

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



**GESTIÓN DE PROCESOS CLAVES EN LAS MYPES DEL SECTOR
CONFECCIONES EN EL DISTRITO DE TÚCUME**

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

AUTOR

SANTOS MARIELLA SANCHEZ SANDOVAL

ASESOR

LINDA MARITA CRUZ PUPUCHE

<https://orcid.org/0000-0002-8600-8032>

Chiclayo, 2021

**GESTIÓN DE PROCESOS CLAVES EN LAS MYPES DEL
SECTOR CONFECCIONES EN EL DISTRITO DE TÚCUME**

PRESENTADA POR:

SANTOS MARIELLA SANCHEZ SANDOVAL

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:

Jorge Alfredo Huarachi Chavez

PRESIDENTE

Roberto Manuel Anchorena Roggeroni

SECRETARIO

Linda Marita Cruz Pupuche

VOCAL

Dedicatoria

A nuestro celestial por la vida, compañía y fortaleza
A mis padres, porque ellos me brindaron su ayuda, consejos y
porque creyeron en mí para realizarme profesionalmente.

A mis hermanitos por ser mi motivo de esfuerzo y perseverancia
y sobre todo a mis abuelos, por sus consejos, amor, paciencia y comprensión,
Y como no a las personas que me apoyaron directa en indirectamente
A cumplir esta meta durante estos cinco años de carrera.

Agradecimientos

A mis padres por brindarme la posibilidad de estudiar
Y el apoyo constante a lo largo de mi carrera.

A mi estimada Docente Linda Cruz,
por sus conocimientos, experiencias, exigencias brindada.

A los docentes por compartir sus enseñanzas conmigo
a lo largo de estos cinco años de carrera
y todas aquellas personas que estuvieron ayudándome
en el desarrollo de esta investigación.

Resumen

La presente investigación pretende mejorar los procesos claves de las microempresas del sector confecciones del distrito de Túcume; lo cual reside en que los objetivos se logran con más eficacia cuando las tareas y recursos vinculados se ejecutan como un proceso, estos procesos claves están designados a realizar las actividades que posibilitan implementar las políticas y estrategias concretas para que la entidad de un buen servicio a los usuarios. El objetivo general fue proponer una gestión de los procesos claves en las Mypes del sector confecciones en el distrito de Túcume. A partir de un estudio descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal y enfoque cualitativo, así la variable objeto de estudio es la gestión de los procesos claves; como unidad de análisis se tuvo a cinco Mypes, la cual se tomó como criterio de selección a las microempresas con mayor experiencia y años en el ámbito laboral. Como instrumento se utilizó la entrevista y el análisis documental. A partir de los resultados obtenidos se propuso una mejora en función al ciclo PHVA lo cual permitirá organizar, fijar objetivos y procesos, y tomar las actividades requeridas para desarrollar la productividad. Es necesario emplear la metodología PHVA propuesta por Deming, como una manera de ver las cosas que puede apoyar a las mypes a revelarse a sí mismas y situar mejoras que la vuelvan más eficiente y competitiva.

Palabras claves: Procesos claves, Gestión, Mypes, Sector confecciones.

CODIGOS JEL: M10, M11, M19

Abstract

The present investigation tries to improve the key processes of the microenterprises of the sector garments of the district of Túcume; which resides in that the objectives are achieved more effectively when the related tasks and resources are executed as a process, these key processes are designed to carry out the activities that make it possible to implement the policies and specific strategies so that the entity provides a good service to the users. The general objective was to propose a management of the key processes in the MSEs of the clothing sector in the district of Túcume. From a descriptive study, non-experimental design, cross-sectional and qualitative approach, thus the variable under study is the management of key processes; Five MSEs were used as the unit of analysis, which was taken as the selection criterion for micro-enterprises with more experience and years in the workplace. The interview and documentary analysis were used as an instrument. Based on the results obtained, an improvement was proposed based on the PHVA cycle, which will be able to organize, set and process, and take the activities required to develop productivity. It is necessary to use the PDCA methodology proposed by Deming, as a way of seeing the things that can help the mypes to reveal themselves and place improvements that make them more efficient and competitive.

Keywords: Management, key processes, mypes, clothing sector.

JEL CODES: M10, M11, M19

Índice

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

I.	Introducción	11
II.	Marco Teórico	13
	2.1. Antecedentes:.....	13
	2.2. Bases teórico científicas:.....	15
III.	Metodología	20
	3.1. Tipo y nivel de investigación:.....	20
	3.2. Diseño de investigación:	21
	3.3. Unidad de análisis y muestra:.....	21
	3.4. Criterios de selección:.....	22
	3.5. Factor de análisis:	23
	3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	24
	3.7. Procedimientos:.....	24
	3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:.....	25
	3.9. Matriz de consistencia:	25
	3.10. Consideraciones éticas:.....	27
IV.	Resultados y Discusión	27
	4.1. Diagnosticar la situación actual del sector confecciones de las mypes en el distrito de Túcume	27
	4.2. Describir el proceso clave de los inputs/ entrada	30
	4.3. Conocer el proceso clave de transformación	34
	4.4. Describir el proceso clave de outputs o salida	39
V.	Propuesta	41
VI.	Conclusiones	52
VII.	Recomendaciones.....	53
VIII.	Referencias Bibliográficas.....	54
IX.	Anexos.....	56

Lista de tablas

<i>Tabla 1:mypes del sector confecciones de Túcume.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 2:Factor de análisis.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 3:Matriz de consistencia.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 4:Actividades de gestión del proceso de Entradas/ Inputs.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 5:Presupuesto proceso de entrada.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 6: Actividades de gestión del proceso de transformación.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 7: Presupuesto proceso de transformación.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 8:: Actividades de gestión del proceso de salida (outputs).....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 9:presupuesto para el proceso de salida.....</i>	<i>51</i>

Lista de figuras

<i>Figura 1:Modelo de proceso.....</i>	<i>16</i>
<i>Figura 2:Proceso clave o de realización</i>	<i>17</i>
<i>Figura 3: Ciclo PHVA.....</i>	<i>19</i>
<i>Figura 4:Proceso clave de entrada/inputs.....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 5:Elaboración de prendas.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 6:Proceso clave de transformación</i>	<i>38</i>
<i>Figura 7:Proceso clave de salidas/ Outputs</i>	<i>40</i>
<i>Figura 8:Actividades del proceso clave de entradas/ Inputs</i>	<i>44</i>
<i>Figura 9:Actividades del proceso clave de transformación.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 10:Actividades del proceso clave de salidas/ Outputs</i>	<i>51</i>

Lista de Anexos

<i>Anexo 1:Control de Entrada</i>	56
<i>Anexo 2:Control de Salida</i>	57
<i>Anexo 3:Guion de entrevista</i>	58
<i>Anexo 4:Constancia de Validación del instrumento por juicio expertos</i>	59
<i>Anexo 5:Confiabilidad del instrumento</i>	65

I. Introducción

En cualquier tipo de empresa cuentan con numerosas actividades que se llevan a cabo para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes por ende, los procesos no son algo aislado, por lo cual se considera como una red de actividades relacionadas entre sí, por tanto, es necesario analizar y ordenar las entidades desde una perspectiva más amplia, por ello la consecución de un resultado anhelado se alcanza de modo más eficiente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso (Beltrán, y otros, 2009).

En el mundo, las Mypes son consideradas como actores indispensables para el crecimiento económico de todas las naciones. Componen el 90% de las empresas a nivel mundial; teniendo una elevada participación en América Latina y resaltando que la mayoría se encuentra dentro del sector comercio y servicios. Siendo la estructura más común las microempresas, estas a su vez generan una fuente de empleos en la mayor parte de la población, sin embargo, a pesar de la importancia en el medio empresarial, las microempresas, por sus cualidades particulares en recursos y procesos de operación, presentan diversos inconvenientes en la base operativa, esto se debe a que no gestionan los procesos claves de manera que les permita proyectarse y alcanzar su visión de la organización, Carranco (2017).

A nivel de América Latina el impulso a las Mypes, es uno de los propósitos clave de los países. Comúnmente un emprendedor latinoamericano inicia su negocio sin un planeamiento, sin una gestión en sus procesos operativos para la ejecución del producto y por lo general atraviesa inconvenientes tanto como para administrar su empresa ya que carece de conocimiento y aprendizaje e induce en gran magnitud al fracaso empresarial. (Dini & Stumpo, 2018).

Según el Ministerio de la producción (2017) el sector textil es una de las actividades industriales que ha manifestado una gran capacidad, ya que son estimadas como futuros potenciales de ingresos económicos en los países, empleando así el 50% de mano de obra y dando empleo a muchas personas. Así mismo las mypes, del sector confecciones ubicadas en el distrito de Túcume, ofrecen la confección de prendas de vestir tales como: uniformes de colegio, ropa deportiva (buzos y shorts), pantalones de vestir (varones) y polos, contando con un pequeño taller donde se realiza la actividad y con las herramientas necesarias para confeccionar. Así estas cuentan con un promedio de cinco a diez trabajadores y contando con más de diez años en el mercado; surgiendo por la misma necesidad de sobrevivir y llevar un sustento al hogar.

De este modo los inconvenientes presentados en las mypes del sector confecciones en el distrito de Túcume hacen referencia sobre todo en los procesos Claves u operativos que es

imprescindible para la elaboración de prendas, presentando así problemas como hilos sobrantes en las prendas, mal planchado, falta de mantenimiento en las máquinas, personal no definido, desorden en cuanto al almacenamiento de productos, deficiente planificación en cuanto al proceso operativo y venta, lo cual dificulta un desarrollo eficiente de actividades. Lo que indica una falta de gestión en sus procesos, la cual impiden que alcancen sus objetivos y permitan afinar sus métodos de trabajo; trayendo como consecuencia el atraso de entrega de pedidos, exceso de trabajo y todo por su carácter empírico en el manejo de la industria textil al no aplicarse adecuadamente el proceso clave (operativo). Por tal motivo se observó detalladamente las falencias que ocurren en el proceso de entrada, transformación y salida.

Por ello, en la presente investigación se planteó la siguiente pregunta: ¿Cómo gestionar los procesos claves en las Mypes del sector confecciones del distrito de Túcume? El objetivo principal fue proponer una gestión en los procesos claves y como objetivos específicos: diagnosticar la situación actual, describir el proceso clave de las entradas/ inputs, conocer el proceso clave de transformación, describir el proceso clave de las salidas/ outputs.

La investigación presenta información útil para los propietarios de las mypes, ya que pretende mejorar el proceso clave u operativo y conocerlo para que se emplee de manera correcta en las mypes del sector confecciones y así genere un mayor conocimiento de herramientas y procesos que utilicen en cualquier empresa manufacturera de modo eficiente. El estudio permitió emplear el proceso metodológico de manera secuencial, puesto que se impulsa la gestión en un plan de acciones planificadas para el progreso y mejora continua de las mypes; por lo cual se utilizó la metodología de procesos en función al ciclo PHVA para que sirva como un aporte aplicado a las mypes del sector confecciones de Túcume, ya que este fue aplicado con éxito en varias investigaciones, por otro lado se realizará una contribución ya que ayuda a estructurar las actividades de las organizaciones, como también ayuda a las demás generaciones que están por venir, a realizar investigaciones con realidades similares a esta.

En el primer capítulo se describe la situación problemática. En el segundo capítulo se muestran los antecedentes y bases teóricas, tomadas para el desarrollo del marco teórico, los cuales ayudaron a comprender los conceptos de gestión de los procesos claves. En el tercer capítulo, se precisa la metodología en la que se describe la investigación desarrollada. El cuarto capítulo, se muestran los resultados conseguidos de la entrevista, aplicados a las mypes en el sector confecciones en Túcume. En el quinto capítulo, se explica acerca de la propuesta de mejora y en el sexto capítulo la investigación concluye con las conclusiones. Finalmente, en el séptimo capítulo, se exponen las recomendaciones, para mejorar los procesos claves en el sector confecciones en Túcume.

II.Marco Teórico

2.1. Antecedentes:

Según el estudio de Zuluaga, Cano, y Montoya (2018) tuvo como objetivo estudiar la situación problemática del sector textil - confección, diseño y moda en Colombia, con la finalidad de reconocer el papel de desempeña la logística en dicho sector y proponer soluciones de rendimiento y competitividad. El método empleado fue un análisis del marco teórico utilizable, empleo la entrevista, como instrumento de recolección de datos aplicándolo a los propietarios y se estableció una situación del talento de la gestión logística. Obtuvieron en los resultados, un planteamiento del entorno actual del sector y se enunciaron actividades y probables aportes a partir de la logística que incrementen el rendimiento y competitividad de los negocios que integran el sector textil.

Según el artículo investigativo de Gutiérrez, Dávila, y Gutiérrez (2018) tuvo como objetivo identificar la ejecución de la gestión de stock que mejore las existencias de materia prima para mantener el proceso productivo, desarrollando la productividad con los mismos o pocos recursos como algodón, manufactura, equipos y herramientas. Se utilizó un estudio de investigación aplicada, que buscó explicar teorías existentes a procedimientos renovados. su diseño fue Cuasi experimental, no existe muestra, los datos se seleccionaron de manera intencional. La población lo conforman los datos de sus indicadores recolectados en los formatos de recolección de datos. Los resultados señalan que deberían organizar 420 toneladas de algodón cada 25 días para afirmar el costo mínimo de S/. 5644; la productividad tiene una mejora de 79.51% a 93.02%.

El informe de investigación Anyul, Rincon, y Olger (2019) tuvo como objetivo realizar una gestión de mejora en el área productiva de la empresa Baguer en Bucaramanga. Se partió de un estudio de campo, la metodología aplicada fue mixta y con un enfoque exploratorio con el fin de estudiar la realidad de la organización, y de manera concisa, el proceso productivo. Empleó la entrevista no estructurada y registro de información de la observación directa desarrollada en la empresa, razón por la que se hizo una matriz de análisis donde se registraron las debilidades, causas y consecuencias señaladas en sus actividades productivas. Sus resultados revelaron el requerimiento de realizar mejoras en el proceso productivo, que incluyen el requerimiento de colaboradores, inversión en tecnología, programación de horarios, entre otros.

Según el trabajo investigativo de Maxmudov (2020) su objetivo fue identificar características principales de la industria de la moda moderna y desarrollar un suministro eficiente en el tiempo modelo de cadena. Utilizó a la encuesta teórica que incluyó aspectos generales interdisciplinarios métodos de investigación: sistemática, comparativa y lógica - literatura científica. El estudio realizado de la literatura científica explicó la naturaleza y complejidad de la industria de la moda, permitió conocer las características y preferencias en la industria de la nueva moda y las tecnologías digitales, en contraste con las tendencias tradicionales en las estrategias de marketing a implementar. En la edad avanzada de la ropa, la Tecnología de la información y comunicación está llevando a cabo la industria de producción a través de medios digitales, comercio y exhibiciones de ropa.

Según Nurmawati (2019) tuvo como objetivo determinar el enlace entre la capacidad de la gestión de procesos y el requerimiento de TI de las pymes de la confección con la finalidad de manifestar de que la implementación de TI permita ordenar con los objetivos comerciales de la empresa. Este estudio utilizó un método cualitativo con un enfoque de estudio de caso sobre una sola PYME de prendas de vestir en Jember Regency, Java Oriental. Los informantes de esta investigación son las PYME propietario. Utilizaron como instrumentos a las entrevistas y observación directa. Los resultados mostraron que la PYME de la confección necesita BPM relacionado con varios aspectos, es decir, definición y documentación de procesos, medición y gestión de procesos, mercado u orientación al cliente y perspectiva del proveedor.

En el artículo investigativo de Shanmugaraja, Manojkumar, y Nivethan (2020) su objetivo fue implantar el rol de la gestión de inventario, del estudio en el rendimiento de la fabricación de productos de la industria textil. Los datos recopilados durante el proceso investigativo se basaron en datos primarios y secundarios, por ello la investigación es un esfuerzo sistemático, clave para la búsqueda y obtención de conocimiento. Como resultado tuvo que el sistema de gestión de inventario de la entidad se basa en el método tradicional, lo cual no es muy eficaz para la empresa, los sistemas de control de inventario son manuales y tradicionales; como gran organización, no pueden realizar un seguimiento de los inventarios correctamente. Si la organización crea un buen procedimiento de gestión de inventario, ayudará a aumentar la rentabilidad de la organización mediante la reducción de costos innecesarios.

Según Durand, Monzón, Chavez, Raymundo, y Dominguez (2020) tuvo como objetivo proponer un modelo de producción que se basa en Lean Manufacturing y trabajo dentro de un cambio del enfoque de gestión en las mypes textiles, para ello realizaron una revisión de la literatura para recopilar modelos de producción mediante los cuales se podrían reducir los

tiempos de inactividad. Este diseño se centra en la implementación del modelo por parte de pequeñas empresas. sin requerir grandes inversiones, tecnología de punta o personal calificado. Los resultados que se informaron revelaron que la orden tardía instancias de cumplimiento reducidas hasta en un 18%, lo que tuvo un impacto en los tiempos de inactividad, innecesario movimientos y niveles de inventario en proceso, aumentando así la productividad en un 85%.

2.2. Bases teórico científicas:

La gestión

Según Maldonado (2018) lo define a la gestión, como la manera de administrar o generar actividades direccionados al resultado de cualquier negocio; ubican a los empresarios frente a un carácter administrativo más activo, enfocado a los logros. La gestión viene hacer el cúmulo de acciones para lograr un resultado. En tal sentido es un concepto indeterminado con relación a la administración, aunque con frecuencia son usados de diferente manera. En situaciones la gestión dirige al proceso de toma de decisiones; en otras se admite como la coincidencia de la elaboración, examinación y verificación. En resumen, la gestión viene hacer la inter fase entre planeación-acción, acción-control y control-planeación.

Los procesos

Según Mallar (2010), el término proceso deriva del latín processus que denota: avance, progreso. Se puede definir como un cúmulo de acciones que al interrelacionarse se determinan por necesitar varios insumos (inputs: que son productos o servicios adquiridos de otros proveedores) y tareas puntuales que comprometen agregar valor, para lograr estos resultados (outputs). Por tanto, se concreta al proceso como: “un ente por la cual realiza un objetivo íntegro, un periodo de tareas que se comienza y concluye con un usuario o un cliente interno”.

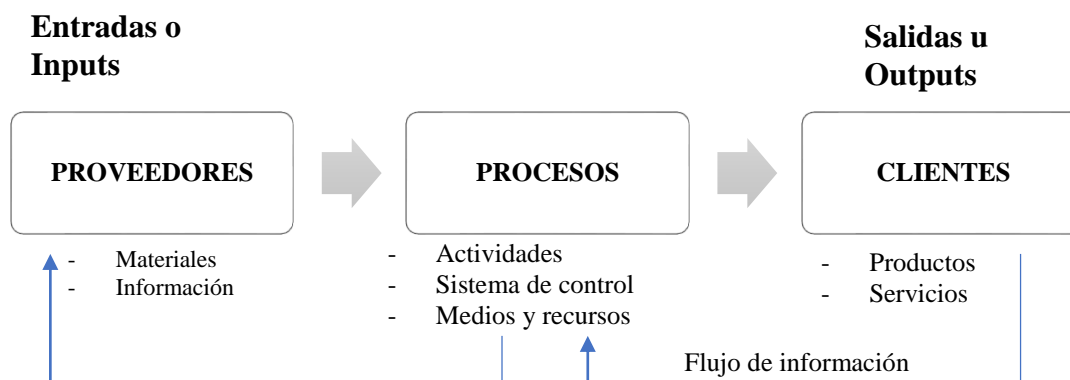


Figura 1: Modelo de proceso

Fuente: Mallar (2010).

Categorías:

- **Entradas:** Se fijan en los requerimientos de los individuos y bandejas de información oportuna, tanto internas como externas.
- **Proceso:** Vienen hacer las actividades que participan y se relacionan en el procedimiento y por ende posibilitan el desarrollo del periodo de actividad de la indagación, en el cual todo lo que entra a un proceso del sistema dan lugar a la salida de otro y, al contrario.
- **Salidas:** Terminan el periodo de vida de la información, permiten establecer productos y servicios con valor agregado y tener que asegurar el agrado de los requerimientos de los clientes a la que se liga el sistema con los requisitos de calidad que los mismos solicitan.

Flujo de información: circulan los datos, información, a partir del inicio de los procesos, comprendido las salidas. En el tránsito de la información, desde las entradas a las salidas, participan una cadena de procesos estructurados enlazados a través de variados flujos, con perspectiva a que el cliente consiga una actual información de valor agregado.

Los procesos pueden ser manufactureros (entran y salen insumos) o de gestión (entra y sale información/servicios).

Los procesos se encuentran en cualquiera entidad, a pesar de que no se hayan determinado ni definido, los procesos componen lo que se produce y cómo se produce.

Procesos claves

Según el Ministerio de fomento (2005) los **Procesos clave o de realización**: son aquellos que mantienen una comunicación directa con el usuario (procesos operativos son los indispensables para la ejecución del producto/servicio, desde el cual el cliente notará la calidad: ventas, planificación del producto, prestación del servicio, entrega, cobro...).



Figura 2: Proceso clave o de realización

Fuente: Ministerio de fomento 2005

- **Pedidos:** Es la petición de adquisición que un usuario hace a un proveedor, en el que se precisa la cantidad a comprar, tipo de producto, precio, medio de pago, y otros datos para el negocio comercial.
- **Planificación:** se maneja todo lo referente a la planificación antes de producir y a la manera en cómo mantenerla bajo control.
- **Elaboración del producto:** actividades para transformar los insumos en productos (productos y servicios).
- **Entrega:** Acciones que comunican a los adquirientes sobre productos y servicios.
- **Facturación y cobro:** comprobante de pago que certifica el pago por un producto/o servicio.
- **Servicio:** Actividades imprescindibles para sostener el valor del producto, de modo efectivo, para el comprador después de que se venda y entregue.

Gestión de procesos

Según Bravo (2011) la gestión de procesos se concentra en el producto de cada proceso y las actividades a desarrollar. Es así que cuando seleccionas uno de los procesos para iniciar su automatización, para hacerlo más automatizado, se quiere decir que una gestión de proceso gestiona proceso por proceso y lo va automatizando en este caso lo que se hizo con todos los procesos claves. Por ende, se ve como están funcionando, y a partir de ello se gestionan.

Lo define también como la especialidad de gestión que apoya a la administración de la organización a reconocer, esquematizar, precisar, verificar, desarrollar y hacer más beneficiosos los procesos de la empresa para conseguir la lealtad del cliente. Pues es aplicar el ciclo de mejora continua en los procesos, y que es el ciclo de mejora continua, también es entendido como el ciclo PHVA o de Deming ya que es una estrategia de mejora continua de la calidad basados en cuatro procesos con una ideal consideración.

Fases de la mejora continua

Cuatro son las etapas necesarias para entender y mejorar seguidamente los procesos, que se deben llevar a cabo de manera ordenada para obtener la mejora continua.

El ciclo PHVA

Según Perez (2004) el ciclo PHVA, propuesto por Deming es empleada por las organizaciones que aspiran mejorar su nivel de gestión mediante el control eficiente de procesos y acciones internas y externas, por medio de la estandarización de la información y minimizando las posibilidades de errores en la toma de decisiones relevantes. El círculo PHVA lo forman cuatro fases cíclicas, de manera que terminada la fase final se vuelve a la inicial, así las acciones son reevaluadas periódicamente para integrar recientes mejoras. Por ende, la importancia radica que una vez aplicado, el ciclo PHVA debe convertirse en una constante en la organización, en un verídico círculo virtuoso con el objetivo de seguir la mejora continua, ya que posibilita la toma de decisiones y la consecución de objetivos.

La implementación de esta metodología puede ser enfocada a cualquier tipo de empresa. Si no hay una buena planificación, el rendimiento no será el anhelado. Sin embargo, en varias empresas, es la fase que se hace en menos tiempo. Mencionado esto, por lo menos se debe contar con un plan de acción es actividades, fechas y responsables. No obstante, para iniciar bien, se deben considerar aspectos como: capital, recursos, materiales, riesgos, medios y especificación del cumplimiento de la actividad.

Las cuatro etapas que integran el ciclo PHVA son:

- **Planear:** se identifica las acciones de la empresa susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a lograr. La persecución de probables mejoras se puede hacer con la colaboración del personal de trabajo, escuchando las opiniones de los colaboradores, renovando tecnologías, entre otros procedimientos.

- **Hacer:** se implementan los cambios requeridos para actuar las mejoras necesarias.
- **Verificar:** una vez hecha la mejora, se procede a verificar su buena actividad. Asimismo si no se cumplió una mejora con las perspectivas iniciales, se hacen rectificaciones para adecuarlas a los objetivos deseados.
- **Actuar:** después de la fase de prueba se analizan los resultados y se comprueban estos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido aplicada la mejora. Si el resultado es favor de la empresa, se aplicará la mejora de manera definida, por el contrario, se habrá que reevaluar si se hacen los cambios o también anular la mejora. Así finalizado el cuarto paso, se va al primer paso para analizar nuevas mejoras a aplicar.

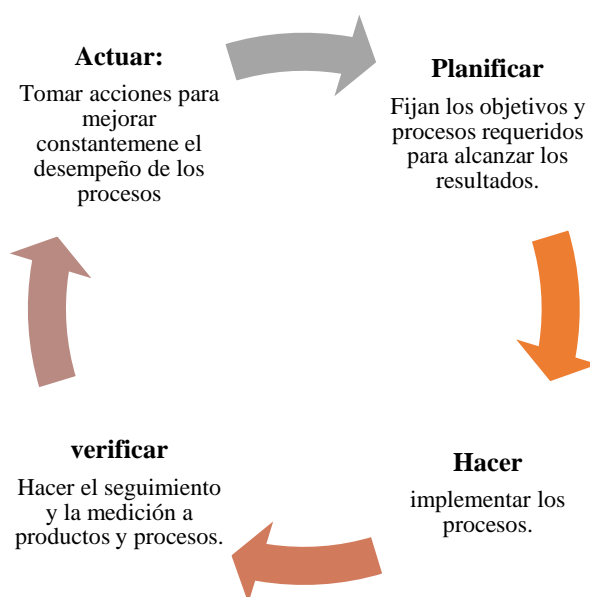


Figura 3: Ciclo PHVA

Fuente: Pérez (2004)

La industria textil y confecciones

Según (Asociación Peruana de Técnicos Textiles, 2016) Uno de los sectores manufactureros de gran importancia es la industria textil y de confecciones para el desarrollo de la economía peruana, por sus características y particularidades se establece una industria altamente compuesta, altamente generadora de trabajos y que emplea en gran medida recursos naturales del Perú.

Las pequeñas y grandes empresas en el medio de producción textil se han desarrollado en un mercado informal del cual han tendido progreso y avance que sobrepasó las perspectivas, transformándose en un gran movimiento comercial que simplemente han sido orientadas

empíricamente por personas que desarrollaron sus conocimientos días tras días, basados en su experiencia. Asimismo, dado a que los mercados deben estar a la vanguardia de la moda y tendencia, se debe alcanzar la diversidad y satisfacer los requerimientos. Por ello mantener una calidad en las prendas dice mucho de los empresarios de la industria textil para permanecer modernizados tecnológicamente. Como por la capacidad y talento del empresario peruano.

III. Metodología

La presente investigación carece de hipótesis por ser un estudio cualitativo y de naturaleza descriptiva.

3.1. Tipo y nivel de investigación:

- Según la investigación se desarrolló bajo un **enfoque cualitativo**, ya que buscó exponer las razones de diferentes aspectos en cuanto a la gestión de procesos claves de las mypes; según (Niño, 2011) el enfoque emplea una recopilación de información exceptuando la medición numérica para revelar o ajustar interrogantes de exploración.
- El **nivel** es **descriptivo** debido a que se observó, describió y se realizó un diagnóstico en el cual se describe el comportamiento de la gestión de procesos claves en las mypes del sector confecciones en el distrito de Túcume, así según Niño (2011) el nivel descriptivo tiene como fin explicar la situación actual objeto de estudio
- Se desarrolló un **estudio de tipo aplicada**, según Niño (2011) se encarga de dar solución a las cuestiones prácticas y específicas, por ello comprende gestionar los procesos claves en las mypes, del sector confección en Túcume, a través de la metodología del ciclo PVHA para dar solución a los problemas prácticos, dentro de la aplicación de la ciencia.
- Para la recopilación de datos se empleó el **análisis documental**, la **técnica de entrevista**, la **observación directa**, mediante el cual se utilizó para conocer e identificar los problemas que se dan en el proceso operativo de estas mypes, y a su vez plantear una propuesta que les permita gestionar sus procesos claves, ya que estas actividades emprendedoras deben permitir garantizar la sostenibilidad en el tiempo, adaptando una mejora continua.

3.2. Diseño de investigación:

- El diseño de la investigación es de tipo no experimental puesto que no se construye ninguna realidad, sino que se observó la realidad existente, las cuales no son provocadas, en este caso las mypes del sector confecciones en Túcume. Así según Fernández & Baptista, (2017) se realiza sin manipular alguna variable. Por ello lo que se hace es observar fenómenos, tal como se dan en su entorno.
- De igual manera es **transversal**, ya que según Fernández & Baptista (2017) se recopilan los datos en un único momento en este caso del año 2019.

3.3. Unidad de análisis y muestra:

- **Unidad de Análisis:** Los sujetos de investigación son cinco mypes que cuentan con más de diez años de experiencia confeccionando prendas de vestir.
- **Muestra:** La investigación tiene como muestra a cinco mypes dedicadas a confeccionar prendas de vestir en el distrito de Túcume, muestra tomada en base a los años de experiencia con las que cuentan estas mypes.
- **Muestreo:** No Probabilístico (Por conveniencia), en realidad no hay un proceso estadístico, que defina una muestra. Sin embargo, se tomó un criterio cualitativo a los sujetos de investigación (cinco mypes) que cuentan con más de diez años de experiencia confeccionando prendas de vestir y los más cercanos que permitieron acceder a la información.

Tabla 1: mypes del sector confecciones de Túcume

N°	MYPES	N° COLABORADORES
1	Confecciones B&S	9
2	Confecciones “Thiago & Isaías”	10
3	Confecciones “Josué”	9
4	Confecciones “Alvarado”	10
5	Confecciones “Junior”	10
	TOTAL	48

3.4.Criterios de selección:

Dentro de los criterios de selección del sector de las Mypes se tomó en cuenta las Mypes formales, que vienen realizando la actividad hace mucho tiempo atrás y que cuentan con muchos años de experiencia en confeccionar prendas en el distrito de Túcume, Otro criterio clave que se consideró fue el permiso y acceso para realizar el estudio de investigación, y sobre todo cuando se identificó que existe la problemática al no gestionar sus procesos claves.

3.5.Factor de análisis:

Tabla 2:Factor de análisis

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	CATEGORÍAS			TÉCNICAS	INSTRUMENTO
<p>Gestión de procesos claves: Son los que representan la razón de ser de nuestra unidad, nuestro objeto primordial de actividad, los fundamentales. Permiten el logro de la misión, facilitando el desarrollo de la planificación y estrategia de la empresa. Dichos procesos se sitúan a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente interno o externo. Bravo (2011)</p>	<p>INPUTS/ ENTRADA</p>	<p>PEDIDOS</p>	<p>Comunicación de pedidos Registro de proveedores Evaluación de proveedores Capital Compra de materia prima Recepción de materiales Registro de pedidos</p>	<p>Documental</p>	<p>Guion de entrevista</p>
		<p>PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO</p>	<p>Mantenimiento de sus recursos Capacitación del personal Selección del diseño/modelo Identificación de materia prima Identificación de equipos / herramientas</p>		
	<p>TRANSFORMACIÓN</p>	<p>ELABORACIÓN DEL PRODUCTO</p>	<p>Identificación de tareas Identificación de colaboradores Control de materia prima e insumos Insumos productivos Proceso de Confección / tiempo Control de procesos Producto terminado</p>	<p>Entrevistas Análisis</p>	
	<p>OUTPUS/ SALIDA</p>	<p>ENTREGA</p>	<p>Identificación de colaboradores Revisión de producto Tiempo / Entrega del producto Conformidad de entrega</p>		
		<p>COBRO</p>	<p>Facturación del producto Verificación de dinero Formas de pago Ajustes del producto Servicio</p>		

Fuente: Ministerio de Fomento (2005)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se recolectaron datos, a través de las siguientes técnicas e instrumentos.

- **Entrevista:** Se aplicó a cinco propietarios de las Mypes del sector confecciones del distrito de Túcume, con el fin de estimar ciertos indicadores y analizar los resultados de la investigación. Por ello se empleó una guía de entrevista, estructurada y conformada por veintiocho preguntas que permitieron acceder a la información sobre cómo se ha venido desarrollando la empresa en sus procesos, y a la ejecución de sus procesos operativos.
- **Análisis Documental:** se hizo una revisión de las fuentes primarias, relacionadas con el problema de investigación, tales como: bibliografía actualizada, artículos de publicaciones, entre otras. Se precisa entonces, un análisis detallado de cada uno de los conceptos de Gestión de procesos claves.
- **Observación participante:** con el fin de verificar y complementar la información obtenida, se utilizó la técnica de observación participante ya que al recolectar los datos con el guion de entrevistas se hizo en el taller de cada mype y se involucró directamente con la actividad objeto de la observación.

3.7. Procedimientos:

Al aplicar el instrumento de recopilación de información, se llevó a cabo de la siguiente manera:

- Primero se identificó las mypes del sector confecciones en el distrito de Túcume, ya que fueron quienes conformaron la muestra a estudiar, así permitieron el desarrollo de la indagación a través de la utilización de instrumentos de recolección y la guía de entrevista.
- Segundo, se contó con el permiso de las mypes del sector confecciones del distrito de Túcume, para la aplicación de la entrevista, siendo partícipes aquellos que hayan aceptado, ser parte del estudio informado.

- Tercero, se recolectó los datos, en la primera semana del mes de octubre del año 2019, iniciando por las mypes de los contactos conocidos, estimándolos como sujetos potenciales del estudio, situados en el pueblo Joven Federico Villarreal, del distrito de Túcume.
- Cuarto, después de recopilar la información se procedió a la tabulación de datos, pues se realizó electrónicamente, el cual se utilizó la grabadora de voz del celular, para luego escribirlo a un documento Word, desarrollándose los resultados de acorde a los objetivos que se establecieron en la investigación.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

El análisis del procesamiento de datos de la entrevista se realizó electrónicamente, el cual se utilizó la grabadora de voz del celular, para luego transcribirlo a un documento Word, reuniendo las respuestas, considerando los factores de análisis de las categorías, lo que admitió tener una mejor visión de los resultados perseguidos y el estudio de los mismos, teniendo una vista de la realidad de la investigación. Además, se utilizó el mapeo de procesos para representar gráficamente los procesos claves que se llevan a cabo en las mypes del sector confecciones de Túcume lo cual se procesó mediante el programa Bizagi.

3.9. Matriz de consistencia:

Tabla 3: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	GESTIÓN DE PROCESOS CLAVES			
¿Cómo gestionar los procesos claves en las mypes del sector confecciones del distrito de Túcume?	Proponer una gestión en los procesos Claves en las mypes del sector confecciones del distrito de Túcume.				
	OBJETIVO ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS			
	Diagnosticar la situación actual en las mypes del sector confecciones del sector confecciones en el distrito de Túcume	INPUTS/ ENTRADA	Pedidos	Comunicación de pedidos	
	Describir el proceso clave de entrada o inputs en las mypes del sector confecciones del distrito de Túcume.			Registro de proveedores	
				Evaluación de proveedores	
				Capital	
				Compra de materia prima	
	Conocer el proceso clave de transformación en las mypes del sector confecciones del distrito de Túcume.			TRANSFORMACIÓN	Elaboración del producto
		Registro de pedidos			
	Describir el proceso clave de salida/ outputs en las mypes del sector confecciones del sector confecciones en el distrito de Túcume	OTPUS/ SALIDA	Entrega	Mantenimiento de sus recursos	
				Capacitación del personal	
	Diseño de la Investigación	Unidad de Análisis		Selección del diseño/modelo	
Identificación de materia prima					
Identificación de equipos / herramientas					
Identificación de tareas					
Identificación de colaboradores					
Control de materia prima e insumos					
Insumos productivos					
Proceso de Confección / tiempo					
Control de procesos					
Producto terminado					
Tipo: cualitativo, Nivel: Descriptiva	Está conformada por las Mypes dedicadas a confeccionar prendas de vestir, en el distrito de Túcume. Los sujetos de investigación son cinco Mypes que cuentan con años de experiencia confeccionando prendas de vestir.		Entrevista: Guion de entrevistas		
			Análisis documental		
Diseño: No experimental, transversal	Muestreo: No probabilístico (por conveniencia).	Tipo de investigación	Observación: Ficha de observación		
			Procesamiento: se realizó electrónicamente, el cual se utilizó la grabadora de voz del celular, para luego escribirlo a un documento Word.		
			Servicio		
			Facturación del producto		
			Verificación de dinero		
			Formas de pago		
			Servicio		
			Procedimiento y procesamiento de datos		
			Facturación del producto		
			Verificación de dinero		
			Formas de pago		
			Servicio		

3.10. Consideraciones éticas:

En el estudio de investigación se tuvo en cuenta las consideraciones éticas, como el permiso informado, la confidencialidad, veracidad y responsabilidad.

- En primer lugar, se consideró el “Consentimiento Informado”, debido que las mypes que participarán de la presente investigación tuvieron conocimiento del desarrollo de la investigación por lo que dio conformidad al desarrollo del estudio.
- En segundo lugar, se consideró la “Confidencialidad”, es necesario ya que se protegió la identidad de las personas que brindaron información para el desarrollo de la investigación con el fin brindar seguridad y protección.
- En tercer lugar, la Confiabilidad, debido al tratamiento de la información y de las evidencias necesarias que aprueben la autenticidad de contenido de los instrumentos manifestados.
- Finalmente, se consideró la “Observación Participante”, debido a que se actuó con prudencia y ética profesional, de este modo se va a admitir la responsabilidad de los resultados que serán obtenidos en el desarrollo de la investigación durante el acaparamiento de datos.

IV. Resultados y Discusión

Este capítulo contiene los resultados que se obtuvieron de la entrevista aplicada a los propietarios de las mypes, la entrevista se dio de acuerdo a las tres categorías que conforman el proceso clave, para posterior a ello dar a conocer a través de una propuesta la gestión de los procesos claves.

4.1. Diagnosticar la situación actual del sector confecciones de las mypes en el distrito de Túcume

Según la Asociación peruana de técnicos textiles (2019) el sector textil y el de la confección es una actividad primaria de gran importancia, sobre todo para las naciones en vía de desarrollo, lo cual involucra un considerable número de empresas; que son ejecutadas por personas, colaboradores que por su esfuerzo físico y mental fabrican un bien (prendas de vestir).

Sin embargo, los países en desarrollo han integrado a ambos sectores en su proceso de industrialización y, los países productores como China, Bangladesh y Vietnam, usan maquinaria de punta y hacen uso de la innovación tecnológica. Estos compran maquinaria textil que proviene de países desarrollados, como Alemania, líder en la producción de maquinaria textil.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2016) la industria dedicada a la moda y confección buscan mayor eficiencia en sus procesos productivos, ya que afronta grandes retos al instante de alcanzar tallas, colores y modelos. Asimismo, se enfrentan a una “obligada” y constante mejora del servicio buscando la satisfacción de un cliente que cada vez es más riguroso. Para lograrlo es necesario implementar actividades y estrategias que les permitan aumentar su capacidad productiva. Partiendo de una gestión y apoyándose en un plan de acción; es por este motivo que definir eficientemente los procesos juega un papel muy relevante en la organización. Asimismo el Ministerio de Economía y Finanzas (2016) informa que dentro del análisis nacional, la falta de innovación, tecnología, mentalidad tradicionalista impide que se gestione, desarrolle, e implemente el trabajo por procesos, generando organizaciones lentas, y dispersas, impidiendo que las empresas tengan una flexibilidad al cambio laboral y a la integración a la calidad total, y la reingeniería de procesos, ya que actualmente el temor al cambiar su manera de trabajo implica inversión económicamente alta.

Analizando los resultados de la entrevista aplicada a los propietarios de las mypes dedicadas a confeccionar prendas de vestir, en el distrito de Túcume, se obtuvo como resultados que estas mypes tienen alrededor de 15 años en el mercado. Así los productos que ofrecen en el mercado son: Uniformes deportivos, uniformes de colegio, camisas, pantalones de vestir para niños y adultos. Por otro lado, sus principales clientes son los mayoristas quienes hacen pedido por docenas para vender en los mercados de la sierra y selva del Perú.

Actualmente las mypes vienen presentando inconvenientes que hacen referencia a un desarrollo desordenado en sus procesos claves ya que no cuentan con un método de trabajo definido y por ende al no definirlo trae consecuencias. Por lo que conlleva a un inadecuado proceso operativo, presentando dificultades durante el proceso. Asimismo, se logró identificar que existen problemas tanto en el proceso de entrada, transformación y salida.

En las entradas, presenta dificultades como la escasa materia prima al no tener el material y los insumos disponibles, en tanto las máquinas industriales no siempre se encuentran en condiciones de uso, y en cuanto al personal hace falta la experiencia en el rubro y siendo no definido. Por otro lado, se explicó también que “si el pedido no se cumple en el tiempo acordado, se trabaja más de las 8 horas diarias.” Por lo consiguiente, estas Mypes cuentan con

un aprox. de 8 a 10 colaboradores, por lo que menciona un entrevistado que: “son casi los 28 mismos que han venido laborando hace muchos años y el personal con el que cuenta no es fijo; y sin ningún tipo de control.” A sí mismo, se identificó un uso inoportuno de tecnología que conlleva a una limitada capacidad de innovación, ya que tienden a imitar los modelos de prendas del mercado. Por su parte indicaron también que sus principales materiales son: “las telas y los hilos de coser, sin embargo, al no contar con stock de materia prima, no les permite avanzar en la producción, como consecuencia hay demoras de 2 a 3 horas o hasta días”.

Asimismo en el proceso de transformación existen inconvenientes en la planificación de la elaboración de prendas, puesto que trabajan de manera empírica, sin tener objetivos ni estrategias; trayendo como consecuencia que el trabajo se duplique, existan atrasos, lo que conlleva a un proceso desorganizado, así mismo los entrevistados indicaron que en área de confección no existe un control de procesos adecuados, porque si ocurre algún problema son los propietarios de las mypes los que verifican de manera empírica, ya que cada trabajador es responsable de lo que hace. Con respecto a las maquinarias en cuanto al mantenimiento y reparación de las mismas, existe un tiempo de espera largo, ya que el servicio técnico no se encuentra en la misma localidad (Túcume)

Referente a las salidas, existen problemas en las prendas terminadas como el mal planchado, hilos sobrantes, mal empaquetado, sin una buena calidad. Por ello es indiscutible que, si no se hace un correcto proceso de transformación, como viene sucediendo en las mypes puede traer la pérdida de clientes mayoristas y competitividad hasta el cierre de las mypes de este rubro. Así mismo los entrevistados informaron que “*no cuentan con movilidad propia para la entrega de sus productos o para transportar su materia prima.*” Explicando también que “*para el cobro de sus pedidos solo cuentan con un medio de pago que es el efectivo.*” Por su parte indicaron que los clientes mayoristas no siempre son cumplidos con los pagos correspondientes, por lo que acuerdan cancelar en el siguiente pedido, y en ocasiones estos hacen un nuevo pedido. Por otro lado, carecen de un limitado empleo de herramientas de tecnología e información para ofertar sus productos y no existe una cultura del uso del internet como apoyo en su gestión comercial. Por tanto, tampoco se cuenta con una PC o laptop para registrar información útil como: el registro de pedidos, registro de inventarios, promocionar sus productos, por ende, con ninguna página web, ni redes sociales.

Además, indicaron que si existe algún reclamo por alguna prenda mal hecha simplemente se hace el descuento. Sin embargo, todo lo anterior el microempresario lo ha establecido de manera empírica. Así no evidencia estrategias documentadas o actividades organizadas con cronogramas y acciones de trabajo. Obedece a su intuición de la realidad y necesidad del

mercado, y afecta sobre todo para el desarrollo de nuevos productos. Por ello Durand y otros (2020) en su estudio dice que las mypes suelen o tienden a realizar actividades productivas de manera empírica y desorganizada. Problema que se presenta en el sector, ya que el microempresario solo le preocupa generar ganancia día a día, pero no en generar acciones que generen valor agregado al su producto final; por lo que, la gestión de procesos operativos dentro de una empresa es un esfuerzo fundamental en la mitigación de estos problemas.

4.2. Describir el proceso clave de los inputs/ entrada

En el desarrollo de este proceso se describe el proceso clave de inputs o entradas de proceso operativo en las mypes del sector confecciones del distrito de Túcume, los cuales corresponden con el estudio a realizar. En la planificación se conoce que los propietarios lo realizan de manera empírica y en base a su experiencia, en este caso se origina a partir del momento del requerimiento de los clientes mayoristas cuando hacen sus pedidos a estas pequeñas empresas para lo cual se inicia comunicando el pedido al propietario del taller.

Además, indicaron que se hace mediante una llamada telefónica o también cuando se hace la entrega de mercadería, indicando que en ocasiones existe un nuevo pedido. Así esto se ve reflejado en lo declarado por:

“Ellos me contactan a través de mi número de celular, y me piden la cantidad de prendas, de acuerdo la talla y el modelo.” Entrevistado N°1.

“Los pedidos lo hacen a través de una llamada telefónica, como también al momento de la entrega de prendas pedidas en algunas veces hacen otra vez pedidos.” Entrevistado N°3

Asimismo, se identificó que para este proceso intervienen dos personas que es el propietario y el cliente mayorista, llegando a un acuerdo pactado, donde se fija la cantidad, modelos, tallas, fecha de entrega del pedido, y el precio, indicando que dentro del precio de las prendas se incluye el pasaje para el medio de transporte. Por otro lado, indicaron también que no hay un pago adelantado y es que se trabaja en base a la confianza a sus clientes, por lo mismo que se paga cuando estos microempresarios entregan el pedido. Por lo cual se ve reflejado en lo declarado como:

“Mis clientes son ya conocidos, venimos trabajando de hace mucho tiempo con ellos y casi siempre son los mismos que hacen pedidos ya que nosotros confeccionamos y vendemos ropa al por mayor,” Entrevistado 2.

Por otra parte, los clientes son los que establecen el tiempo de entrega de sus pedidos, y sus tiempos establecidos son un aproximado de una a dos semanas, en ese sentido se observó que los pedidos son registrados, en un cuaderno o libreta de apuntes. Así pues, los resultados encontrados por Nurmawati (2019) concluye que se necesita una programación de requerimientos que permita el proceso de registro de pedidos junto con el proceso de pago, registros financieros y registros de compra de materias primas. Así cuentan con un sistema que les permita ingresar y registrar datos e información útil ya que aún se realizan manualmente. De igual manera informaron que no cuentan como una PC o laptop, mucho menos con una página web, o redes sociales para postear sus productos, lo cual no existe una cultura moderna por medio de redes sociales. Por ello Nurmawati (2019) menciona como resultado que el uso de tecnologías de información, de acuerdo con la capacidad de gestión puede mejorar el intercambio de información en las PYMES de la confección. Para el aspecto de orientación al cliente, las necesidades de TI incluyen redes sociales (Instagram, Facebook, WhatsApp), correo electrónico y comercio electrónico que ayudan como medios de comunicación con los clientes, incluido conocer la satisfacción del cliente. Lo cual concluye que, con la aplicación de TI, se espera que las pymes puedan brindar servicios rápidamente, de esta manera se puede mejorar el desempeño de las pymes.

Por otro lado, comentaron también que la mayoría no cuenta con el capital suficiente para invertir en comprar sus materiales, por lo que se genera una demora al hacer pedido de materia prima.

En la ejecución o hacer en esta etapa se hace la compra de materia prima, como telas industriales, hilos, botones, cierres, etc. De acuerdo a la cantidad solicitada, por lo general, este es realizado por una persona en este caso a cargo del propietario de cada mype, es el mismo el responsable de almacenar el material comprado.

Por tanto, comentaron también que *“no cuentan con un stock de materiales ya que esperan tener pedidos para comprar la cantidad de materia prima”*. Asimismo, existiendo una escasa materia prima al no contar con la cantidad necesaria para iniciar el proceso operativo. Por ello tampoco cuentan con un registro para llevar un control de las existencias que entran en cuanto a las cantidades de materia prima. Es por eso que Zuluaga, Cano, & Montoya (2018) concluye que se debe hacer un análisis cuidadoso de las tareas esenciales de la logística, con una apropiada realización de actividades y de soporte de la misma, algo que permitirá reducir costos de almacenamiento y transporte en aras de cumplir el compromiso de venta al

consumidor final e incrementar su productividad, haciendo más sencillo su función a partir de la cadena de abastecimiento como materia prima, hasta la compra por parte de un cliente.

En cuanto a la recepción de materia prima, se encuentra conformado por fardos de telas, hilos, botones, cierres, y productos terminados, asimismo se observó durante la entrevista, que los fardos de telas que habían comprado estaban tirados en el piso, por lo que nadie pudo trasladarlo al almacén, ocupando espacio y generando desorden a la vez. De igual manera el autor Shanmugaraja, Manojkumar, & Nivethan (2020) concluye que el componente del inventario está conformado por materia prima, progreso de trabajo, productos terminados, material de embalaje y repuestos. Asimismo, los estudios encontrados por Gutiérrez, Dávila, & Gutiérrez (2018) concluye que la implementación de la gestión de stock ayuda con la mejora de productividad así el sistema de mejora significa un ahorro por sobre costos que pueden ser reinvertidos en otros proyectos de mejora en la empresa. Dichas similitudes se deben a que ambas poblaciones evaluadas tienen características similares, con estos resultados se afirma que al no gestionar parte de la materia prima en las entradas de los procesos claves tienden hacer deficientes e incompetentes. Así Arnold & Osorio (1998) refiere que las entradas o inputs son los recursos (energía, materia, información) que se necesitan para empezar con el ciclo de actividades del sistema o proceso.

Verificar: De manera empírica indicaron los microempresarios observan la materia prima con que se producirá su producto, en este caso las cantidades al por mayor como fardos de tela, docenas de hilos de coser y elásticos, docenas de cierres, botones por docenas, hilos por cajas, agujas industriales.

Actuar: no se desarrolla esta etapa ya que, si ocurre algo que pueda interrumpir dicho proceso, como la falta de alguno de sus insumos o material en mal estado como telas incompletas, o cierres malogrados, lo dan como perdidos, no haciendo nada al respecto.

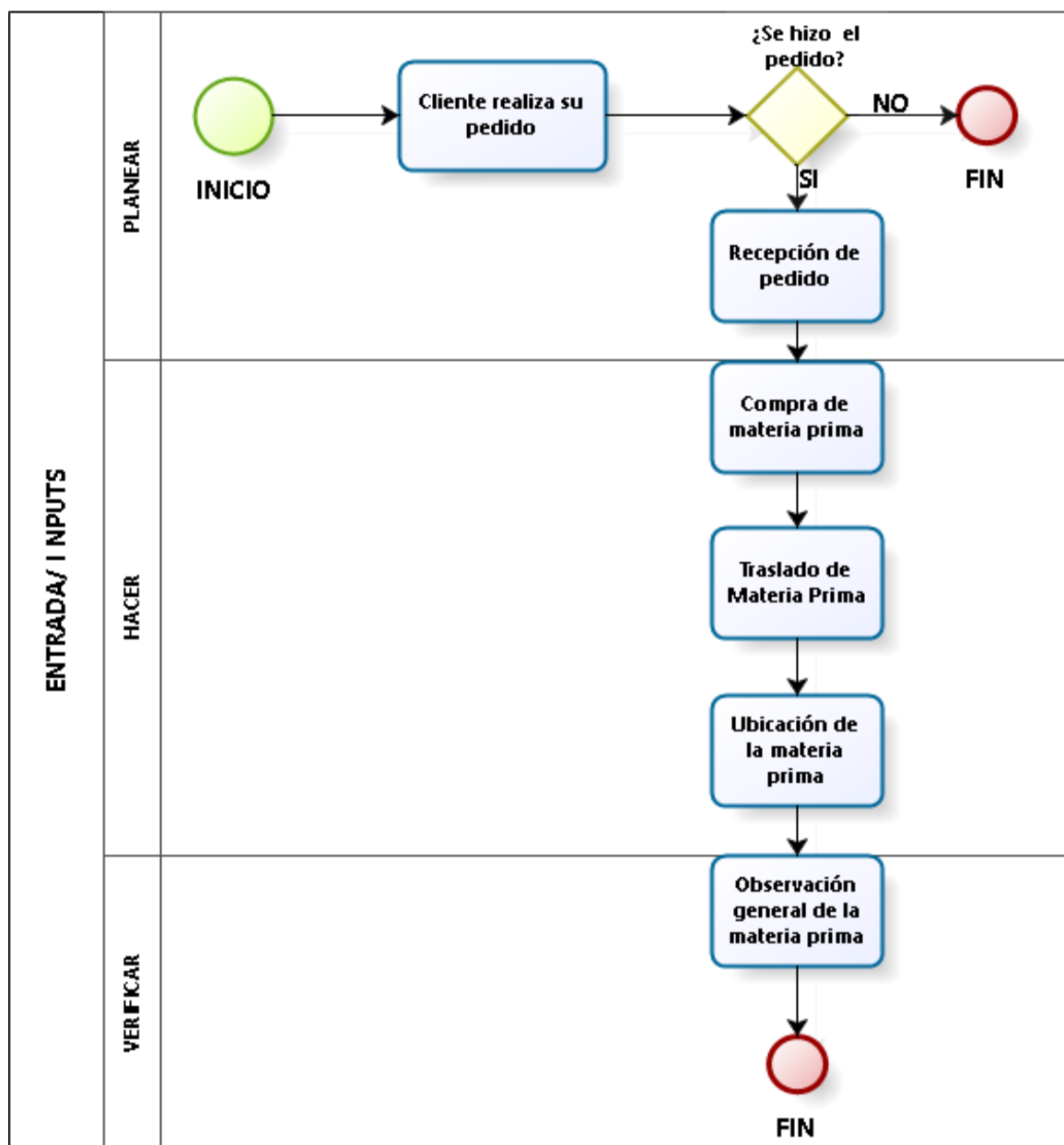


Figura 4:Proceso clave de entrada/inputs

4.3. Conocer el proceso clave de transformación

En cuanto al tercer objetivo que es conocer el proceso clave de transformación, lo cual se indica que se deja de lado la **planificación**, para ello el personal, que es básico con el que cuenta no es fijo y se pide personal de acuerdo a la cantidad de pedido, Por lo mismo se les paga por el día o días que laboran, así estos trabajadores suelen faltar el primer día de la semana por lo que muchas veces solo se trabaja con los presentes. En esta etapa también se selecciona la tela, diseño, color, modelo y talla para luego transformar el producto.

Hacer: En esta etapa abarca la transformación de materia prima en un producto terminado. Se obtuvo como resultado que, para la elaboración de prendas, los microempresarios declararon que:

“El proceso inicia con la actividad de tender y trazar la tela seleccionada, seguidamente se hace el remallado, costura, habilitado, corte de tela, acabado, para finalizar con el planchado y etiquetado haciendo el mismo procedimiento de siempre” Entrevistado 3

Estas son actividades imprescindibles que realizan para la creación de prendas de vestir. *Para lo cual intervienen 8 a 10 colaboradores, para ello se utilizan las maquinas industriales, trabajando 8 horas diarias, a más.* Existiendo una ausencia de control de calidad en los procesos. De modo idéntico los estudios encontrados por Anyul, Rincon, & Olger (2019) concluyen que, al llevar a cabo las mejoras en la transformación del producto, incluyen la contratación de colaboradores, inversión en tecnología, reorganización de horarios, entre otros, además de estas acciones es necesario el seguimiento de realización de las mejoras propuestas, en caso de modificar estos cambios por parte de la organización. Se puede decir que ante una situación como el de las mypes del sector confecciones es necesario estar a la vanguardia en la innovación y tecnología y así ser más competentes en el mercado. Así, la información encontrada por Durand, y otros (2020) concluyen que las empresas textiles deben centrarse en desarrollar nuevos procedimientos operativos para mejorar el resultado y la calidad del producto. Por ello Peresson (2007) indica que el proceso de producción es un sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos. De esta manera, se afirma el problema y se refleja en las Mypes textiles lo que está impidiendo el logro de una mejor calidad y acabado en las prendas.

Se observó también que estos microempresarios cuentan con equipos y herramientas como máquinas industriales, tijeras, agujas, cinta métrica, bobinas, tiza de sastre, cierre, botones, para la transformación de sus productos, y con un personal de 8 a 10 colaboradores.

Elaboración de prendas

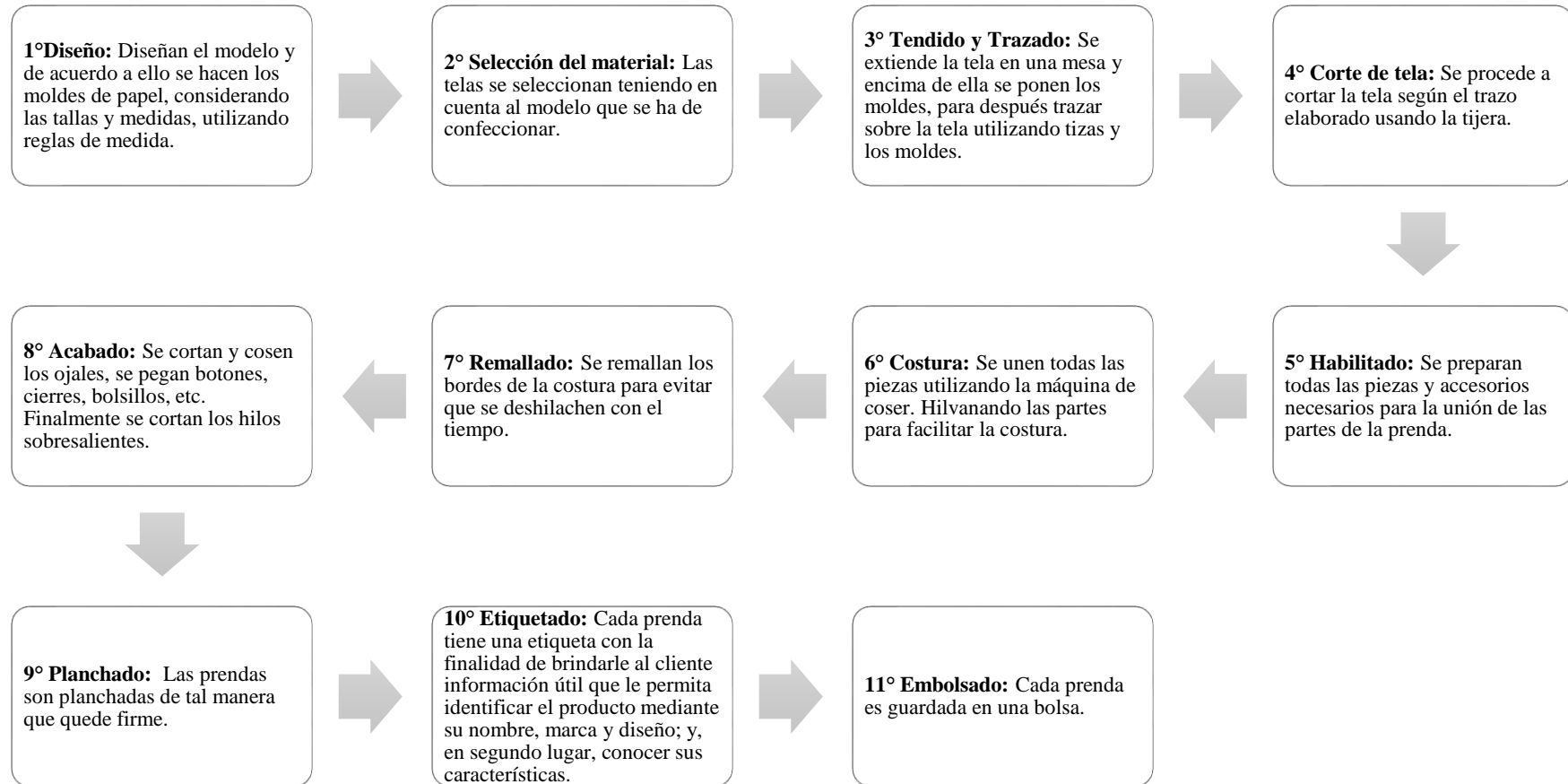


Figura 5:Elaboración de prendas

Por otro lado, se identificó que no existe un control para **verificar** cada proceso, puesto que cada colaborador durante el proceso es quien se responsabiliza de lo que hace, por tanto, no hay ningún supervisor que controle y este pendiente de las cosas materiales que pueden faltar en el proceso, sin embargo, cuando pasa eso, informaron que existe un atraso en la transformación del producto. Por otra parte, indicaron que existe una revisión echando un vistazo a las prendas de que no estén fallados o tengan algún defecto. Sin embargo, esa revisión no es tan profunda como para estar seguro de que todo está conforme.

Actuar no realizan acciones correctivas en caso se genere un retraso durante el proceso, ya sea por falta de material, hilos, botones, falta de personal, o porque alguna máquina industrial se malogró. Como también cuando ocurre que su producto terminado no salió como debió de salir, ya sea porque salió con mangas desiguales o prendas desmoldadas.

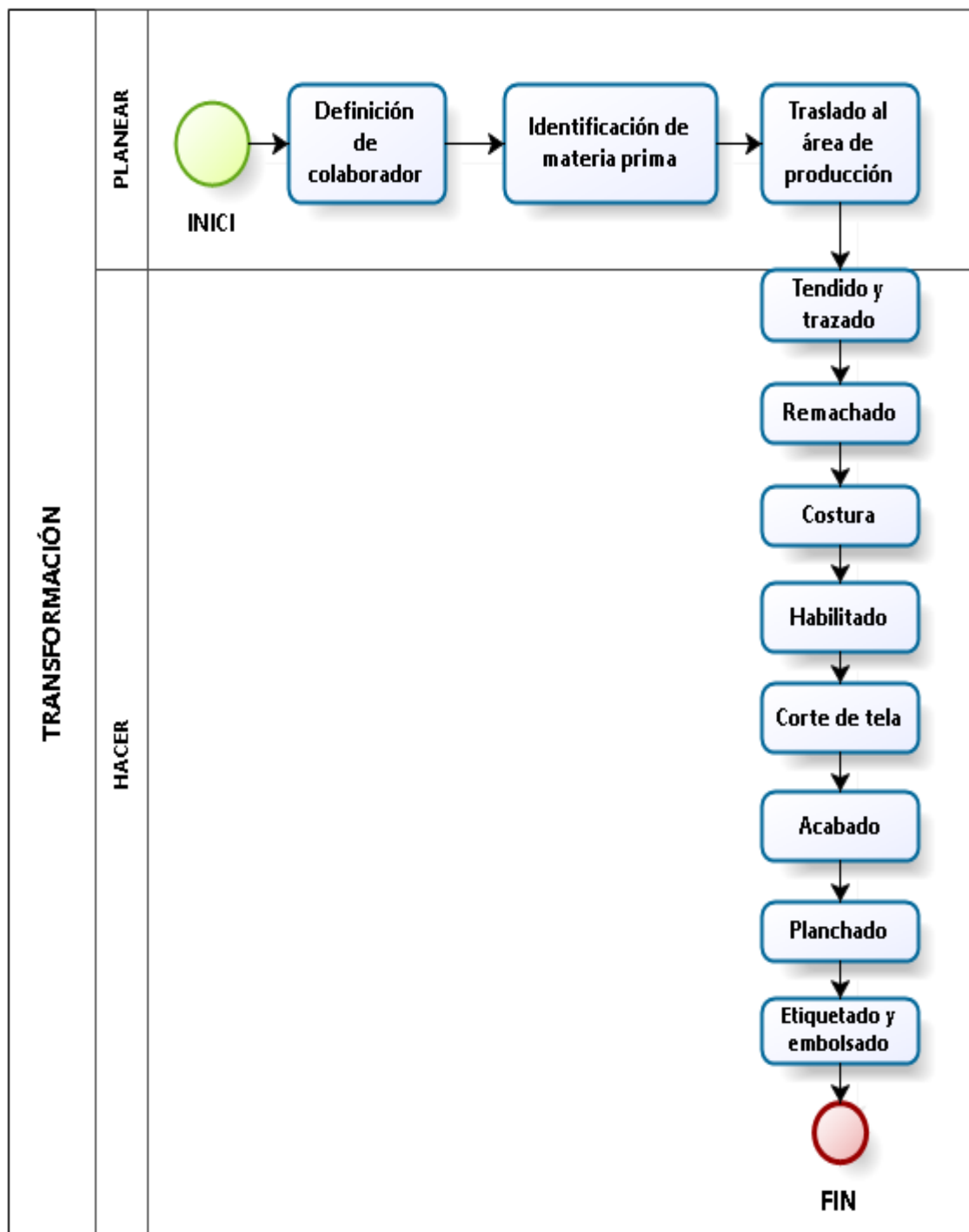


Figura 6:Proceso clave de transformación

4.4. Describir el proceso clave de outputs o salida

En cuanto al cuarto objetivo Describir el proceso clave de outputs en lo cual se hace la entrega del producto final, la salida se le considera una de las fases finales de la ejecución del producto, quien se encargará de hacer el correspondiente traslado es el propietario de cada mype, este lo hace sin la intervención de algún colaborador que lo apoye, y sin contar con propiedad vehicular para el traslado de sus productos.

Para ello, al **planear**, en esta etapa se inicia con el embolsado. Puesto que muchas veces no se cuenta con material disponible para el embolsado. Para eso utilizan las bolsitas transparentes de plásticos, y sacos para el empaque. Se pudo identificar que ellos coordinan con los clientes mayoristas para la entrega de su producto, de 10 a más docenas de prendas para entregar. Además, indicando que:

“Usualmente los microempresarios viajan los fines de semana como viernes o sábado para la correspondiente entrega de los pedidos” Entrevistado 3

El hacer: en esta etapa se hace la entrega del pedido por lo general lo hacen en un tiempo de 1 a 2 días, ya que los productos son entregados a la sierra y selva del Perú, y entregándose de manera empírica uno a uno según la orden del cliente. Llegando a los destinos de mercados, se intercambian los bienes como la mercadería por el pago de la misma. Además, con respecto al pago, indicaron que en esta etapa se hace el pago en efectivo y entregándose una boleta de venta. Así conforme a lo expresado por Nurmawati (2019) concluye que la implementación de BPM es necesaria para respaldar el negocio, procesos y mejorar la competitividad de las pymes de la confección. Con ello se afirma que una buena empresa debe tener un proceso comercial bien definido al gestionar el servicio al cliente; y vender productos y servicios. Por su parte Maxmudov (2020), concluye que la adopción de estrategias y técnicas ayudará a reducir los procesos involucrados en los tiempos de entrega para llevar nuevos productos de moda a las tiendas, para satisfacer la demanda de los consumidores en su punto máximo. Por ende, los procesos deben estar correctamente gestionados empleando distintas herramientas de la gestión de procesos.

Verificar: No se realiza esta acción

Actuar: En esta etapa se realiza una acción correctiva y es que simplemente se hace el descuento por si en algún empaque falta o no está en buen estado la prenda.

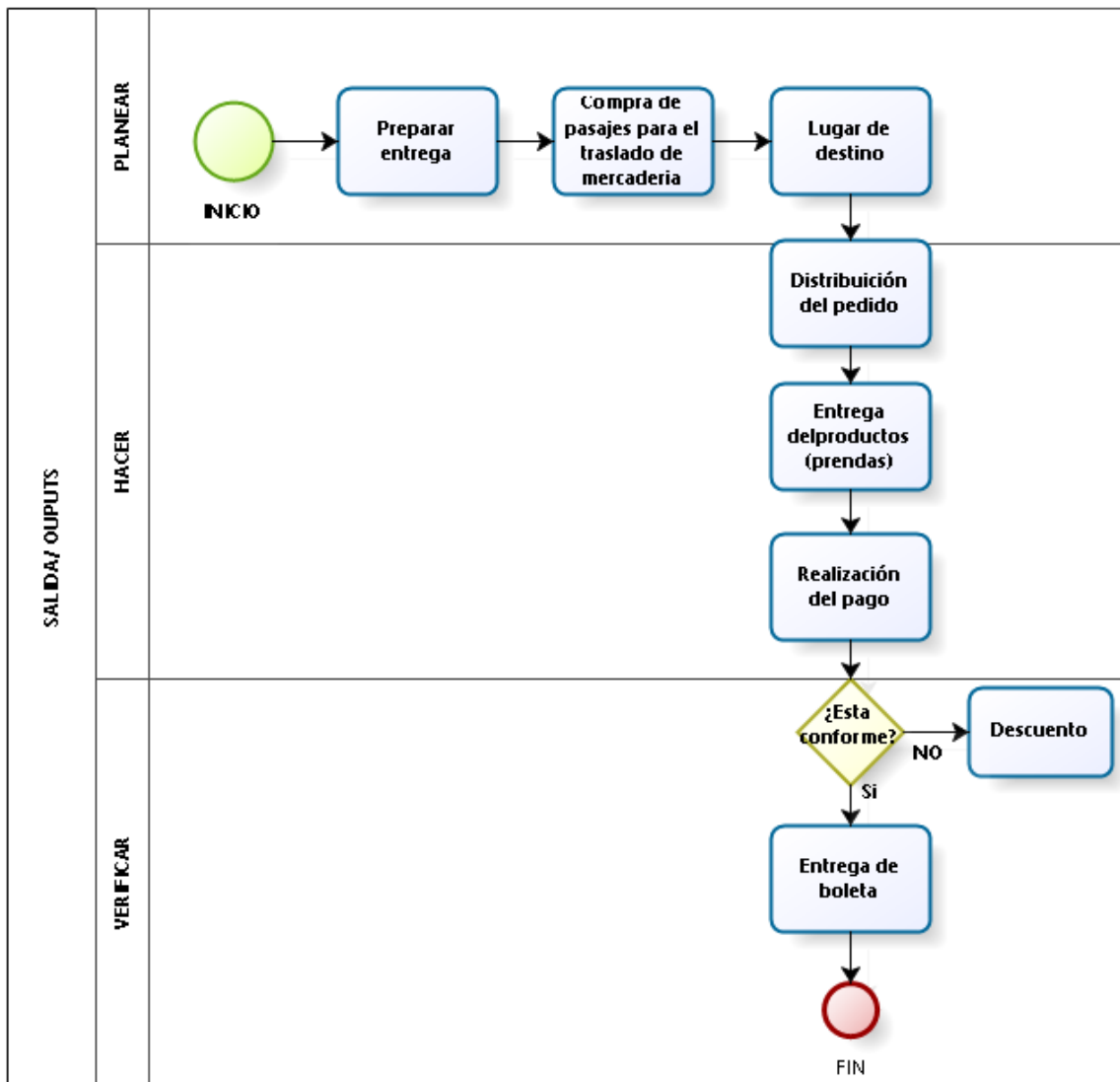


Figura 7:Proceso clave de salidas/ Outputs

V. Propuesta

La siguiente propuesta denominada “Gestión de procesos claves en las mypes del sector confecciones en el distrito de Túcume” se basa en un conjunto de procedimientos que se deben implementar a partir de la aplicación de la teoría del ciclo PHVA, de esta manera llevar a cabo la mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructurada la resolución de problemas.

La propuesta de mejora en la Gestión de los procesos claves u operativos se realizó bajo las premisas del ciclo PHVA de mejora continua lo cual consta de cuatro etapas cíclicas de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo. De esta forma las actividades son revaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

Gestión de los procesos claves

Actividades en el proceso clave de entradas

En esta categoría se lleva a cabo las entradas que vine hacer los insumos que se necesita para trabajar el proceso de transformación de las prendas por ende se propone la manera de cómo gestionar dichas entradas con el objetivo de asegurar el abastecimiento continuo y adecuado de los productos para garantizar los servicios de manera constante y así optimizar la eficiencia en las operaciones de estas Mypes

Tabla 4: Actividades de gestión del proceso de Entradas/ Inputs

CATEGORIAS		PROPUESTA	
Gestionar la logística de entrada para el desarrollo de las actividades operativas			
CICLO	ACTIVIDADES	TAREAS	RESPONSABLE
Planear	Recepción de datos, acceso de clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Cliente realiza el pedido - Establecer un % del pago por adelantado y el otro % se trabaja al momento de la entrega de pedidos de prendas. - Digitalización del pedido a través de una laptop lo cual incluye información de bienes que posee el cliente. 	Propietario
	Requerimiento de materia prima, personal, máquinas y patrones de diseños	<ul style="list-style-type: none"> - Semanalmente planificar la compra de materia prima, se calcula las cantidades, tipos de telas, hilos, cierres y botones a comprar. - Requerimiento de personal - Asegurar la correcta operación y funcionamiento de los equipos y maquinas industriales. 	
Inputs/ Entrada	Adquisición, traslado y recepción de materia prima	<ul style="list-style-type: none"> - Adquirir la materia prima, seleccionando los proveedores más adecuados, que reúna la calidad requerida y características necesarias para la producción, en este caso la tela, hilos, elásticos, cierres, forro, botones. 	Propietario
		<ul style="list-style-type: none"> - Contratación de movilidad para el traslado de materia prima hasta la casa del propietario. - Almacenar la materia prima en cuanto a colores y tipo de telas. 	

Verificar	Registro y verificación de prendas	<ul style="list-style-type: none"> - Las existencias deben registrarse en un formato de control de las entradas para verificar el ingreso de materia prima. - Se verifica detalladamente la materia prima, en especial debe estar completa y sin ningún tipo de falla. 	Propietario
Actuar	Conformidad de la materia prima.	<ul style="list-style-type: none"> - Si la materia prima esta defectuosa se adjuntan las pruebas necesarias(fotos) para el reclamo correspondiente al proveedor - Se registra como un proveedor confiable 	Propietario

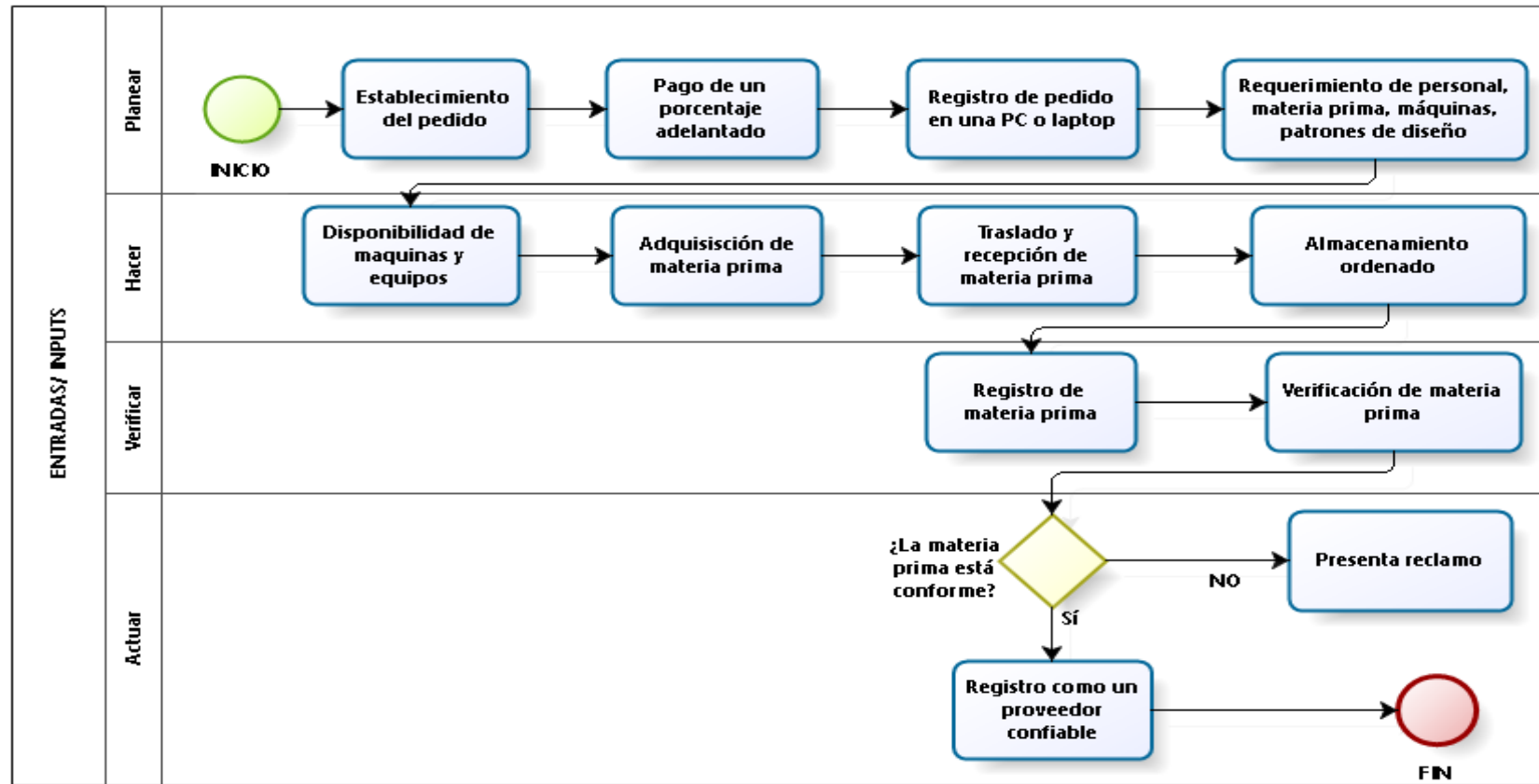


Figura 8: Actividades del proceso clave de entradas/ Inputs

Presupuesto proceso de entrada

Se considera importante el presupuesto para saber un aproximado de cuánto costará implementar la propuesta en cada etapa del proceso, para aquellos que generen gastos desde la entrada, la transformación y salida del producto(prendas), por ende, los precios pueden variar.

Tabla 5: Presupuesto proceso de entrada

	PRESUPUESTO	
	COSTO ÚNICO	COSTOS MENSUALES
ENTRADA		
Adquisición de una laptop básica	1500	
Capacitación (TÉCNICO EN CONFECCIÓN TEXTIL)-MODULO I-(1 MES)		250
Pasajes		20
TOTAL	1500	270

Actividades del proceso clave de transformación

En la categoría de transformación se lleva a cabo la producción de prendas, el uso de máquinas industriales, herramientas y medios para conservar el mejor estado del producto y la calidad del servicio, por ende se propone la manera de cómo gestionar el proceso de transformación de manera que cada vez el proceso sea mejor para lo cual se hizo en base al ciclo PHVA, herramienta de gestión que es considerado como uno de los métodos más conocidos para ayudar en gestionar de manera eficiente en las empresas.

Tabla 6: Actividades de gestión del proceso de transformación

CATEGORIAS	PROPUESTA		
	Gestionar el proceso de transformación para el desarrollo de las actividades operativas		
CICLO	ACTIVIDADES	TAREAS	RESPONSABLE
Planear	Definición de colaboradores	– De acuerdo a la experiencia del colaborador se procede a la selección del equipo de trabajo	Propietario
	Asignación de funciones y responsabilidades	– Se asignan los procesos a desarrollar: corte de tela, costura, remallado, acabado.	
	Identificación de materia prima y maquinarias	– Establecimiento de insumos y materia prima – Los equipos y herramientas como máquinas industriales, tijeras, agujas, cinta métrica, bobinas, tiza de sastre, deben estar en un buen estado para la transformación del producto.	Propietario

TRANSFORMACIÓN				
Hacer	Emisión de diseños de patrones		– Hacer los modelos de acuerdo a los patrones o plantillas planteados	Colaboradores
	Elaboración del producto		– En la tela se procede a trazar el diseño de la prenda, para luego cortarla, seguidamente se hace el remallado, costura, habilitado, corte de tela, acabado, para finalizar con el planchado y etiquetado.	Colaboradores
Verificar	verificación del proceso		– El propietario hace detalladamente la verificación, mediante la observación, durante el proceso de transformación.	Propietario
	Verificación de acabado de prendas		– Se realiza el control de calidad de las prendas, verificando el acabado de las mismas, de acuerdo al modelo y diseño de patrones.	Propietario
	Verificación de adecuado almacenamiento del producto		– Disposición de acuerdo al sector de mercado al que se dirige (niños, jóvenes, adultos, hombres, mujeres).	Propietario
			– Adecuado almacenamiento del producto terminado para evitar daño en los empaques y las prendas (rotura, deformación del empaque)	
Actuar	Mantenimiento de herramientas y maquinarias.		– Mantenimiento de las maquinas industriales, y las herramientas necesarias como tijeras, tizas de sastre, para comprobar que estén en buen estado en el siguiente proceso.	Propietario

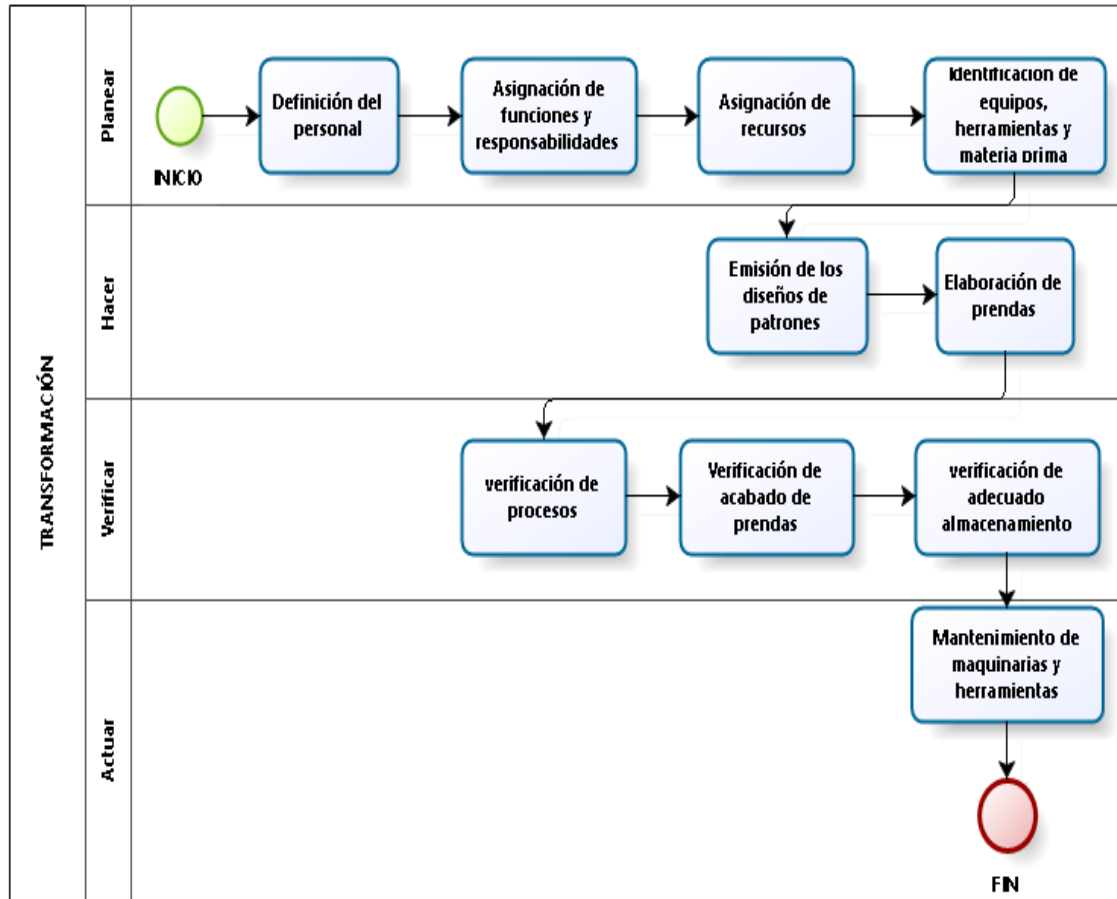


Tabla 7: Presupuesto proceso de transformación

PRESUPUESTO	
TRANSFORMACIÓN	COSTOS MENSUALES
Mantenimiento de Maquinas (cada mes)	150
Pasajes	20
TOTAL	170



Figura 9:Actividades del proceso clave de transformación

Actividades del proceso clave de salida

La calidad de los servicios ofrecidos por las empresas es cada vez más, un diferencial necesario para el éxito y para destacar en el mercado, por ello la salida es el producto en este caso las prendas terminadas que va destinado a el cliente o usuario final. Por ello para llevar a cabo este proceso en la siguiente propuesta se proponen actividades para gestionar la salida por ende se sigue una secuencia, en este proceso los microempresarios realizan la distribución (propietario a cliente mayoristas) y entregan las prendas en bolsas plásticas transparentes.

Tabla 8:: Actividades de gestión del proceso de salida (outputs)

CATEGORIAS		PROPUESTA	
		Gestionar la logística de Salida para el desarrollo de las actividades	
CICLO	ACTIVIDADES	TAREAS	RESPONSABLE
SALIDA	Planear		
	Disponibilidad de empaques adecuados	– De tal manera que si se tiene que realizar el pedido los empaques, bolsas y etiquetas se encuentren listos	Propietario
	Preparación de pedidos	– Se realizará una lista de entregas de acuerdo a los pedidos de los clientes.	Propietario
	Diseño de ruta de entrega de pedidos,	– Se lleva el producto al punto de entrega (ubicación del cliente)	
	Contacto con el cliente	– Se coordinara con el cliente para la entrega de pedido.	

Hacer	Embolsado de las prendas	– Empaquetar las prendas adecuadamente de acuerdo a las tallas que requiere el cliente.	Propietario
Verificar	Registro de las prendas salientes de almacén	– A través de un control de salidas se procede a realizar una lista de las prendas salientes del almacén	Propietario
	Verificación y entrega el pedido	– verificación de la conformidad de pago	Propietario
		– Cobro del % restante del pedido	Propietario
Actuar	Optimizar en el momento oportuno las entregas de pedidos	– Culminar antes del tiempo pactado la confección de prendas.	Propietario
	Contar con material de embolse para el siguiente pedido.	– Pedir el embolse para el empaque de prendas.	

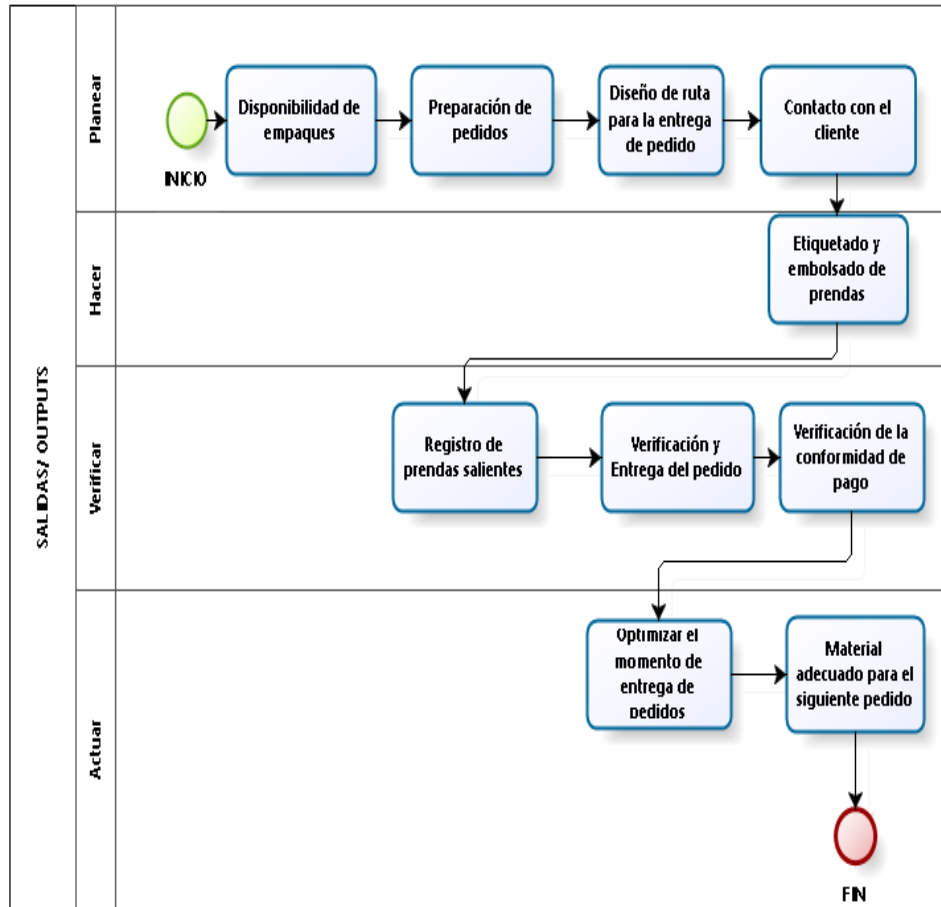


Tabla 9: presupuesto para el proceso de salida

PRESUPUESTO	
SALIDA	COSTOS MENSUALES
Empaque bolsas transparentes (5 Paquetes) (cada mes)	75
Pasajes	20
TOTAL	95



Figura 10: Actividades del proceso clave de salidas/ Outputs

VI. Conclusiones

El diagnóstico permitió conocer como las mypes realizan sus actividades teniendo como resultado que trabajan de manera empírica, es decir no llevan una gestión adecuada que les permita planificar y seguir una secuencia de actividades para el cumplimiento de sus objetivos.

En cuanto al segundo objetivo en la categoría de entradas (input) existen problemas en cuanto a la gestión de adquisición y abastecimiento de materia prima. Referente a las maquinas industriales no siempre están en un buen estado para su uso y los trabajadores con el que cuenta en su mayoría no tiene conocimientos para dar mantenimiento o repararlas, por otra parte, respecto al almacén de materias primas no tienen un control de las entradas de las existencias y en cuanto a los diseños de prendas imitan la tendencia del mercado.

Con respecto al tercer objetivo en la categoría de transformación se conoció que el microempresario cree que cuenta con un proceso productivo adecuado para confeccionar productos de calidad. Así ellos realizan el proceso de acuerdo a su experiencia, de modo que no tienen en claro su labor y requerimientos a seguir, en cuanto a su proceso de transformación no se realiza un seguimiento y adecuado control para constatar que no tengan ningún tipo de falla. En cuanto a la maquinaria se conoció que, al existir fallas mecánicas, tardan días en solucionarlo, generando retrasos en la producción.

Así mismo en la categoría de salidas (output) con respecto al empaquetado de los productos (prendas) no favorece la protección de estas en el transporte y entrega a los clientes; respecto al almacén de productos terminados se ve claramente que no trabajan con un registro de inventarios de sus productos por ende no existe un control adecuado de las salidas de los productos al mercado.

Se planteó una propuesta de gestión de procesos en las mypes que pueda ser aplicada en el área clave u operativa. Dicha propuesta se plasmó en un ciclo de mejora para la gestión mediante el control continuo de las actividades y el proceso operativo. Por lo que una gestión basada en procesos es una buena manera de enfocar el trabajo para cualquier organización, donde se persigue el control y mejoramiento continuo de las actividades de una empresa, por lo cual permite conocer la realidad de la misma y por ende eliminar o reducir los problemas presentados.

VII. Recomendaciones

Partir de una gestión apoyándose en un plan de acción, que permita definir eficientemente los procesos desde el requerimiento de pedidos, adquisición de materia prima, proceso manufacturero, herramientas, uso de maquinarias; proceso de confección, producto terminado, y la entrega del mismo a los clientes mayoristas ya que con ello se permitirá a mejorar los procesos y llevar a cabo un mejor seguimiento y desarrollo.

Referente al proceso clave de entradas, gestionarlos de acuerdo al ciclo PHVA, planificando la compra de materia prima, capacitando al personal en el manejo de las máquinas industriales, mantenimiento a las mismas, y en cuanto al propietario verificar las entradas de materia prima en el almacén y trabaje con un control de inventario (ver anexo 1), esto permitirá saber la cantidad disponible de materia prima en stock y a estar más organizados.

Implementar las actividades del proceso de transformación lo cual facilitará la ejecución de manera adecuada, iniciando con la definición de sus colaboradores, identificación y verificación de materia prima, máquinas y herramientas, asimismo realizar el seguimiento del proceso y, para alcanzar estos fines todas las partes de la mYPES (el propietario y áreas individuales de producción, almacén, ventas) deben trabajar en conjunto para cumplir con la secuencia del proceso.

En la categoría salidas (output), realizar las actividades de acuerdo a las acciones planteadas, como la preparación de pedidos, etiquetados de prendas, empaques y embolsados adecuados que conserve la calidad del producto final y como la obtención del pago completo de las prendas. También optimizando el momento oportuno de las entregas de pedido. Asimismo, trabajar con un control inventarios para el almacén de productos terminados, (ver anexo 2).

Es necesario implementar la propuesta de gestión de procesos a través del ciclo PHVA en las mYPES del sector confecciones de Túcume ya que es una excelente forma de organización, porque se conoce de manera muy detallada el funcionamiento de los procesos y actividades involucrados en la empresa, para llevar adelante los cambios que se requieren, por ende, tengan el control, seguimiento y mejoramiento continuo de los procesos claves.

VIII.Referencias Bibliográficas

- Anyul, C., Rincon, P., & Olger, L. (2019). *Plan de mejora en el proceso de producción para la empresa Baguer S.A.S de la ciudad de Bucaramanga, Santander*. Bacaramanga: Universidad de Investigación y Desarrollo.
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Universidad de Chile*.
- Asociación Peruana de Técnicos Textiles. (2016). La industria textil y confecciones. *Mundo APTT*.
- ASOCIACIÓN PERUANA DE TÉCNICOS TEXTILES. (2019). LA INDUSTRIA TEXTIL Y CONFECCIONES. *Revista mundo textil*.
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M. &., & Fernando. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. IAT.
- Bravo, J. (2011). Gestión de procesos. *Editorial Evolucion S.A*, 9.
- Carranco, R. (2017). LA APORTACIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) EN LA ECONOMÍA ECUATORIANA. *MBA*, 146-156.
- Ceplan . (2016). *Economía informal en Perú: situación actual y perspectivas*. Lima: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico .
- Dini, M., & Stumpo, G. (2018). *MIPYMES en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Santiago: Naciones Unidas.
- Durand, L., Monzón, M., Chavez, P., Raymundo, P., & Dominguez, F. (2020). Modelo de gestión de la producción ajustada bajo el cambio enfoque para reducir los tiempos de cumplimiento de pedidos para pymes textiles peruanas. *Journal*.
- Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Gómez, M. (2016). El valor del análisis de las partes interesadas en los procesos de Empresa Textil . *Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla*.
- Gutiérrez, C., Dávila, R., & Gutiérrez, J. (2018). Aplicación de la gestión de stock en el almacén de materia prima para mejora de productividad en la línea de tela de punto. Empresa textil, Lima 2017. *Revista Científica EPigmalión* .
- Hernandez, H., Martinez, D., & Cardona, D. (2015). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Saber, Ciencia*, 141-150.
- Maldonado, Á. (2018). *Gestión de procesos*. Perú.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 1-23.
- Maxmudov, T. (2020). El papel de la industria de la moda en la gestión de las actividades de mercado de empresas textiles. *Instituto de tecnología de ingeniería de Namangan*.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). *Pauta metodológica para la elaboración de planes de negocio de confecciones textiles en el marco de la ley procompite*. Perú: Unidad Técnica de PROCOMPITE.
- Ministerio de fomento. (2005). La gestión por procesos. 8-10.
- Ministerio de la producción. (2017). *Industria Textil y confecciones*. Lima: NANUK E.I.R.L.
- Niño, M. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Nurmadewi, D. (2019). Análisis de la vinculación entre la gestión de procesos empresariales (BPM)Capacidad y tecnología de la información: un estudio de caso en prendas de vestir PYMES. *ScienceDirect*.
- O'Diana, M., Molina, E., Cordoba, P., Coronado, Y., & Céspedes, M. (2015). *MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN*. Perú: NANUK E.I.R.L.
- Peresson, L. (2007). *SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ENFOQUE AL CLIENTE*. Uva.

- Perez, J. (2004). *GESTIÓN POR PROCESOS Como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: ESIC.
- Shanmugaraja, M., Manojkumar, P., & Nivethan, K. N. (2020). Análisis del sistema de gestión de inventario en Hilandería textil para mejorar Productividad. *Revista internacional de investigación en ingeniería, ciencia y gestión*.
- Wickramasekara, U., & Perera, H. (2016). Un enfoque mejorado para el equilibrio de líneas para prendas de vestir Fabricación. *Universidad de Sri Jayewardenepura, Sri Lanka*.
- Zuluaga, A., Cano, J., & Montoya, M. (2018). Gestión logística en el sector textil-confección en Colombia. retos y oportunidades de mejora para la competitividad. *Redalyc*.

Anexo 3: Guion de entrevista

1. ¿Cómo los clientes realizan sus pedidos?
2. ¿Cuál es la forma de registrar a sus proveedores actualmente?
3. ¿Cómo evalúa la materia prima(tela) antes de adquirirla?
4. ¿El capital que invierten es propio o es prestado por alguna entidad bancaria?
5. ¿Qué cantidad de materia prima se compra para la elaboración de prendas?
6. ¿Qué materiales y/o insumos ingresan para la elaboración de las prendas?
7. ¿De qué manera registra los pedidos de sus clientes?
8. ¿Qué tipo de capacitación da acerca del mantenimiento de equipos y maquinas?
9. ¿De qué manera capacita al personal antes de la elaboración del producto?
10. ¿Cuál es el criterio de selección del modelo y/o diseño para la elaboración del producto?
11. ¿Tiene la cantidad de materia prima suficiente para la elaboración de prendas? ¿y qué pasa si no la tiene?
12. ¿Con qué tipo de máquinas cuenta para la elaboración de prendas?
13. ¿De qué manera se asignan las funciones y responsabilidades para la realización de tareas?
14. ¿Cuál es el número de colaboradores que intervienen en la elaboración del producto?
15. ¿Cuáles son los insumos, materiales que se encuentran en stock para el cumplimiento de objetivo? ¿y qué pasaría si no la tiene a tiempo?
16. ¿Cuáles son sus principales insumos?
17. ¿Cuál es el procedimiento de confección de prendas? ¿Cuál es el tiempo que usa para la producción?
18. ¿Cómo verifica que se cumplan adecuadamente los procesos para la elaboración del producto?
19. ¿Se cumple en el tiempo acordado para terminar el producto? ¿Y qué pasa si se excede del tiempo?
20. ¿Cómo entrega usted el producto?
21. ¿Cuántos colaboradores intervienen para la entrega del producto?
22. ¿Cuánto es el tiempo máximo para entregar las prendas?
23. ¿Los clientes verifican las prendas al momento de la entrega? ¿Qué pasa si este no se encuentra conforme?
24. ¿Cómo sabe usted si el cliente se encuentra satisfecho con la elaboración de la prenda?
25. ¿Hace entrega de boleta al momento del cobro del producto?
26. ¿De qué manera verifica el monto pagado?
27. ¿Cuenta la empresa con alguna otra forma de pago?
28. ¿Qué tipo de servicio de atención personalizada se ofrece después de la compra?



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mg. Bertha Francisca Gonzales de Castañeda**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **"GESTIÓN DE PROCESOS CLAVES EN LAS MYPES DEL SECTOR CONFECCIONES EN EL DISTRITO DE TÚCUME, 2019"**, elaborado por la estudiante **SANTOS MARIELLA SANCHEZ SANDOVAL**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 7 de noviembre del 2019.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr. **Mg./ Lic. Nombre:** Bertha Francisca Gonzales de Castañeda
Cargo Actual: Directora del CETPRO "TUCUME"



ENTREGA

		Desacuerdo (1)	De acuerdo (1)	Observación
1	¿Cuántos colaboradores intervienen para la entrega del producto?		1	
2	¿Cómo se realiza la revisión de las prendas antes de entregar el producto?		1	
3	¿Cuánto es el tiempo máximo para entregar las prendas?		1	
4	¿Los clientes verifican las prendas al momento de la entrega? ¿Qué pasa si este no se encuentra conforme?		1	

COBRO/ FACTURACIÓN

		Desacuerdo (1)	De acuerdo (1)	Observación
1	¿Hace entrega de boleta al momento del cobro del producto?		1	
2	¿Suele verificar el dinero(monto pagado)?		1	
3	¿Cuenta la empresa con alguna otra forma de pago?		1	
4	¿Qué tipo de mejoras se realizan al producto al momento de la entrega?		1	
5	¿Qué tipo de servicio de atención personalizada se ofrece después de la compra?		1	

Nombre: Mg. Bertha Gonzales de Castañeda

Firma: Bertha Gonzales de Castañeda

DNI: 17544969



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mg. Marita Cruz Pupuche**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado "**GESTIÓN DE PROCESOS CLAVES EN LAS MYPES DEL SECTOR CONFECCIONES EN EL DISTRITO DE TÚCUME, 2019**", elaborado por la estudiante **SANTOS MARIELLA SANCHEZ SANDOVAL**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 7 de noviembre del 2019.


FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr. Mg./ Lic. Nombre: Marita Cruz Pupuche
Cargo Actual: Docente Facultad de Ciencias Empresariales.



ENTREGA

		Desacuerdo (1)	De acuerdo (1)	Observación
1	¿Cuántos colaboradores intervienen para la entrega del producto?		1	
2	¿Cómo se realiza la revisión de las prendas antes de entregar el producto?		1	
3	¿Cuánto es el tiempo máximo para entregar las prendas?		1	
4	¿Los clientes verifican las prendas al momento de la entrega? ¿Qué pasa si este no se encuentra conforme?		1	

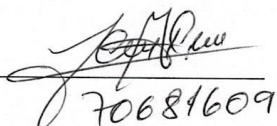
COBRO/ FACTURACIÓN

		Desacuerdo (1)	De acuerdo (1)	Observación
1	¿Hace entrega de boleta al momento del cobro del producto?		1	
2	¿Suele verificar el dinero(monto pagado)?		1	
3	¿Cuenta la empresa con alguna otra forma de pago?		1	
4	¿Qué tipo de mejoras se realizan al producto al momento de la entrega?		1	
5	¿Qué tipo de servicio de atención personalizada se ofrece después de la compra?		1	

Nombre: Mg. Marita Cruz Pupuche

Firma: _____

DNI: _____


70681609



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mg. Bertha Cristina Estela Rojas** mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **“GESTIÓN DE PROCESOS CLAVES EN LAS MYPES DEL SECTOR CONFECCIONES EN EL DISTRITO DE TÚCUME, 2019”**, elaborado por la estudiante **SANTOS MARIELLA SANCHEZ SANDOVAL**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 7 de noviembre del 2019.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr. Mg./ Lic. Nombre: BERTHA CRISTINA ESTELA ROJAS.

Cargo Actual: DOCENTE DE CONFECCIÓN TEXTIL.



ENTREGA

		Desacuerdo (0)	De acuerdo (1)	Observación
1	¿Cuántos colaboradores intervienen para la entrega del producto?		2	
2	¿Cómo se realiza la revisión de las prendas antes de entregar el producto?		1	
3	¿Cuánto es el tiempo máximo para entregar las prendas?		1	
4	¿Los clientes verifican las prendas al momento de la entrega? ¿Qué pasa si este no se encuentra conforme?		1	

COBRO/ FACTURACIÓN

		Desacuerdo (0)	De acuerdo (1)	Observación
1	¿Hace entrega de boleta al momento del cobro del producto?		1	
2	¿Suele verificar el dinero(monto pagado)?		1	
3	¿Cuenta la empresa con alguna otra forma de pago?		1	
4	¿Qué tipo de mejoras se realizan al producto al momento de la entrega?	0		
5	¿Qué tipo de servicio de atención personalizada se ofrece después de la compra?		1	

Nombre: Mg. _____

Butey

BERTHO ESTELI ROSOS

DOCENTE DEL CETPRO
NUESTRO SEÑOR DE FORTIMAS

Firma: _____

Butey

CONFECIONES TEXTILES.

DNI: _____

27422422

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

JUEZ	Experto(n=3)			SUMA DE ACUERDOS	V-aiken	CONDICIÓN
	j1	j2	j3			
preg1	1	1	1	3	1	Valido
preg2	1	1	1	3	1	Valido
preg3	1	1	0	2	0.7	Valido
preg4	1	1	1	3	1	Valido
preg5	1	1	1	3	1	Valido
preg6	1	1	1	3	1	Valido
preg7	1	1	1	3	1	Valido
preg8	1	1	0	2	0.7	Valido
preg9	1	1	1	3	1	Valido
preg10	1	1	1	3	1	Valido
preg11	1	1	1	3	1	Valido
preg12	1	1	1	3	1	Valido
preg13	1	1	1	3	1	Valido
preg14	1	1	1	3	1	Valido
preg15	1	1	1	3	1	Valido
preg16	1	1	1	3	1	Valido
preg17	1	1	0	2	0.7	Valido
preg18	1	1	1	3	1	Valido
preg19	1	1	1	3	1	Valido
preg20	1	1	1	3	1	Valido
preg21	1	1	1	3	1	Valido
preg22	1	1	1	3	1	Valido
preg23	1	1	1	3	1	Valido
preg24	1	1	1	3	1	Valido
preg25	1	1	1	3	1	Valido
preg26	1	1	1	3	1	Valido
preg27	1	1	0	2	0.7	Valido
preg28	1	1	1	3	1	Valido
					0.95	VALIDO

La validación se realizó por tres expertos conocedores del tema, el cual según su calificación con el método de Aiken se obtuvo una confiabilidad de 0.95, el cual indica ser mayor a 0.8. por lo tanto, el instrumento de esta investigación es confiable.

GESTIÓN DE PROCESOS CLAVES EN LAS MYPES DEL SECTOR CONFECCIONES EN EL DISTRITO DE TÚCUME

por Santos Mariella Sánchez Sandoval

Fecha de entrega: 11-dic-2020 11:32p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1436581958

Nombre del archivo: LAS_MYPES_DEL_SECTOR_CONFECCIONES_EN_EL_DISTRITO_DE_T_CUME.docx
(2M)

Total de palabras: 12254

Total de caracteres: 65414

GESTIÓN DE PROCESOS CLAVES EN LAS MYPES DEL SECTOR CONFECCIONES EN EL DISTRITO DE TÚCUME

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	cenincal.com Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
5	equipo.altran.es Fuente de Internet	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	revistas.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1%