, mientras que el 11.30% de participantes, se muestra totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, no considerando un análisis previo de la venta de productos para estimar la demanda. Asimismo, en el segundo indicador, se muestra que el 53.1% de participantes se encuentra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con aplicar

métodos cuantitativos para predecir el futuro de las ventas, mientras que el 38.8% de encuestados se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo, indicando que aplican métodos cuantitativos para saber si la demanda del producto permanece estable a lo largo del tiempo. De igual manera, en referencia al tercer indicador, el 75.8% de participantes se encuentra de acuerdo con estar pendiente de sus tiempos desde que se emite la orden de compra al proveedor hasta llegar los productos al almacén, reduciendo errores de gestión, mientras que el 12.9% se muestra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con este indicador, refiriendo que no se lleva a cabo una medición de los tiempos, generando retrasos en los tiempos de producción y entrega. Por último, se observa que el 53.2% de encuestados, realiza los papeles correspondientes al emitir la orden de compra, verifica el recorrido de mercadería, medio de transporte, fecha y el estado del producto, sin embargo, el 30.7% de participantes no considera los costos de ordenar y mantener inventario al momento de coloca las órdenes de compras al proveedor.

Resultados del objetivo describir la dimensión abastecimiento de materiales en la gestión logística para mypes del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021

Tabla 4

Promedio de dimensión abastecimiento de materiales

Dimensión abastecimiento de materiales	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	2.50%	21.50%	11.50%	59.00%	5.50%

En la tabla 4, se puede apreciar el promedio de los indicadores de la dimensión abastecimiento de materiales, en el que se obtuvo que la mayor parte de encuestados, el 64.5%, se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo, presentando respuesta favorable ante los indicadores medidos. Por otra parte, el 24% de participantes coinciden estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con los indicadores, mientras que el 11.50% tienen una opinión neutral.

Tabla 5*Dimensión abastecimiento de materiales*

Abastecimiento de materiales	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Proceso de surtido de materiales	2.00%	20.00%	8.00%	62.00%	8.00%
Surtido de materiales de estándar	3.00%	23.00%	15.00%	56.00%	3.00%

Con respecto a la segunda dimensión, se evaluaron dos indicadores, obteniendo como resultado que el 70% de participantes, se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo con realizar un correcto proceso de abastecimiento de materiales a los talleres de producción, siendo calculado, medido y mejorado de forma continua, mientras que el 22% se encuentra totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, es decir, no se realiza un proceso de abastecimiento de materiales al lugar de producción. Asimismo, para el segundo indicador, se obtuvo que el 59% de participantes se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con esta afirmación, lo que refiere, que las estaciones de trabajo son abastecidas de materiales para la producción de manera periódica y constante, mientras que el 26% se encuentra totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, es decir, no se realiza un correcto abastecimiento en las estaciones de trabajo.

Resultados del objetivo describir la dimensión producción en la gestión logística para mypes del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021

Tabla 6*Promedio de dimensión producción*

Dimensión producción	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	2.64%	49.02%	6.54%	25.92%	15.88%

En la tabla 6, se aprecia el promedio de los indicadores de la dimensión producción, en el que se evidencia un resultado desfavorable de acuerdo a las respuestas de los encuestados, pues el 51.66%, poco más de la mitad de participantes, se muestra totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, lo que indica que no se realiza correctamente el proceso productivo en la organización, mientras que en menor porcentaje, el 41.8% de encuestados se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo, evidenciando una situación perjudicial para el desarrollo de

la organización, al igual que el 6.54% que se encuentran indecisos con los indicadores de esta dimensión.

Tabla 7*Dimensión producción*

Producción	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ubicación de materiales	3.20%	74.20%	1.60%	12.90%	8.10%
Programación de la producción	10.00%	45.00%	15.00%	20.00%	10.00%
Sistema de orden y limpieza en la organización	0.00%	0.00%	0.00%	75.80%	24.20%
Requerimiento de calidad	0.00%	69.40%	0.00%	4.80%	25.80%
Orden de producción	0.00%	56.50%	16.10%	16.10%	11.30%

En referencia a la tercera dimensión, se evaluaron 5 indicadores. Con respecto al primer indicador, se aprecia que el 77.4%, la mayor parte de participantes, se encuentra totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con este indicador, evidenciando que no se tiene una correcta ubicación de materiales, de forma que no se puede asegurar un correcto flujo de materiales, perjudicando a los operarios al hacer su trabajo, lo que conlleva a una mala gestión de stock y a problemas en el proceso productivo. Por otro lado, solo el 21% de microempresarios, que se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo con este indicador, es decir, se definen y delimitan correctamente las ubicaciones de los materiales de trabajo. Asimismo, el segundo indicador, muestra un porcentaje de 55% totalmente en desacuerdo y de acuerdo con este indicador, indicando que no cuentan con un plan de producción, siendo perjudicial para la empresa, pues la planificación es importante para una eficiencia en los procesos, sin planificación existe riesgo de fracaso. Por el contrario, el 30% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo con realizar una programación de la producción. Continuando con el siguiente indicador, el 100% de participantes afirma estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, refiriendo que se cumple con tener un sistema de orden y limpieza, de forma que se evita accidentes que pueden ocurrir a causa de un ambiente desorganizado, evitando afectar el bienestar físico de los trabajadores. En cuanto al cuarto indicador, se evidencia una situación desfavorable para microempresas, el 69.4% de participantes se muestra en desacuerdo con este indicador, evidenciando que existen problemas con respecto a los materiales e insumos adquiridos a proveedores, ocasionando pérdidas para la organización. Al contrario del 30.6% que se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. Por último, el 56.50% de encuestados se muestra en desacuerdo con este indicador, demostrando que no se lleva un control de tiempos

desde las órdenes de producción hasta llegar al almacén, de forma que se alcanzan los objetivos de producción. Por otro lado, el 27.4% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo, refiriendo que se cumple con este indicador.

Resultados del objetivo describir la dimensión distribución y servicio al cliente en la gestión logística para mypes del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021

Tabla 8

Promedio de dimensión distribución y servicio al cliente

Dimensión distribución y servicio al cliente	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	0.80%	69.40%	8.10%	15.30%	6.40%

En la tabla 8, de acuerdo al promedio de los indicadores de la dimensión distribución y servicio al cliente, se evidencia también una situación perjudicial para las microempresas, con un 69.40% de participantes en desacuerdo con llevar un correcto proceso de distribución y servicio al cliente. Por otro lado, el 21.7% de encuestados se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo con este indicador, mientras que el 8.10% tiene opinión neutra.

Tabla 9

Dimensión distribución y servicio al cliente

Distribución y servicio al cliente	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Control de entrega	0.00%	69.40%	9.70%	14.50%	6.50%
Control de eficacia de los pedidos	1.60%	69.40%	6.50%	16.10%	6.50%

De acuerdo a los resultados obtenidos, esta dimensión se evalúa a través de dos indicadores. El primer indicador, muestra que más de la mitad de los participantes, el 69.40% se muestra en desacuerdo con realizar un control de los tiempos de entrega de pedidos a los clientes, generando inconvenientes y retrasos con las entregas de pedidos programado, lo que genera insatisfacción con el consumidor final. Por otro lado, el 21% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con realizar un control de sus tiempos. Con respecto al segundo indicador, se evidencia que el 71% no lleva un control de la eficacia de los pedidos realizados por la empresa, no se realiza revisión del estado del producto antes del despacho y posterior

entrega, esto puede generar una decepción en los clientes de la organización. Por otro lado, el 22.6% de encuestados se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo que significa que se realiza un efectivo control de los pedidos.

Resultados del objetivo describir la dimensión flujo de información en la gestión logística para mypes del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021

Tabla 10

Promedio de dimensión flujo de información

Dimensión flujo de información	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1.65%	18.65%	18.55%	46.75%	14.40%

En la tabla 10, de acuerdo al promedio de los indicadores de la dimensión flujo de información, se muestra que el 61.15% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo que demuestra que para la mayor parte de mypes el proceso de flujo de información se realiza con efectividad. Al contrario del 20.3% que se encuentra totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con tener un adecuado flujo de información, mientras que el 18.55% se muestra indeciso.

Tabla 11

Dimensión flujo de información

Flujo de información	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Integración de áreas	1.6%	14.6%	19.4%	51.6%	12.8%
Administración de la información	1.7%	22.7%	17.7%	41.9%	16.0%

Finalmente, esta dimensión se evaluó a través de dos indicadores, respecto al primer indicador, el 64.4% de microempresarios encuestados, se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo con este indicador, considerando que llevar un buen flujo de información, aumenta la productividad laboral, haciendo más sencillos todos los procesos de la organización, pues existe una integración de áreas mediante la comunicación, mejorando la productividad de la empresa. Contrario al 16.2% que se muestra totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, que no realiza un correcto proceso de información. Ahora, respecto a la segunda dimensión, el 57.9% de participantes se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo, con tener una efectiva

administración de la información, refiriendo que existe una persona encargada de hacer que la información llegue a otras áreas de la organización, con el fin de estar al tanto de lo que sucede en la empresa y solucionar efectivamente los problemas que puedan surgir, al contrario del 24.4% refiere no tener una buena administración de la información.

Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo general, desarrollar una propuesta de gestión logística para mypes del sector manufactura textil-confecciones, según los resultados obtenidos, más de la mitad de los encuestados considera tener un manejo regular de la gestión logística, esto en base a las dimensiones evaluadas con sus indicadores, en los que se evidenciaba con frecuencia respuestas negativas o indecisas. Coincidiendo con Cano Olivios et. al (2015), quien indica que los modelos de gestión logística sirven como una referencia para que la empresa desarrolle su propio sistema de organización, de esta forma pueden realizar eficientemente sus procesos y aumentar su competitividad.

Con respecto a los resultados relacionados al primer objetivo específico, describir la dimensión compras, se evidencia una respuesta positiva, lo que refiere que la mayor parte de encuestados, realiza una correcta gestión de compras, esto debido a que las empresas de confecciones evalúan y conocen las necesidades de los clientes, aplicando estrategias para mejorar su gestión de compras a largo plazo, mejorando los procesos internos de la organización. Esto concuerda con la investigación de Zuluaga-Mazo et. al (2018), quienes en sus resultados indicaron que la gestión compras es un elemento importante para la gestión logística y las personas que estén en la organización deben tener conocimiento para poder optimizar todos los procesos logísticos de la organización. Estos resultados están respaldados por la teoría de Parada (2000), quien manifestó que, para agilizar la demanda de las compras en la gestión logística, las personas a cargo deben tener conocimiento adecuado con el fin de eficientizar los procesos de la organización. De igual manera, por la teoría de Perrotin y Pierre (2002), quienes expresaron para hacer eficiente la gestión de compras, la organización debe definir estrategias para realizar una correcta adquisición de materiales e insumos, como también para evaluar y seleccionar a sus proveedores y búsquedas alternas de abastecimiento. Por su parte, Evans y Lindsay (2008) refieren también, que, en la gestión de compras, la búsqueda y selección de proveedores es fundamental, debido a que con ellos se establecerán relaciones a largo plazo para los requerimientos de la organización.

En cuanto al segundo objetivo específico, describir la dimensión abastecimiento de materiales, se presenta una respuesta favorable, evidenciando que se cumplen los criterios correspondientes para realizar un adecuado proceso de abastecimiento de materiales. Este

resultado discrepa con el estudio de Sablón-Cossio et al. (2021), quien encontró que más de la mitad de empresas pertenecientes al rubro textil, presentan problemas en su proceso de abastecimiento de materiales, desde la adquisición de suministros a proveedores, a quienes calificaron con un nivel muy bajo, respecto a tiempo de entrega y calidad de los materiales ofrecidos, concluyendo que es fundamental que empresas de este rubro busquen la competitividad al momento de elaborar el producto, a través de la búsqueda de proveedores que ofrezcan materiales, insumos y máquinas de alta calidad a un bajo costo, evitando problemas que puedan presentarse en la cadena de suministro. Por ello, es necesaria la integración de todas las áreas de la organización, con el fin de tener un control de todo el proceso, desde proveedores hasta llegar al consumidor final, esto hará que las empresas sean más competitivas en el entorno. Esto se apoya en la teoría de Fontalvo-Herrera et. al (2021), quien manifiesta que para que exista una eficiencia y control en los procesos logísticos, debe existir una relación entre las áreas de la empresa, verificando cada elemento de la cadena de suministro, de forma que se mide la eficiencia y eficacia de los procesos, y el servicio que se brinda al cliente. Igualmente, se corrobora con la teoría de Mora (2016) quien refiere que la correcta realización de un proceso de abastecimiento de materiales asegura una eficiente operación en los procesos productivos, pues en esta etapa se mide el tiempo de solicitud de materiales, como su evaluación y selección.

Con respecto a los resultados del tercer objetivo específico, describir la dimensión producción, casi la mitad de participantes, se muestra en desacuerdo con esta dimensión, debido a que indicaron presentar problemas con respecto al proceso de producción, evidenciando el problema en la calidad de los materiales con los que confeccionan sus prendas, y con los tiempos de producción, debido a que no llevan un control de los tiempos, generando retrasos en el proceso productivo y posteriores problemas con los clientes por entregas de productos fuera de plazo. Este resultado concuerda con lo hallado por Bustos García et. al (2017), quien demostró que una de las mayores complicaciones para las microempresas, se da en el proceso de producción, al momento de organizar eficientemente los tiempos de entrega, pues se presentan interrupciones en el proceso, entre las que se evidencian, deficiencias de mano de obra, maquinaria defectuosa y problemas operacionales, lo que genera un retraso en el proceso productivo. Esto se respalda con la teoría de Torres et. al (2017), quien refiere que, en este contexto globalizado, resulta fundamental hacer eficiente los procesos productivos, pues el éxito de una organización y la satisfacción de las necesidades de los clientes, depende mucho de una gestión eficiente en la cadena de suministro, cuanto más efectiva sea, genera más valor agregado al servicio otorgado al cliente. Igualmente, respaldado por Evans y Lindsay (2008), quienes refirieron que, para un correcto proceso productivo, debe existir un plan de producción,

especificando los requerimientos de la organización y verificación de materiales para asegurar su disponibilidad.

Por otro lado, con respecto a los resultados pertenecientes al cuarto objetivo específico, describir la dimensión distribución y servicio al cliente, gran parte de participantes, indicó estar en desacuerdo, evidenciando que no se cumplen con los criterios correspondientes para realizar una correcta distribución, no se aplica un control de los tiempos de entrega de pedidos al cliente, lo que genera efectos negativos a la organización, perdiendo la credibilidad y confianza de la imagen de la empresa, a causa de la insatisfacción del servicio brindado, disminuyendo también la competitividad de la organización. Este resultado concuerda con lo hallado por Álzate Alvarán y Pérez Olascuaga (2018), en su investigación, quien concluyó que toda organización debe buscar la forma de diferenciarse frente a su competencia, sobre todo con un servicio de calidad al cliente, debido a que son la razón de ser del negocio, son ellos quienes hacen crecer a la organización y sostenerla con el tiempo, sin embargo, si la organización se presenta como poco profesional en sus actividades, conllevará a una pérdida de clientes y con ello, menor rentabilidad y problemas financieros, hasta la quiebra de la empresa. Este resultado se respalda en la teoría de Iglesias (2013), quien refiere que el área de logística es la más importante en una organización, pues se encarga de planear, implementar, controlar y almacenar de forma correcta los productos y servicios de la empresa, con el fin último de cuidar la perspectiva de los clientes. También, respaldado por la teoría de Granada (s.f) quien considera que el servicio al cliente es un medio diferenciador para la organización, generando buena percepción para el cliente y creando credibilidad.

Por último, con respecto a los hallazgos referentes al quinto objetivo específico, el cual fue describir la dimensión flujo de información, se evidenció que la mayoría de participantes se muestra de acuerdo con esta dimensión, lo que indica que en las microempresas si existe una integración de sus áreas efectuada a través de la comunicación, al mismo tiempo, se evidencia la existencia de una persona encargada de llevar la información a otras áreas, lo que facilita una integración entre las áreas de la compañía, de forma que todas las áreas están al tanto con los problemas que puedan surgir en la empresa. Esto en concordancia con la investigación de De La Hoz Granadillo et. al (2018), quien concluyó que las decisiones logísticas se basan en un flujo de información eficiente, esta misma se obtiene de los sistemas logísticos, aquellos que son capaces de dirigir a la empresa a unos resultados más eficientes. Esto se respalda con lo dicho por Gómez Aparicio (2013), que refiere que el proceso de flujo de información se realiza en un tiempo real y se optimiza el flujo de información logística, con el objetivo de llevar a cabo una efectiva toma de decisiones.

Propuesta: Desarrollar una propuesta de gestión logística para mypes del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo

Después de analizar los resultados, se evidencia que las mypes de este sector presentan deficiencias en sus procesos logísticos, resultando perjudicial para su desarrollo. En base a ello, se desarrolla una propuesta de gestión logística, basado en cada dimensión adaptada del modelo de Cano Olivos et. al (2015): compras, abastecimiento de materiales, producción, distribución y servicio al cliente, por último, flujo de información. En la tabla 12, se visualiza cada dimensión estudiada, junto a objetivos, metas y estrategias planteados a corto y mediano plazo, como medida de solución en base a la problemática vista en los resultados, se propone que la empresa los adapte en un lapso de 1 a 3 años, en conformidad con la realidad empresarial de las mypes.

Tabla 12

Propuesta a corto y mediano plazo

DIMENSIONES	OBJETIVOS	METAS	ESTRATEGIAS	DESCRIPCIÓN
Compras	Adquirir bienes y servicios de acuerdo a los requerimientos de tiempo, calidad y precio	Incrementar en un 30% la rentabilidad empresarial	Coordinación entre áreas para planificación de compras. Cuadro comparativo de materiales	Intercambio de información Homologación de proveedores (Evaluación de acuerdo a criterios)
Abastecimiento de materiales	Establecer las cantidades necesarias de insumos y materias primas	Reducción de costos de inventarios en un 10%	Realizar una gestión de inventarios	Herramientas de control de inventarios Análisis de los datos históricos Verificar las cantidades óptimas de materiales
Producción	Incremento de la eficiencia y productividad	Disminución de productos defectuosos de un 15% a 13% mensual	Realizar inspecciones en el proceso productivo	Ubicación de materiales por niveles Organización por demanda de producción
Distribución y servicio al cliente	Selección adecuada de empresas de transporte y distribución	Reducir retrasos de entregas en un 17%	Organizar los procesos de distribución. Información en tiempo real.	Evaluación de las empresas de transportes y distribución Definir fechas de entrega y cantidades solicitadas Uso del sistema GPS

Flujo de información	Fortalecimiento del talento humano	Capacitar un 80% a los colaboradores	Planificación de reuniones semanales	Identificar errores y evaluar opciones
			Creación de un plan de aprendizaje y desarrollo	Incluir capacitaciones y cursos

Se espera que, con cada estrategia planteada anteriormente, la empresa pueda mejorar cada uno de sus procesos en un periodo de tiempo corto, hacerlos más eficientes, aumentando su productividad y rentabilidad, disminuyendo los errores que se presentan. De igual forma, con la aplicación de estas estrategias la empresa tendrá un mejor desarrollo, se mantendrá en constante actualización y será más competitiva en el entorno.

A continuación, se presenta la propuesta a largo plazo, considerando cada dimensión junto a objetivos, metas y estrategias que se plantean para que la empresa pueda adaptar a partir de los tres años en adelante, conforme a su crecimiento, pues la aplicación de estas estrategias, al ser más consistentes, supone más tiempo, preparación y también inversión.

Tabla 13*Propuesta a largo plazo*

DIMENSIONES	OBJETIVOS	METAS	ESTRATEGIAS	DESCRIPCIÓN
Compras	Efectividad en la negociación con los proveedores	Mantener el 60% en la negociación empresa-proveedor	Sistema de gestión de pedidos	Control y seguimiento de los procesos en tiempo real Control de costos
Abastecimiento de materiales	Control de gastos de aprovisionamiento	Reducir costos de aprovisionamiento en un 25%	Implementar un software de gestión de inventario	Control de la mercancía Registro de unidades adquiridas
Producción	Incremento de la competitividad de la organización	Aumentar en un 20% la capacidad productiva	Planificación de actividades. Automatización para optimizar procesos	Eliminar tiempos de inactividad Adquisición de maquinaria y tecnología
Distribución y servicio al cliente	Generar rentabilidad empresarial	Disminución de tiempos de preparación de pedidos en un 25%	Clasificación ABC de productos terminados	Obtener y ordenar datos Segmentar stock por importancia Categorizar artículos
Flujo de información	Efectuar los procesos de forma eficiente y eficaz	Aumentar 8% de participación de mercado anualmente	Aplicar métodos de recolección de información Establecer grupos de trabajo interdepartamentales	Evaluar y analizar datos Técnicas o herramientas para análisis Compartir información Definir políticas y objetivos

Para ambos casos, se plantearon estrategias acordes a la realidad empresarial de la mype, si bien es cierto, este tipo de empresas presentan dificultades respecto a su acceso al financiamiento, por ello, a corto y mediano plazo se proponen estrategias internas que pueden aplicarse con previa capacitación y preparación para los colaboradores, como también con asesoría organizacional, lo que requiere de inversión moderada. Asimismo, con la aplicación

de estas estrategias, se espera que las mypes del sector textil-confecciones tengan mayor perspectiva de desarrollo, por ello, lo propuesto a largo plazo requiere más tiempo e inversión, sobre todo en tecnología y sistemas que permitan la optimización de los procesos.

En la siguiente tabla, se visualiza el presupuesto, con los montos aproximados de inversión. Para corto y mediano plazo, se planteó realizar 5 capacitaciones, con duración de 3 horas, dictadas por un profesional especializado, en los que se verán distintos temas logísticos. Cabe recalcar, que las fechas serán establecidas de acuerdo al tiempo y predisposición. Respecto al largo plazo, se consideró el costo aproximado de inversión en tecnología, instalación de software de almacén e inventarios, como también el costo del plan de aprendizaje y desarrollo para los colaboradores, en el que se incluyen, capacitaciones, talleres, y cursos formativos.

Tabla 14

Presupuesto a corto, mediano y largo plazo

Presupuesto a corto y mediano plazo						
Inversión en capacitaciones	Cantidad	Horas		Precio		Total inversión
Gestión de inventarios	1	3	S/	1,000.00	S/	1,000.00
Gestión de almacenes	1	3	S/	1,000.00	S/	1,000.00
Costos logísticos	2	3	S/	1,200.00	S/	2,400.00
Costo Total Anual						S/ 4,400.00
Presupuesto a largo plazo						
Inversión en sistemas y tecnología						
Software gestión de inventarios				Costo Total	S/	2,000.00
Tecnología para optimización de procesos				Costo Total	S/	10,000.00
Plan de aprendizaje y desarrollo de colaboradores				Costo Total	S/	3,500.00
Costo de inversión a largo plazo						S/ 15,500.00

Conclusiones

Con respecto a la dimensión compras, se evidenció que las mypes de este sector cumplen con realizar eficazmente un proceso de compras, sin embargo, en su mayoría presentan inconvenientes respecto a realizar una proyección del futuro de las ventas, creando desventaja para la organización, generando una incorrecta planificación e inestabilidad, al no poder saber con exactitud los requerimientos de la empresa, en cuanto a inversión, insumos y personal.

En cuanto a la dimensión abastecimiento de materiales, se identificó que las microempresas del sector textil-confecciones consideran el impacto que tiene un correcto plan de abastecimiento, por ello buscan la forma de realizar este proceso de manera eficaz, procurando

la integración de sus áreas a través de una buena comunicación, con el fin de tener un control de este proceso.

Asimismo, respecto a la dimensión producción, se identificó que la mayoría de micro y pequeñas empresas presentan inconvenientes en todo su proceso productivo, no llevan un control de sus procesos, al igual que no procuran seguir los estándares de calidad, tienen tiempos muertos, convirtiéndose en un riesgo para este tipo de empresas, pues de este proceso depende que se alcancen los objetivos de producción y la optimización de recursos y, por ende, el éxito de la organización.

También, con respecto a la dimensión distribución y servicio al cliente, las mypes presentan inconvenientes en este proceso, identificando retrasos e inconformidades en las entregas de pedidos a clientes, estos problemas se repiten constantemente, lo que conlleva a una mala percepción del consumidor final con respecto al servicio brindado, afectando la experiencia de compra y perjudicando a la organización, tanto en pérdidas financieras como para su imagen.

Por último, con respecto a la dimensión flujo de información, se evidenció que las mypes de este sector, presentan un funcionamiento adecuado de los flujos de información de todas las áreas de la organización, lo que genera una integración de las mismas, haciendo que sus procesos sean más eficientes y eficaces, mejorando constantemente en la creación de estrategias de comunicación efectiva.

Recomendaciones

Para la dimensión compras, la organización debe analizar y planificar su ciclo de compras, de esta manera, al tenerlos definidos se mejorará la eficiencia de todos los procesos de la organización, debe evaluar los costos, en base a la cantidad necesaria de pedidos y los plazos de entregas, como también debe especificar todo en la órdenes de compra emitidas al proveedor, de esta forma la mype queda protegida ante cualquier incumplimiento con los pedidos realizados, además de ello, la empresa debe revisar sus entregas y realizar un control de los productos, verificando cualquier inconformidad.

Respecto a la dimensión abastecimiento de materiales, la organización debe recoger información de las distintas áreas, con el fin de analizarla y en base a ello, planificar su proceso de abastecimiento, también, debe iniciar con una correcta selección de proveedores, que les permita encontrar a los mismos con las mejores condiciones que cumplan con los requerimientos de la organización, al igual que debe procurar una optimización de los pedidos, pedir la materia prima e insumos con un periodo de tiempo específico y en las unidades correctas.

Del mismo modo, respecto a la dimensión producción, la empresa debe tener un control y plan de producción, asegurarse tener un correcto nivel de inventarios, para ello puede optar por la aplicación del registro Kardex, pues es esta herramienta permite que la organización lleve un registro ordenado de las entradas y salidas de inventario, montos exactos y tenga información precisa, puede ser aplicado de forma manual o electrónica.

Ahora, respecto a la dimensión distribución y servicio al cliente, las mypes de este sector deben planificar medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de los pedidos, evitando los retrasos, para ello se realiza un control de entradas y salidas, una gestión de almacén, de esta forma se hace más fácil identificar qué pedidos están próximos a entregar y en cuánto tiempo deben llegar, también, deben procurar un trabajo en equipo y buena comunicación, de esta forma se atiende cualquier inconveniente que pueda surgir, encontrando una rápida solución y una efectiva atención al cliente.

Por último, respecto a la dimensión flujo de información, la empresa debe aplicar herramientas de comunicación efectiva, con el fin de integrar todas sus áreas, trabajando en conjunto para mejorar los procesos de la organización, buscando soluciones a los inconvenientes o problemas que surgen en el proceso, también, debe optar por planificar reuniones semanales, en ellas debe informarse acerca de los avances o inconvenientes presentados durante la semana, de esa forma, a través del intercambio de información, se toman decisiones asertivas, que contribuyan al crecimiento de la empresa.

Referencias

- Alemán de la Torre, L., Padilla Aguiar, D., & Cueva Casas, C. M. (2019). Diagnóstico del proceso logístico para la toma de decisiones en empresas de biotecnología. *Retos de la Dirección*, 13(2), 182-202. <https://bit.ly/3Dh2L8f>
- Alva, E. (2017). La desaparición de las microempresas en el Perú. Una aproximación a los factores que predisponen a su mortalidad. Caso del Cercado de Lima. *Economía y Desarrollo*, 158(2), 76-90. <https://bit.ly/3uzw7Lm>
- Álzate Alvarán, J. C., & Pérez Olascuaga, S. J. (2018). Logística: punto de inflexión del mercado moderno. *Revista Científica Anfibios*, 1(2), 21-27. doi:10.37979/afb.2018v1n2.24
- Bailón García, T. I., Romero López, R., Alvarado Iniesta, A., Romero Gonzáles, J., & Guerrero Ávila, J. J. (2016). Factores logísticos que inciden en el aumento de la competitividad de las PyMES: una revisión de literatura. *Cultura Científica y Tecnológica*, 0(56), 216-225. <https://bit.ly/3NnYDII>
- Calzado-Girón, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1). <https://bit.ly/3qHTCkh>
- Cano Olivos, P., Orue Carrasco, F., Martínez Flores, J. L., Mayett Moreno, Y., & López Nava, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1), 181-203. doi:10.1016/S0186-1042(15)72151-0
- ComexPerú. (2019). Las micro y pequeñas empresas en el Perú. *ComexPerú*, 1-51. <https://bit.ly/3iUYu19>
- ComexPerú. (18 de Junio de 2021). El número de mypes peruanas se redujo un 48.8% en 2020 y la informalidad pasó al 85% como consecuencia de la pandemia. *ComexPerú*. <https://bit.ly/3j4Gjq5>
- De La Hoz Granadillo, E., Orozco Acosta, E., & Martínez Sierra, D. (2018). Diseño de un modelo de factores clave de Capacidad Logística para las pequeñas y medianas empresas del sector confecciones de Cartagena, Colombia. *Interciencia*, 215-219. <https://bit.ly/387Bcmz>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad 7a edición*. México: Cengage Learning.
- Fontalvo-Herrera, T., De La Hoz-Grandaillo, E., & Mendoza-Mendoza, A. (2021). Los Procesos Logísticos y La Administración de la Cadena de Suministro. *Sabor, Ciencia y Libertad*, 14(2), 102-112. doi:10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880

- García, J. L. (2010). *Logística inversa. El nuevo paradigma para la competitividad de las empresas del sector productivo venezolano. Libro: Gerencia en las organizaciones del siglo XXI*. Maracaibo: Astro Data.
- Gómez Aparicio, J. M. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid: McGrawHill.
- Granada, J. I. (s.f). *Gestión Logística Integral*. Colombia: Editorial Ecoe.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Hurtado de García, K. (2019). Responsabilidad social empresarial, logística inversa y desarrollo de la contabilidad de costos. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(3), 333-340. <https://bit.ly/3IX4QaZ>
- Iglesias, A. (2013). *Distribución logística*. Madrid: Esic Editorial.
- INEI. (23 de Noviembre de 2019). Estructura Empresarial, 2018: <https://bit.ly/3IDPx6I>
- La Cámara. (2020). Los retos de la Industria Textil y Confecciones frente a la COVID-19. *La Cámara: Revista Digital de la Cámara de Comercio de Lima*, 2. <https://bit.ly/2WtwWT>
- Leal, Y. (2018). Gestión logística de materiales en la industria petrolera Venezolana. *Revista Enfoques*, 2(5), 16-34. doi:10.33996/revistaenfoques.v2i5.27
- López Fernández, R. (2010). *Logística comercial 2da edición*. Madrid, España: Paraninfo.
- Martínez, V. J., De La Hoz, B. J., García, G. J., & Molina, I. (2017). Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico. *Revista Espacios*, 38(58), 13. <https://bit.ly/3INsZQW>
- Parada, O. G. (2000). *Formulación de un modelo operacional para la gestión hotelera de aprovisionamiento*. Santiago de Cuba, Cuba.
- Peinado Aldana, A. C. (2018). Propuesta de un plan estratégico logístico para una empresa de carácter social sin ánimo de lucro (Seccional Cali). *Revista Científica Anfibios*, 1(2), 60-68. doi:10.37979/afb.2018v1n2.28
- Perrotín, R., & Pierre, H. (2002). *Optimizando las compras*. Barcelona: Gestión 2000.
- Rocca Espinoza, E., García Pérez de Lema, D., & Duréndez Gómez-Guillamón, A. (2016). Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas. *Contabilidad y Negocios*, 11(22), 52-68. <https://bit.ly/3IG9kCt>
- Saavedra García, M. L., Camarena Andame, M. E., & Tapia Sánchez, B. (2017). Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, de la Ciudad de México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 551-575. <https://bit.ly/3qSCW9G>

- Sablón-Cossio, N., Crespo, E. O., Pulido-Rojano, A., Acevedo-Urquiaga, A. J., & Cedeño, S. (2021). Análisis de integración de la cadena de suministros en la industria textil en Ecuador. Un caso de estudio. *Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería*, 29(1), 94-108. <https://bit.ly/35eVJ7u>
- Santiago Macias, H. (2005). Opinion - la logistica en las pymes; [source: El economista]. *Noticias Financieras*, 1-3. Recuperado el 30 de Septiembre de 2021, de <https://bit.ly/36QG5zw>
- Torres, J., Briñez, M., & Romero, V. (2017). Políticas de Servicio para la Gestión Logística en las Empresas de comercialización de Crudo Natural. *Telos*, 19(2), 260-287. <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/152/136>
- Zimon, D., Gajewska, T., & Malindzakova, M. (2018). Implementing the Requirements of ISO 9001 and Improvement Logistics Processes in SMES Which Operate in the Textile Industry. *AUTEX Research Journal*, 18(4), 392-397. doi:10.1515/aut-2018-0020
- Zuluaga Mazo, A., Gómez Montoya, R. A., & Fernández Henao, S. (2014). Indicadores logísticos en la cadena de suministro como apoyo al scor. *Clío América*, 90-110. <shorturl.at/gjsMW>
- Zuluaga-Mazo, A., Cano-Arenas, J. A., & Montoya-Peláez, M. (2018). Gestión logística en el sector textil-confección en colombia: retos y oportunidades de mejora para la competitividad. *Revista Clío América*, 12(23), 98-108. doi:10.21676/23897848.2621

Anexos

CUESTIONARIO

Mi nombre es Deborah Melissa Zelada Cairo, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo de esta encuesta concierne en determinar la gestión logística para pymes del sector comercial de la ciudad de Chiclayo, 2021.

La información obtenida de este cuestionario es confidencial y servirá solamente con el propósito del presente estudio. Usted puede dejar de responder las preguntas si es que lo ve necesario.

Instrucciones: Marca con una “X” dentro del recuadro según la valoración con la que se identifique.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

COMPRAS					
El comportamiento de las ventas es fundamental para las proyecciones a futuro.					
Las proyecciones a largo plazo se realizan a través de métodos numéricos.					
Se controla el tiempo de llegada desde la orden de compra al proveedor hasta llegar al almacén.					
Al realizar las órdenes de compra al proveedor se consideran los costos por realizar el pedido y los costos de mantener inventario (costos de seguro, mermas, sueldos, mantenimiento de almacén).					
ABASTECIMIENTO DE MATERIALES					
El proceso de abastecimiento de materiales a los talleres de producción es calculado, medido y mejorado constantemente.					
Las estaciones de trabajo reciben los materiales para la confección de manera periódica y constante.					
PRODUCCIÓN					
Están definidas y delimitadas las ubicaciones de los materiales en las estaciones de trabajo para facilitar las tareas a los trabajadores.					
La programación de la producción es determinada por las órdenes enviadas por el cliente.					

Existe un sistema de orden y limpieza en la organización.					
Se cumplen los requerimientos de calidad que los clientes exigen en los productos.					
Se controla el tiempo desde la orden de producción hasta que llega al almacén.					
DISTRIBUCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE					
Se mide y controla el tiempo de entrega de los pedidos de los clientes en un periodo determinado.					
Se controla la eficacia de los despachos efectuados por la empresa tomando en cuenta pedidos completos a tiempo, con documentación perfecta y sin daños a la mercancía.					
FLUJO DE INFORMACIÓN					
Existe una integración de todas las áreas de la organización efectuada a través de la comunicación.					
Existe una persona encargada de recopilar información y hacerla llegar.					

Tabla 15

Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivo General	Hipótesis de investigación	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la mejor propuesta de gestión logística para mypes del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo?	Desarrollar una propuesta de gestión logística para mypes del sector manufactura textil confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021	No existe hipótesis debido a que es una investigación descriptiva-propositiva	Gestión Logística	Compras	Comportamiento de las ventas
	Objetivos Específicos				Pronóstico de las demandas
					Medición de la entrega
	Proveedor externo y costo de inventario				
	Describir la dimensión compras en la gestión logística para mypes del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021			Abastecimiento de materiales	Proceso de surtido de materiales
					Surtido de materiales estándar
Describir la dimensión abastecimiento de materiales en la gestión logística para mypes del manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021	Producción	Ubicación de los materiales			
		Programación de la producción			

	<p>Describir la dimensión producción en la gestión logística para mypes del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021.</p>			<p>Sistema de orden y limpieza en la organización</p>
	<p>Describir la dimensión distribución y servicio al cliente en la gestión logística para mypes del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021</p>			<p>Requerimiento de calidad</p>
	<p>Describir la dimensión flujo de información en la gestión logística para mypes del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad de Chiclayo, 2021</p>			<p>Orden de producción</p>
				<p>Control de entrega</p>
			Distribución y servicio al cliente	<p>Control de eficacia de los pedidos</p>
			Flujo de información	<p>Integración de áreas</p>
				<p>Administración de la información</p>
Muestra y muestreo	Instrumentos de recolección de datos	Procedimiento	Técnicas Estadísticas	Procesamiento

<p>Se empleó un muestreo intencional por conveniencia de 62 pequeñas y medianas empresas que estén en el sector textil-confecciones como mínimo 5 años, específicamente aquellas que producen y comercializan sus prendas.</p>	<p>La técnica para recolectar fue el cuestionario, el cual sirvió para extraer toda la información fundamental, y consta de preguntas con una escala de Likert del 1 al 5, este cuestionario se realizó para desarrollar el modelo conceptual en la gestión logística, serán 15 preguntas en total y el tiempo de la aplicación durará no más de una semana.</p>	<p>El cuestionario será formulado por "Google forms" consta de 15 preguntas con una escala de LIKERT y se llevó a cabo a través de correo electrónico a las pequeñas y medianas empresas del sector manufactura textil-confecciones de la ciudad Chiclayo.</p>	<p>La investigación utilizó el "Alfa de Cronbach" para el tratamiento estadístico de los resultados del cuestionario.</p>	<p>Los datos obtenidos del cuestionario determinarán la gestión logística, la situación de las mypes y los elementos del modelo conceptual, de las micro y pequeñas empresas del sector textil-confecciones, esto se determinará con el SPSS Statistics y este logrará probar la hipótesis de la investigación.</p>
--	--	--	---	---