



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL**

Gestión de abastecimiento para mejorar el nivel de servicio en área de  
producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022

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

**AUTORES:**

Leon Cardich, Miller Guido (ORCID: 0000-0002-4838-116X)

Vallejos Avalos, Jorman Anthony (ORCID: 0000-0002-3319-0870)

**ASESOR:**

MSc Gil Sandoval, Héctor Antonio (ORCID: 0000-0001-5288-8281)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión empresarial y productiva

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedicamos el presente trabajo a Dios por permitirnos contar con salud en medio de la crisis sanitaria y así culminar satisfactoriamente la carrera que fue nuestro objetivo de lucha constante desde un inicio, a nuestros Padres por su apoyo incondicional, quienes nos motivan a seguir adelante y están presentes en cada tropiezo que damos para darnos ánimos y para aquellos familiares que por una u otra razón ya no se encuentran con nosotros.

### **Agradecimiento**

Hacemos presente nuestro agradecimiento al docente MSc. Ing. Héctor Gil Sandoval de la carrera profesional de Ingeniería Industrial por su apoyo constante en la asesoría de nuestra tesis y a la plana docente por sus valiosos aportes en las diversas experiencias curriculares que nos programaron durante la etapa universitaria.

## Índice de contenidos

|   |     |
|---|-----|
| Dedicatoria.....  | ii  |
| Agradecimiento.....   | iii |
| Índice de contenido.....  | iv  |
| Índice de tablas.....   | v   |
| Índice de figuras.....  | vii |
| Resumen .....   | vii |
| Abstract.....   | xv  |
| I. INTRODUCCIÓN .....   | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....   | 4   |
| III. METODOLOGÍA .....  | 11  |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación.....                                 | 11  |
| 3.2 Variables y Operacionalización .....                                | 12  |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                                | 15  |
| 3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información ..... | 16  |
| 3.5 Procedimientos.....   | 18  |
| 3.6 Método de análisis de datos.....                                    | 44  |
| 3.7 Aspectos éticos .....   | 44  |
| IV. RESULTADOS .....  | 46  |
| V. DISCUSIÓN .....  | 62  |
| VI. CONCLUSIONES.....   | 66  |
| VII. RECOMENDACIONES .....  | 67  |
| REFERENCIAS .....   | 68  |
| ANEXOS.....   | 75  |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento VI.....       | 17 |
| Tabla 2. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento VD .....      | 18 |
| Tabla 3. Ranking de exportación del sector textil.....                             | 23 |
| Tabla 4. Registro de compras antes de la mejora.....                               | 25 |
| Tabla 5. Índice de proveedores antes de la mejora.....                             | 26 |
| Tabla 6. Exactitud de inventarios antes de la mejora .....                         | 27 |
| Tabla 7. Nivel de servicio antes de la mejora .....                                | 28 |
| Tabla 8. Disponibilidad antes de la mejora .....                                   | 29 |
| Tabla 9. Entregas a tiempo.....  | 30 |
| Tabla 10. Entregas conforme .....  | 31 |
| Tabla 11. Actividades programadas durante el mes de noviembre .....                | 32 |
| Tabla 12. Temario de capacitación.....   | 32 |
| Tabla 13. Registro de compras después de la mejora .....                           | 36 |
| Tabla 14. Índice de proveedores después de la mejora .....                         | 38 |
| Tabla 15. Exactitud de inventarios después de la mejora .....                      | 40 |
| Tabla 16. Nivel de servicio después de la mejora.....                              | 42 |
| Tabla 17. Disponibilidad después de la mejora .....                                | 44 |
| Tabla 18. Entregas a tiempo.....   | 45 |
| Tabla 19. Entregas conforme .....  | 47 |
| Tabla 20. Flujo de caja proyectado.....  | 43 |
| Tabla 21. Cálculo de VAN, TIR y beneficio costo .....                              | 44 |
| Tabla 22. Estadística descriptiva de variable nivel de servicio .....              | 46 |
| Tabla 23. Estadística descriptiva de la dimensión disponibilidad del producto..... | 48 |
| Tabla 24. Estadística descriptiva de la dimensión Entregas a tiempo.....           | 50 |
| Tabla 25. Estadística descriptiva de la dimensión entrega conforme.....            | 52 |
| Tabla 26. Prueba de normalidad de nivel de servicio.....                           | 54 |
| Tabla 27. Estadística de muestras emparejadas de nivel de servicio .....           | 55 |
| Tabla 28. Prueba de hipótesis de nivel de servicio.....                            | 55 |
| Tabla 29. Prueba de normalidad de disponibilidad del producto.....                 | 56 |
| Tabla 30. Estadística de muestras emparejadas de disponibilidad del producto ..... | 57 |
| Tabla 31. Prueba de hipótesis de disponibilidad del producto.....                  | 57 |
| Tabla 32. Prueba de normalidad de entrega a tiempo .....                           | 58 |
| Tabla 33. Estadística de muestras emparejadas de entrega a tiempo.....             | 59 |
| Tabla 34. Prueba de hipótesis de entregas a tiempo .....                           | 59 |
| Tabla 35. Prueba de normalidad de entrega conforme.....                            | 60 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 36. Estadística de muestras emparejadas de entrega conforme ..... | 61 |
| Tabla 37. Prueba de hipótesis de entrega conforme.....                  | 61 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Ubicación de la empresa .....   | 19 |
| Figura 2. Flujograma de una orden compra de la empresa.....                           | 20 |
| Figura 3. Máquina de corte de tela .....  | 21 |
| Figura 4. Módulo de costura .....   | 22 |
| Figura 5. Módulo de bordado de tela .....   | 22 |
| Figura 6. Módulo de Acabados .....  | 23 |
| Figura 7. Tendencia de prendas por pedido .....                                       | 24 |
| Figura 8. Tendencia de prendas por modelo .....                                       | 24 |
| Figura 9. Capacitación el personal .....  | 33 |
| Figura 10. Definición de sistema de compras de materia prima Fuente: Propia.....      | 34 |
| Figura 11. Almacenamiento de la tela Fuente: Propia .....                             | 34 |
| Figura 12. Cuadro comparativo de Registro de compras Fuente: Elaboración propia ..... | 37 |
| Figura 13. Cuadro comparativo de mejora Registro de compras .....                     | 37 |
| Figura 14. Cuadro comparativo de Índice de Proveedores .....                          | 39 |
| Figura 15. Cuadro comparativo de mejora de Índice de Proveedores .....                | 39 |
| Figura 16. Cuadro comparativo de Exactitud de Inventarios.....                        | 41 |
| Figura 17. Cuadro comparativo de mejora de Exactitud de Inventarios.....              | 41 |
| Figura 18. Cuadro comparativo de Nivel de servicio .....                              | 43 |
| Figura 19. Cuadro comparativo de mejora de Nivel de Servicio.....                     | 43 |
| Figura 20. Cuadro resumen de Disponibilidad del producto .....                        | 44 |
| Figura 21. Cuadro comparativo de mejora de Disponibilidad del producto .....          | 45 |
| Figura 22. Cuadro resumen de Entregas a tiempo .....                                  | 46 |
| Figura 23. Cuadro comparativo de mejora de Entregas a tiempo .....                    | 46 |
| Figura 24. Cuadro resumen de Entregas conforme.....                                   | 48 |
| Figura 25. Cuadro comparativo de mejora de Entregas conforme.....                     | 48 |
| Figura 26. Histograma Nivel de servicio Pre test Fuente: Elaboración propia .....     | 47 |
| Figura 27. Histograma Nivel de servicio Post test Fuente: Elaboración propia.....     | 47 |
| Figura 28. Histograma Disponibilidad Pre test .....                                   | 49 |
| Figura 29. Histograma Disponibilidad Post test.....                                   | 49 |
| Figura 30. Histograma Entregas a tiempo Pre test.....                                 | 51 |
| Figura 31. Histograma Entregas a tiempo Post test .....                               | 51 |
| Figura 32. Histograma Entregas conforme Pre test.....                                 | 53 |
| Figura 33. Histograma Entregas conforme Post test .....                               | 53 |

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo aplicar la gestión de abastecimiento para mejorar el nivel de servicio en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022. En relación a la metodología fue de tipo aplicada y se consideró un diseño pre experimental. La población lo conformaron los servicios efectuados en la gestión de abastecimiento del área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022, tal que se utilizó fichas para recopilar los datos. Se concluye comprobando que el nivel de servicio después de la gestión de abastecimiento mejoró en un porcentaje de 6.76 %, se tiene que disponibilidad del producto después de la gestión de abastecimiento mejoró en un porcentaje de 4.46 %, la entrega a tiempo del producto después de la gestión de abastecimiento mejoró en un porcentaje de 8.88 % y la entrega conforme del producto después de la gestión de abastecimiento mejoró en un porcentaje de 7.37 % con un nivel de confianza de 95 %, tal que se comprobó también la aceptación de la hipótesis general y las específicas mediante el estadígrafo T-student y procesando en el software SPSS, versión 25.

**Palabras clave:** Gestión, abastecimiento, servicio, proveedores, inventarios.

## **Abstract**

The objective of this research is to apply supply management to improve the level of service in the production area of Pacific Textile Industry, Lima 2022. In relation to the methodology, it was of an applied type and a pre-experimental design was considered. The population was made up of the services provided in the supply management of the Pacific Textile industry production area, Lima 2022, such that cards were used to collect the data. It is concluded by verifying that the level of service after supply management improved by a percentage of 6.76 %, product availability after supply management improved by a percentage of 4.46 %, the on-time delivery of the product after the supply management improved by a percentage of 8.88 % and the compliant delivery of the product after supply management improved by a percentage of 7.37 % with a confidence level of 95 %, such that the acceptance of the general hypothesis and the specific ones using the T-student statistician and processing in the SPSS software, version 25.

**Keywords:** Management, supply, service, suppliers, inventories.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El mercado mundial representa una buena forma de repuntar las ventajas competitivas de una empresa. En empresas comerciales es relevante la gestión de abastecimiento, considerando la planificación, gestión de compras, abastecimiento, ventas, marketing, entre otros aspectos. Por ello las empresas del mundo consideraron importante utilizar la tecnología con fines de poder lograr buena eficiencia, tener el control de los inventarios de sus procesos, suministros y sus envíos. Tener un buen manejo del abastecimiento implica un buen control del tiempo y ciclo de abastecimiento, los viajes que se dan en el proceso de abastecimiento y aspectos relacionados a la operatividad en las labores de abastecimiento, para ello se hizo uso de herramientas de ingeniería con fines de detectar las fallas habituales encontradas para su inmediata corrección (Vilela, 2018, p. 34). Por ello el abastecimiento se hace cargo del suministro de los recursos y tiene gran relevancia a nivel del desempeño de una entidad, aspectos de costos productivos y la forma de dar respuesta a los consumidores.

En el Perú diversas empresas pequeñas o microempresas se lograron constituir sin hacer una buena planificación, tener estrategia para lograr sus objetivos, a pesar de ello, se mantienen en el mercado, muchas de formalizaron y tuvieron estrategias para sostener su crecimiento. Según Peralta (2020, p. 14) la mala gestión de abastecimiento y almacenamiento son determinantes en las microempresas que comprometió su funcionamiento continuo, eso porque hace falta un adecuado control del inventario y método respecto a la gestión en abastecimiento y almacenamiento. Con esto comprobamos que en nuestro país, el aprovisionamiento es un sector poco atendido por varias entidades empresariales y en tal sentido tuvo un buen potencial de mejora. Por ello, las entidades direccionan su interés en la mejora para lograr ser más competitivas; siendo relevante la gestión de abastecimiento ya que constituye una herramienta valiosa para el buen control de las operaciones del suministro orientado a la optimización de costos y la eficiencia al logro de los recursos requeridos en tiempo, lugar y cantidad oportuna, haciendo de esta forma, un adecuado valor agregado en los clientes con mayor exigencia.

La Industria Textil Pacífico, es una entidad textil posicionada en el mercado peruano ubicada en Lima con 28 años en el mercado, presentó como principal problema el

abastecimiento de la tela, todo pedido nuevo nace marítimo pagado por el cliente, pero si no cumplimos con la fecha solicitada por el cliente el pedido se vuelve aéreo a cuenta de la empresa. Teniendo la fecha de llegada de tela se programa el corte, bordado, estampado, confección y acabado, con todos estos procesos se calcula una fecha de despacho que tiene que coincidir o ser menor a la fecha requerida por el cliente. Trabajamos con una empresa que nos prepara la tela y los rectilíneos (cuellos y puños), esta empresa no proporciona lo requerido en cada pedido y si lo hace el 90 % nunca se cumple y siempre se posterga, ese incumplimiento hace que corran las fechas de todos los procesos y por ende cambiar el despacho al cliente. Actualmente el indicador promedio del nivel de servicio de despacho es 65 % siendo la meta de la gerencia 95 %.

En diversas ocasiones no se llegó a realizar un buen abastecimiento con los productos textiles, presentándose retrasos en el despacho, eso genera el incumplimiento de las entregas de la mercadería, también los horarios en el despacho no se manejan adecuadamente y por tanto se presentó retrasos en atención de los pedidos, habiendo demoras en los reportes de despachos realizados. Así mismo, se elaboró el diagrama Ishikawa identificando causales, también la correlación y el diagrama de Pareto para cuantificar y priorizar las causas más importantes a resolver (anexos 1,2,3,4 respectivamente). A nivel del área, no se resolvió oportunamente esto a causa de un bajo nivel de servicio teniendo pérdidas de los clientes quienes perdieron la confianza en la empresa por los incumplimientos generados.

En relación a la variable independiente gestión de abastecimiento Hove y Poee (2018, p. 3) mencionaron que para que las empresas mejoren su abastecimiento, es preciso que mejoren su cadena de suministros y dinamicen la labor en el área. En muchas entidades hicieron uso de estrategias de colaboración y hubo intercambio de información. Por su parte de la variable el nivel de servicio Zidje y Satyanarayana (2020, p. 414) indicaron que para definir el plan de nivel de servicio, la más simple definición es que representa una negociación con el proveedor y el usuario de tal forma que exista logro de cumplimiento al servicio. Se planteó como problema general: ¿Cuál es el efecto que tendrá la aplicación de la gestión de abastecimiento en la mejora del nivel de servicio en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022? Los problemas específicos fueron:

(1) ¿Cuál es el efecto que tendrá la aplicación de la gestión de abastecimiento en la mejora de la disponibilidad del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022? y (2) ¿Cuál es el efecto que tendrá la aplicación de la gestión de abastecimiento en la mejora de la rapidez en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022?

Se consideró la justificación por conveniencia en la medida que mediante la gestión de abastecimiento se presentó mejoras en la eficiencia en la producción de artículos textiles. Se justificó de manera práctica pues los investigadores aportan mejoras en el abastecimiento de tal manera que se dé celeridad a las labores de abastecimiento de artículos textiles mejorando el nivel de servicio. También se justificó de manera metodológica, con el diseño de los instrumentos para la gestión de abastecimiento y el nivel de servicio, pues con la investigación se reformuló la labor de abastecimiento con miras a mejorar el nivel de servicio tal que la relevancia del estudio es importante por el aporte con otras investigaciones que tienen relación con el tema tratado dado que su aporte resultó benéfico para investigadores del país y el extranjero.

La hipótesis general es: La gestión de abastecimiento mejora el nivel de servicio en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022. Las hipótesis específicas son: (1) La gestión de abastecimiento mejora la disponibilidad del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022 y (2) la gestión de abastecimiento mejora la rapidez en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022.

Alirio (2019, p. 3) precisó que los objetivos se refieren a lo que se busca alcanzar según lo que se realiza en el estudio siendo fundamental su planteamiento, pues representa la intencionalidad del investigador para lograr la mejora. Por ello el objetivo general es: Analizar la gestión de abastecimiento en la causación de la mejora del nivel de servicio en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022. Los objetivos específicos son: (1) Analizar la gestión de abastecimiento en la causación de la mejora de la disponibilidad del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022 y (2) Analizar la gestión de abastecimiento en la causación de la mejora de la rapidez en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

**Villanueva (2018)** en su tesis desarrollada en el sector producción de cilindros en la provincia de Lima, su objetivo fue precisar como la gestión de almacenes aumenta el nivel de servicio a nivel de producción de cilindros en la entidad en estudio. La población conformaron pedidos entregados al almacén. La muestra se dieron en 16 semanas a nivel de almacén. El instrumento utilizado fue la ficha de datos. Los resultados demostraron que hubo un aumento del nivel de servicio en la entidad a un 61 % siendo antes 26 %, aumentando en 35 %. En conclusión se tiene que con la gestión de almacenes se logró una mejor entrega de pedidos en la línea que produce los cilindros.

**Yauris (2017)** en su tesis desarrollada en el sector servicios de almacén en el distrito de Ate, su objetivo fue precisar si la gestión de almacén mejora el nivel de servicio en la empresa en estudio. Se consideró cuantitativo, aplicado y cuasi experimental. La población fueron las 12 semanas antes y 12 semanas después. Los instrumentos la hoja de registro. Se tiene como resultados la mejora del nivel de servicio con 37.00 %, el tiempo de entrega con 33.86 % y entregas perfectas con 4.46 %. Se concluyó destacando que mediante la gestión de almacén hubo mejora relevante en el servicio que se brinda al cliente.

**López (2018)** en su tesis desarrollada en el sector servicios en el área de compras, su objetivo fue determinar que la gestión de abastecimiento mejore nivel de servicio en la entidad en estudio. Se trató de un estudio aplicado, explicativo y descriptivo; de enfoque cuantitativo. La población integró el aprovisionamiento de los materiales en el periodo de 16 semanas antes y después de lograr la mejora. Los instrumentos conformaron las fichas de datos siendo los reportes de órdenes de compra, los registros de órdenes de compra por día. Como resultado se logró el aumento en 22 % del nivel de servicio con lo que se comprobó la mejora. Se concluye destacando que a nivel de la gestión de abastecimiento se logra mejorar el nivel de servicio a nivel de las compras.

**Cuzcano (2018)** en su tesis desarrollada en el sector servicios de papelería, tiene como objetivo identificar el impacto generado al implementar el tipo de gestión de inventarios en el nivel de servicio ofrecido a clientes internos del almacén. En tal sentido se identificó inconvenientes que hacen deficiente el nivel de servicio. Se obtuvo información de pedidos semanalmente realizados en los meses de octubre

hasta diciembre del 2017 en el pre test y los meses de febrero hasta mayo del 2018 en el post test, obteniendo la información a través de la observación de procesos y consolidando pedidos que se ingresa al almacén, con la medición de los pedidos incompletos otorgados a los proveedores, también se logró información vital de pedidos despachados al cliente interno identificando el nivel de servicio ofrecido según los tiempo de respuesta y pedidos completos. Mediante el SPSS se hizo la contrastación de las hipótesis logrando como resultado el incremento porcentual de 45.73 % respecto al nivel de servicio comprobando que la implementación del sistema de gestión de inventarios resulta favorable a nivel de servicio.

**Orihuela (2018)** presentó su tesis desarrollada en el sector servicios de compras. Su objetivo fue demostrar que la gestión de abastecimiento aumenta el servicio que se dá a los clientes internos del centro de distribución. El estudio es cuantitativo pre experimental. La población conformaron los 48 reportes antes y después de implementarla y se dió la eleccion de forma intencional. La técnica aplicada en el estudio fue la observación considerando como instrumento la ficha de recolección de datos del nivel de servicio. Se tiene como resultado, el aumento del nivel de servicio al cliente interno a partir de 67.1 % hasta el 79 %, siendo el aumento efectivo de 17.7 %. En conclusión, la gestión de abastecimiento resultó favorable mejorando el nivel de servicio al cliente interno.

**Mayta (2019)** presentó su tesis desarrollada en el sector de cárnicos. Su objetivo fue el rediseño de proceso de abastecer el producto para la entidad sobre comida rápida, en especial el pollo a la brasa siendo de 65 % de todos los productos cárnicos. El estudio se consideró cuantitativo, tal que la técnica utilizada resultó la observación y como instrumento se consideró la ficha de observación. La población conformaron 5 líneas de abastecimiento de abarrotes, plástico, verdura, menajes y cárnico, con un total de 900 ítems. Se tuvo como resultado, que en el área de abastecimiento disminuyó sus pedidos no atendidos a las tiendas a partir de 37 % hasta el 15 % por día, considerando el tiempo de abastecimiento de 3.4 horas por día. En conclusión, mejorando el abastecimiento se logró mejorar la atencion de los pedidos en la empresa.

**Quispe (2017)** en su tesis desarrollada en el sector logístico. Su objetivo resultó evaluar la cadena de suministro y la calidad de servicio en la entidad. El estudio fue

aplicado y descriptivo. La población la conformó los servicios efectuados en el periodo de estudio. Los instrumentos resultaron fichas de registro de las variables. Se logró precisar como resultado que hay demora en la entrega de pedidos, aumentando los costos a un 23 %, en tal sentido, el 60 % de los proveedores están insatisfechos generando la reducción de las ventas. Tenemos como conclusión, que dicho estudio confirma que existen retrasos en las solicitudes que afectan los costos.

**Alarcón (2019)** en su investigación desarrollada de Gestión de almacenaje. Su objetivo resultó buen despacho tal que los tiempos se redujeron. El estudio fue aplicado y explicativo tal que se buscó la mejora del despacho. La población estuvo conformada por los despachos realizados y el instrumento son las fichas de registro. Se tuvo como resultados que el tiempo de despacho se redujo de 14.48 min a 2.9 min, siendo una reducción de 80 %. Se observó que el tiempo de traslado del operario mejoró de 2.53 min a 0.06 min, tal que hubo una reducción de 97 %. Se concluyó manifestando que mediante la gestión de almacenaje se logra disminuir el tiempo de despacho en la entidad distribuidora.

En relación a la teoría de la variable independiente gestión de abastecimiento se tiene las definiciones de los siguientes autores:

Díaz (2017, p. 11) consideró que la cadena de abastecimiento, es una labor interdisciplinaria que asocia diversas áreas en la entidad, a partir de la compra y llegando al servicio post-venta, pasando por el abastecimiento de materia prima y de los procesos tales como:

- 
- a) Mejor línea de producción.
  - b) Eficiencia en producir y uso del material, logrando buena labor en manufactura.
  - c) Mantenimiento en nivel óptimo en el inventario, incrementando la rotación.
  - d) Aprovechar los medios de información.

La estructura organizacional del abastecimiento se da por las siguientes áreas :

- a) Almacenaje de materia prima, insumo, equipo, producto en proceso y producto final.
- b) Transporte de la materia prima a partir del proveedor a la fábrica.
- c) Distribuir producto terminado a los clientes y consumidor final.
- d) Compra, negociar con el proveedor.

e) Administrar el servicio especializado.

Por su parte Mora (2016, p. 42) precisó que el abastecimiento en su proceso tiene los siguientes objetivos:

a) Cumplir con el cliente interno y externo, con entrega oportuna.

b) Tener continuidad al abastecer los bienes y los servicios.

c) Mantener adecuado nivel de inventario, que hagan posible lograr el equilibrio respecto a lo que se ofrece de servicio al cliente.

d) Se busca tener relevancia en el nivel de servicio.

e) Tener acuerdo con proveedores, con plazo largo que hagan posible optimizar el vínculo comercial con las partes, con beneficio para ambos.

f) Asegurar buen precio de compra a nivel de mercado con calidad y buen servicio.

g) Respaldo del nivel competitivo de la entidad a nivel del mercado.

h) Asegurar comprar productos de buen nivel de calidad.

La importancia de la cadena de abastecimiento, según Díaz (2017, p. 25) son las siguientes: Tener un acceso sencillo a otros mercados, promover la mejora continua dentro de la cadena de abastecimiento y lograr ventaja competitiva.

Según Fernandes *et al* (2017, p. 53) la gestión de la cadena de suministro se consideró integrada a todas las organizaciones asociadas al proceso, desde proveedores de materias primas hasta clientes finales.

Por su parte Kumar y Kushwaha (2018, p. 86) la complejidad en la cadena de suministro que enfrentan las empresas en la comercialización de artículos de manera rápida y cantidades adecuadas.

Según Nawi *et al* (2017, p. 246) consideran que la gestión eficiente de la cadena de suministro es relevante para que las empresas sean competitivas tal que las labores operativas sean favorables para lograr la excelencia en el servicio.

Leanne (2018, p. 6) mencionó que el proceso de adquisición cubre todo el ciclo de vida del producto o servicio, a partir de la necesidad del servicio se identifica primero; hasta el final de su vida útil el cual se elimina o reemplaza.

Según Welch (2018, p. 5) se basa en la aplicación de herramientas y técnicas de mejores prácticas en la implementación de una estrategia del abastecimiento alineada a las necesidades de la organización.

Asadi, Jafar y Sadeghian (2019, p. 246) mencionaron que los servicios incluyen todas las actividades que el fabricante o el minorista actúa para atraer clientes y

mejorar la demanda.

En cuanto al sostenimiento en el tiempo de la cadena de suministros que tiene que ver con las distintas fases del proceso logístico, según Muñoz *et al* (2019, p. 704) mencionaron que en los procesos y labores que producen valor en los productos y servicios otorgados al consumidor final, se reduce emisiones de la logística entre un 10 % y un 12 % lo cual favorece que el servicio a los clientes sea más eficiente. Mukhamedjanova (2020, p. 762) precisó que es relevante tomar en cuenta que los flujos de materiales de productores de materias primas al consumidor final, como componente de un sistema completo, asegure sea dinámico tal que sea el nexo entre proveedores y fabricantes.

Sanjib (2020) mencionó que independientemente de la naturaleza del negocio, las organizaciones han reconocido la importancia de lograr la excelencia a nivel de la cadena de suministro.

Sánchez *et al* (2020) precisaron que el desempeño de la cadena de suministro de impacto se vuelve crucial para la investigación desde la perspectiva de una economía emergente.

Venkataraman *et al* (2021, p. 3) señalan que las necesidades del cliente, sus expectativas aumentan y las empresas, al mismo tiempo que cumplen estas expectativas, deben ser valiosas, flexibles, seguras y rentables.

Respecto a la definición de la variable dependiente: Nivel de servicio, se tiene las definiciones de los siguientes autores:

Carreño (2017, p. 9) consideró que el nivel de servicio asocia la calidad de los productos, la funcionalidad, garantía, servicio post venta, servicio técnico, etcétera.

Según Carreño (2017, p. 43) al respecto preciso también que se mide de las siguientes formas:

Nivel de servicio de la cantidad de unidades atendidas (FR: Fill Rate): Mide el íntegro de unidades atendidas entre la cantidad de unidades pedidas.

Nivel de servicio de órdenes completas atendidas (OFR: Order Fill Rate): Mide el número de órdenes de compra atendidas integralmente en relación al número total de órdenes de compra que se recibió.

Nivel de servicio en ciclos completos atendidos (CLS: Cycle Service Level): Mide el número de ciclos de atención de órdenes de compra respecto a la totalidad de ciclos. Un ciclo es el tiempo que transcurre entre dos reposiciones de stock.

Según Mora (2016, p. 179) el nivel de servicio es la probabilidad que la entidad cumpla con la demanda en un instante definido según cantidad y referencia solicitada, de tiempo y lugar de entrega. Son maneras de medir el nivel de servicio:

1. Duración de ciclo pedido-entrega.
2. Variación en el ciclo pedido-entrega.
3. Productos disponibles.
4. Información respecto al estado de los pedidos.
5. Flexibilidad en casos imprevistos y atención de urgencia.
6. Recuperación de los productos que sobraron y están con defectos.
7. Servicio sin fallas respecto al producto y el reporte llegado al cliente.
8. Tiempo destinado a la entrega de productos.
9. Completar pedidos.
10. Servicio orientado a la post venta.
11. Tiempo destinado a la atención del reclamo hecho por el cliente.
12. Servicio asociado a la garantía.

#### Dimensiones de nivel de servicio

Según Mora (2016, p. 179) medir y evaluar el nivel de servicio no debe darse solamente según la relación proveedor / cliente, ahí se hace necesario hacer un análisis comparado de cómo se comporta la competencia y los proveedores del servicio logístico. El nivel de servicio general de la entidad se dá por la integración de los elementos precisados:

Disponibilidad del producto: Mide la capacidad de la entidad para satisfacer las necesidades de compra.

A nivel de la logística el nivel de disponibilidad se puede calcular de manera sencilla considerando el número de productos que se comercializaron y el número de artículos que no se pudieron vender por falta de stock (MECALUX, 2021).

Tiempo de satisfacción del pedido al cliente: En la que se mide las entregas a tiempo.

$$\text{Disponibilidad} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de artículos servidos al área de producción con el stock}}{\text{N}^\circ \text{ de artículos solicitados por el área de producción}}$$

Nivel de aceptación del cliente: Verifican que el sistema satisface los requerimientos del cliente. Se asocia a las entregas conformes en cuanto a la cantidad y calidad.

Nivel de servicio= Disponibilidad\*rapidez

Según Carrreño (2017, p. 9), la rapidez se asocia al transporte, tal que depende del medio para asegurar el traslado de los productos y también se asocia al almacén por su ubicación, pues es determinante para reducir tiempo de entrega de productos.

Rapidez (OTIF) = Entregas a tiempo\*entregas conforme

Según MECALUX (2021) el nivel de servicio está con la gestión de stock. Si relacionamos el nivel de servicio con el stock de seguridad, es preciso contar con la cantidad de productos para atender un número adecuado de clientes, por ello es preciso que se regule bien el stock de seguridad, pues eso aumentará los costos de almacenamiento y la gestión de stock.

Suciptawati, Paramita y Aristayasa (2018) consideraron que identificar y satisfacer las necesidades de los clientes mejora los servicios porque lo que se ofrece se puede utilizar para diferenciar el servicio de la empresa de la competencia. Derhamia, Montreuil y Bau (2020) consideraron que es importante que la disponibilidad del producto debe cubrir la demanda evitando exceso de stock para garantizar la dinámica comercial de la empresa.

Han (2016) consideró que es preciso que la disponibilidad del producto se asocie a la demanda, lo cual se debe determinar evaluando sus tendencias en el mercado.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación según la naturaleza de los datos obtenidos para el estudio, se caracterizó de la siguiente manera:

El enfoque de estudio es cuantitativo según Hernández y Mendoza (2018, p. 20) mencionaron que facilita se repita en aspectos específicos de los hechos y se manejan datos numéricos que son provenientes de las mediciones realizadas. En el estudio se recogerá y analizará datos numéricos respecto a variables para decidir.

Tipo de investigación aplicada. Respecto a la investigación aplicada Hernández y Mendoza (2018, p. 145) precisaron mediante el conocimiento científico de las variables de estudio, se busca resolver los problemas hallados durante la investigación. Se tomó en cuenta que es aplicada ya que tomamos el conocimiento existente de la gestión de abastecimiento que busca mejorar las labores productivas con fines de incrementar el nivel del servicio.

El alcance o nivel de la investigación fue explicativo, porque se llega a un nivel de comprensión causa – efecto, según Hernández y Mendoza (2018, p. 106) la investigación buscará el acercamiento al problema y saber detalles del abastecimiento, tal que su fin es descubrir causas que explican el bajo nivel de servicio. Boru (2018, p. 2) precisó que el enfoque de investigación explicativo se considera apropiado para la investigación aplicada por el aporte que brinda.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Diseño de investigación, en relación al diseño de investigación según Hernández y Mendoza (2018, p. 163) se consideró pre experimental, tal que se tiene un sólo grupo de estudio (grupo experimental). Al grupo focalizado en el área de abastecimiento se le aplicó la prueba previa al estímulo, después se le administra el tratamiento y al término se aplica una prueba posterior al estímulo.

**G: 01 X O2**

G: Grupo de estudio (grupo experimental).

X: Estímulo: Gestión de abastecimiento.

O1: Medición Previa (Antes de la aplicación de la gestión de abastecimiento) de la variable dependiente (nivel de servicio).

O2: Medición Posterior (Después de la aplicación de la gestión de abastecimiento) de la variable dependiente (nivel de servicio).

### **3.2 Variables y Operacionalización**

#### **Variable independiente: Gestión de abastecimiento**

Al respecto Carreño (2017, p. 122) consideró que es un sector encargado de la adquisición de materiales que se necesita a nivel operativo en la entidad, en cantidad requerida, en el momento y lugar preciso, con la calidad requerida y al precio adecuado, garantizando se continúe con las operaciones.

#### **Operacionalización de la gestión de abastecimiento**

La operacionalización de la gestión de abastecimiento se efectúa desarrollando las dimensiones gestión de compras, gestión de proveedores y gestión de inventarios.

Dimensiones:

#### **Gestión de compras**

Es importante para sostener las operaciones productivas en una entidad. Por tanto, compras efectúa labores que tienen diversos grados de vínculo con la logística. Se puede dar al determinar la cantidad que se compra, el momento y almacén al que se hará entrega de los productos, el embalaje y medios de transporte requeridos que se hacen uso en el abastecimiento, así lo señala Carreño (2017, p. 16).

$$RC = \frac{\text{Cantidades recibidas}}{\text{Cantidades requeridas}} \times 100$$

RC: Registro de compras

#### **Operacionalización de la gestión de compras**

La gestión de compras se operacionaliza con el instrumento registro de compras midiendo las cantidades recibidas entre las cantidades requeridas.

#### **Gestión de proveedores**

Constituye un engranaje de la cadena de abastecimiento cuyo mayor impacto y complejidad se da en operaciones de abastecimiento en las empresas, pues es

relevantes para potenciar las adquisiciones. (Martín 2014, citado en Requena y Rivasplata, 2020, p. 12).

Certificación de proveedores: Es el proceso de acreditar aquellos proveedores que cumplen las especificaciones técnicas de nuestro proceso productivo. Por lo que lo que los proveedores se comprometen a mejorar sus procesos, equipos, maquinaria, materia prima, mano de obra, capacitaciones para elevar el nivel de calidad del producto final ofrecido.

El proveedor procedió a suministrar a la empresa considerando los planes de crecimiento y desarrollo de la empresa los cuales son compatibles, con el servicio de brinda, según Carreño (2017, p. 123).

$$IP = \frac{\text{Proveedores certificados}}{\text{Total de proveedores}} \times 100$$

IP: Índice de proveedores

### **Operacionalización de la gestión de proveedores**

La gestión de proveedores se operacionaliza con la certificación de proveedores y su indicador índice de proveedores, el cual mide el total de proveedores certificados entre el total de proveedores.

### **Gestión de inventarios**

La gestión de inventarios se asocia con satisfacer el plan de la producción. En tal sentido es preciso contar con los materiales adecuados en el momento tiempo y lugar en el que es requerido. Por ello se regula el stock según las necesidades de producción y la demanda (Carreño, 2017, p. 20)

$$EI = \frac{\text{Inventario teórico} - \text{inventario físico}}{\text{Valor total del inventario físico}} \times 100$$

EI: Exactitud de inventario

### **Operacionalización de la gestión de inventarios**

La gestión de inventarios se operacionaliza con el instrumento exactitud de registro de inventario, el cual analiza el inventario del sistema informático entre el inventario real.

### **Variable dependiente: Nivel de servicio**

Mora (2016, p. 179) precisó que el nivel de servicio representó un aspecto relevante

del establecimiento de la promesa de servicio. Constituye una probabilidad de que la empresa cumpla con su demanda en un momento definido respecto a las cantidades y referencias solicitadas, de tiempos y lugares de entrega. Tiene vínculo directo con los inventarios de una empresa, es decir, a más nivel de servicio que se ofrece de un producto específico, más será la cantidad de mercancías a almacenar del mencionado producto para mantener la disponibilidad requerida por el cliente.

NS (%) = (No. de pedidos atendidos – No. pedidos no atendidos) / No artículos atendidos

NS: Nivel de servicio

Dimensiones Según Mora (2016, p. 179), se tiene las siguientes:

### **Operacionalización del nivel de servicio**

Se operacionaliza con el instrumento del nivel de servicio que se determina considerando todos los artículos que se logró atender entre los artículos solicitados para la atención expresado en porcentaje.

**Disponibilidad del producto:** En la que se midió la capacidad que tiene la empresa para satisfacer las necesidades de compra, como lo indica Mora (2016, p. 179).

$$D = \frac{\text{Pedidos atendidos con el stock}}{\text{Total de pedidos}}$$

ND: Nivel de disponibilidad

### **Operacionalización del nivel de disponibilidad**

La disponibilidad del producto se operacionaliza estableciendo el cociente entre pedidos atendidos con el stock y el total de los pedidos que se tuvo, expresado en porcentaje.

**Entregas a tiempo:** Verificó el tiempo de entrega del pedido del cliente, como lo indica Mora (2016, p. 179).

$$ET \% = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}}$$

ET: Entrega a tiempo

### **Operacionalización de entregas a tiempo**

Las entregas a tiempo se operacionalizan realizando el cociente entre los pedidos entregados a tiempo y el total de pedidos entregados, expresado en porcentaje.

**Entregas conforme:** Verificó que el sistema satisface los requerimientos del cliente. (Mora, 2016 pág. 179).

$$NAC \% = \frac{\text{Pedidos entregados conforme}}{\text{Total de pedidos solicitados}}$$

NAC: Nivel de aceptación del cliente

### **Operacionalización de entregas conforme**

La entrega conforme se operacionaliza mediante la razón entre los pedidos entregados conforme y el total de pedidos solicitados, expresado en porcentaje.

### **Matriz Operacionalización de variables**

Según anexo 6, se tiene la matriz de operacionalización, la cual contiene variables, dimensiones e indicadores, asociadas a sus definiciones y la escala de medición.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Sujeto de estudio es el proceso de la gestión de abastecimiento del área de producción con sus servicios efectuados.

Unidad de análisis es un servicio realizado con sus KPI's de nivel de servicio, disponibilidad, entregas a tiempo y entregas conforme.

#### **3.3.1 Población**

Según Ñaupas *et al* (2018, p. 334) la población son todas las unidades de estudio, con detalles específicos, pudiendo ser personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos. Según Shukla (2020) la población se refiere al conjunto o grupo de todas las unidades en las que los hallazgos de la investigación se aplicarán.

En la investigación se tomó como población los servicios efectuados en la gestión de abastecimiento del área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022 con sus KPI's de nivel de servicio, disponibilidad, entregas a tiempo y entregas conforme, medidos de manera diaria y consolidados semanalmente durante un periodo de 12 semanas antes (agosto 2021 – octubre 2021) y 12 semanas después (febrero 2022 – abril 2022), periodo en el cual se recolectaron los datos en la empresa.

Criterio de inclusión: Se realiza los servicios en la empresa en el turno diurno de lunes a sábado.

Criterio de exclusión: No se consideró como parte de estudio aquellos servicios que no se contemplan dentro del horario indicado.

### **3.3.2 Muestra**

Hernández y Mendoza (2018, p. 196) consideraron que es una parte de la población, por medio de ella se recolectan datos específicos y representan a esa población.

Es una parte representativa de la población y está conformada por los servicios efectuados en la gestión de abastecimiento del área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022 con sus KPI's de nivel de servicio, disponibilidad, entregas a tiempo y entregas conforme medidos de manera diaria y consolidados semanalmente durante un periodo de 12 semanas antes (agosto 2021 – octubre 2021) y 12 semanas después (febrero 2022 – abril 2022), periodo en el cual se recolectaron los datos en la empresa.

### **3.3.3 Muestreo**

Según Cabezas *et al* (2018, p. 95) el muestreo es aplicado a la muestra y según el procedimiento de selección de elementos que se sustentan de acuerdo a la investigación realizada.

Ñaupas *et al* (2018, p. 342) consideró que en un muestreo no probabilístico se tiene el criterio del investigador para considerar espacios muestrales, según detalles que precise la investigación que se desarrolle.

Al respecto, en la investigación considerando el criterio del investigador se asumió el íntegro de la población, tal que se omite el muestreo.

## **3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

### **Técnicas de recolección de datos**

Sánchez *et al* (2018, p. 37) mencionaron que en el proceso investigativo se hace uso de las observaciones, siendo éstas directas.

Por ello se utilizó la técnica de observación, haciendo los registros válidos y de confiabilidad a través de los formatos utilizados en la gestión de abastecimiento y nivel de servicio, que son las variables. Así mismo se considera el análisis documental para hacer uso de la información histórica para contar con la información requerida antes de que se mejore el nivel de servicio.

### **Instrumentos de la técnica de observación**

Sánchez *et al* (2018, p. 37) mencionaron que son medios utilizados para la recopilación de la información durante la labor de investigación.

En el presente estudio se hizo uso de los siguientes instrumentos físicos:

- Balanza.
- Lectora de códigos de barra.
- Videocámara.
- Laptop.
- Cronómetro.

### **Instrumentos de la técnica de análisis documental**

En el presente estudio se hizo uso de los siguientes instrumentos documentales:

- Guía de observación.
- Hoja de toma de datos.
- Videos y fotografías.
- Formato de producto no conforme.
- Formato de nota de entrega.
- Formato ERI (Exactitud Registro de inventario).
- Formato ERU (Exactitud Registro de Ubicaciones).
- Formato de evaluación de proveedores.

### **Validación**

Según Ñaupas *et al* (2018, p. 277), un instrumento es válido si se precisó su validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo, a través del juicio de expertos.

En el estudio se validó el contenido con el juicio de tres expertos de la Universidad César Vallejo de la Facultad de Ingeniería Industrial.

*Tabla 1. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento VI*

| Nº | Grado académico | Nombres y apellidos del experto | Dictamen    |
|----|-----------------|---------------------------------|-------------|
| 1  | MSc Ing.        | Gustavo Adolfo Montoya Cárdenas | Suficiencia |

|   |          |                          |             |
|---|----------|--------------------------|-------------|
| 2 | MSc Ing. | Antonio Malpartida Nerio | Suficiencia |
| 3 | Dr. Ing. | Ronald Dávila Laguna     | Suficiencia |

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 2. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento VD*

| Nº | Grado académico | Nombres y apellidos del experto | Dictamen    |
|----|-----------------|---------------------------------|-------------|
| 1  | MSc Ing.        | Gustavo Adolfo Montoya Cárdenas | Suficiencia |
| 2  | MSc Ing.        | Antonio Malpartida Nerio        | Suficiencia |
| 3  | Dr. Ing.        | Ronald Dávila Laguna            | Suficiencia |

Fuente: Elaboración propia

**La validez de constructo** se refirió a la correcta definición de las variables de estudio y sus dimensiones, considerando sus límites. Fue realizado por los tres docentes expertos de la UCV.

**La validez de criterio** Se refirió al empleo de la investigación del estándar de la gestión del abastecimiento y el nivel de servicio.

### **Confiabilidad de los instrumentos**

Según Ñaupas *et al* (2018, p. 205), un instrumento es confiable tal que no hay variabilidad en las mediciones realizadas.

Respecto a la confiabilidad la empresa otorgó la información auténtica y necesaria, con información actual permitiendo obtener información relevante para el desarrollo del estudio.

## **3.5 Procedimientos**

### **Situación actual de la empresa**

Industria Textil del Pacífico es una entidad líder en el sector textil y de la confección. Se dedica a la confección de prendas de punto, siendo el algodón pima y el tango peruano materiales principales, como también las mezclas como el pima-modal, viscosa, poliéster, nylon, etcétera. Posee dos plantas en el distrito de Cercado – Lima, una de producción y otra de acabados, y una planta de abastecimiento en el Callao, que a la fecha cuenta con 1000 trabajadores.

Nuestra empresa fue fundada en 1989, luego de más de 28 años integrando el mercado. Industria textil del Pacífico fue considerada el “Top Ten” de empresas del sector en el Perú, con exportación directa a diversos mercados del mundo, tal que

el mercado americano y europeo son los principales. Resalta en la empresa la calidad de las prendas, por los estándares de calidad a nivel procesos, con auditorías al proceso, uso de tecnología de punta y una cultura de innovación y flexibilidad.

Ubicación de la empresa: La casa matriz está ubicada en Av. Guillermo Dansey N° 1873, Lima 01 – Perú.



*Figura 1. Ubicación de la empresa*

Fuente: Elaboración propia

## **Visión**

Nuestro objetivo es considerarnos socio estratégico del cliente, con buen desempeño a nivel servicio, calidad del producto y cumplimiento en periodos de entrega, con la cultura de flexibilidad y permanente innovación.

## **Misión**

Nos reconozcan los clientes como entidad líder a nivel mundial respecto a la moda, con el compromiso con los colaboradores y la sociedad orientada a lograr mejores estándares de forma integral.

## **Principales clientes**

- LACOSTE
- BAKLEY
- LAND'S END



patronaje, y favorece la pronta respuesta al cotizar, presentar muestras y producir. Se cuenta con exhaustivo control de calidad para reducir cualquier problema en las subsiguientes etapas de los procesos.



*Figura 3. Máquina de corte de tela*

Fuente: Elaboración propia

### **Costura:**

Disponemos de una amplia gama de equipos de fabricación de las mejores marcas del mercado (Brother, Juki, Pegasus, Singer, etc.) para cumplir con los estándares de costura más exigentes según las especificaciones de nuestros clientes. Tenemos un parque cerca de mil máquinas.



*Figura 4. Módulo de costura*

Fuente: Elaboración propia

**Bordado:**

Nuestra planta de bordado trabaja con 30 cabezas.



*Figura 5. Módulo de bordado de tela*

Fuente: Elaboración propia

**Acabados:**

Nuestro proceso de acabado y empaque de prendas es manejado con diversos equipos de la marca Hoffman, los cuales facilitan y permiten realizar este proceso de manera adecuada y sin contratiempos. Capacidad media: 700.000 € / mes.



Figura 6. Módulo de Acabados

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente cuadro comparativo de exportación, se puede visualizar que la empresa Textil del Pacífico se ubica en el puesto 15 del ranking en el sector textil a nivel nacional. En el siguiente cuadro comparativo de exportación, se puede visualizar que la empresa Textil del Pacífico se ubica en el puesto 15 del ranking a nivel nacional.

Tabla 3. Ranking de exportación del sector textil

| RANKING DE EXPORTADORES DEL SECTOR TEXTIL - CONFECCION |             |                                    |                    |               |                             |                    |               |                             |                                |  |       |
|--|-------------|------------------------------------|--------------------|---------------|-----------------------------|--------------------|---------------|-----------------------------|--------------------------------|--|-------|
| ENERO - JUNIO 2021-2020                                |             |                                    |                    |               |                             |                    |               |                             |                                |  |       |
| Ord.   | RUC         | EXPORTADOR                         | ENERO - JUNIO 2020 |               |                             | ENERO - JUNIO 2021 |               |                             | Crecimiento en valor 2021-2020 | 2020   | 2021  |
|  |             |                                    | FOB US.\$          | PESO NETO KG. | Participacion US\$ FOB 2020 | FOB US.\$          | PESO NETO KG. | Participacion US\$ FOB 2021 |                                | PRECIO PROMEDIO US\$/Kg (EXPORTADO AL MUNDO) |       |
| 1  | 20100192650 | MICHELL Y CIA S.A.                 | 24,734,751         | 1,217,076     | 5.5%                        | 44,207,589         | 1,927,758     | 6.3%                        | 78.7%                          | 20.32  | 22.93 |
| 2  | 20100047056 | TOPY TOP S A                       | 16,221,097         | 500,265       | 3.6%                        | 39,391,831         | 932,736       | 5.6%                        | 142.8%                         | 32.43  | 42.23 |
| 3  | 20550330050 | TEXTILE SOURCING COMPANY S.A.C     | 18,768,246         | 660,803       | 4.2%                        | 33,151,816         | 1,078,904     | 4.8%                        | 76.6%                          | 28.40  | 30.73 |
| 4  | 20101362702 | CONFECCIONES TEXTIMAX S A          | 14,204,163         | 371,362       | 3.1%                        | 31,453,232         | 812,537       | 4.5%                        | 121.4%                         | 38.25  | 38.71 |
| 5  | 20104498044 | TEXTIL DEL VALLE S.A.              | 13,251,858         | 157,344       | 2.9%                        | 30,169,036         | 505,875       | 4.3%                        | 127.7%                         | 84.22  | 59.64 |
| 6  | 20100064571 | INDUSTRIAS NETTALCO S.A.           | 10,421,153         | 260,922       | 2.3%                        | 29,225,119         | 761,232       | 4.2%                        | 180.4%                         | 39.94  | 38.39 |
| 7  | 20293847038 | TEXTILES CAMONES S.A.              | 15,501,573         | 1,151,376     | 3.4%                        | 27,238,019         | 2,368,231     | 3.9%                        | 75.7%                          | 13.46  | 11.50 |
| 8  | 20508108282 | GARMENT INDUSTRIES S.A.C.          | 13,097,307         | 137,428       | 2.9%                        | 26,125,002         | 304,892       | 3.7%                        | 99.5%                          | 95.30  | 85.69 |
| 9  | 20100199743 | INCA TOPS S.A.                     | 12,288,258         | 557,947       | 2.7%                        | 23,569,291         | 1,064,630     | 3.4%                        | 91.8%                          | 22.02  | 22.14 |
| 10   | 20376729126 | SOUTHERN TEXTILE NETWORK S.A.C.    | 17,980,497         | 406,195       | 4.0%                        | 23,429,907         | 538,573       | 3.4%                        | 30.3%                          | 44.27  | 43.50 |
| 11   | 20418108151 | HILANDERIA DE ALGODON PERUANO S.A. | 17,234,428         | 343,793       | 3.8%                        | 18,742,049         | 395,798       | 2.7%                        | 8.7%                           | 50.13  | 47.35 |
| 12   | 20306781252 | PRECOTEX S.A.C.                    | 12,001,775         | 542,698       | 2.7%                        | 17,266,896         | 712,596       | 2.5%                        | 43.9%                          | 22.12  | 24.23 |
| 13   | 20101635440 | COTTON KNIT S.A.C.                 | 12,413,368         | 322,439       | 2.8%                        | 16,278,219         | 387,127       | 2.3%                        | 31.1%                          | 38.50  | 42.05 |
| 14   | 20330791684 | SUDAMERICANA DE FIBRAS S.A         | 9,557,351          | 4,022,167     | 2.1%                        | 15,567,378         | 6,230,385     | 2.2%                        | 62.9%                          | 2.38   | 2.50  |
| 15   | 20112316249 | INDUSTRIA TEXTIL DEL PACIFICO S.A. | 6,486,153          | 146,792       | 1.4%                        | 10,434,420         | 260,117       | 1.5%                        | 60.9%                          | 44.19  | 40.11 |
| 16   | 20602073778 | GIO TEXTIL S.A.C.                  | 1,746,658          | 124,179       | 0.4%                        | 8,369,596          | 570,058       | 1.2%                        | 319.2%                         | 14.07  | 14.68 |
| 17   | 20451558383 | FITESA PERU S.A.C.                 | 10,943,024         | 3,970,200     | 2.4%                        | 8,271,212          | 2,421,411     | 1.2%                        | -24.4%                         | 2.76   | 3.42  |
| 18   | 20602649599 | FIL EXPORT S.A.C.                  | 3,308,554          | 191,637       | 0.7%                        | 8,215,565          | 492,084       | 1.2%                        | 148.3%                         | 17.26  | 16.70 |
| 19   | 20101155405 | PERU FASHIONS S.A.C.               | 5,087,195          | 92,691        | 1.1%                        | 7,366,899          | 138,137       | 1.1%                        | 44.8%                          | 54.88  | 53.33 |
| 20   | 20100231817 | FRANKY Y RICKY S.A.                | 3,803,572          | 72,256        | 0.8%                        | 5,723,835          | 111,388       | 0.8%                        | 50.5%                          | 52.64  | 51.39 |

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico, podemos visualizar que nuestro principal cliente es Devanlay con un total de 413,805 pedidos por mes con 97.51 %.

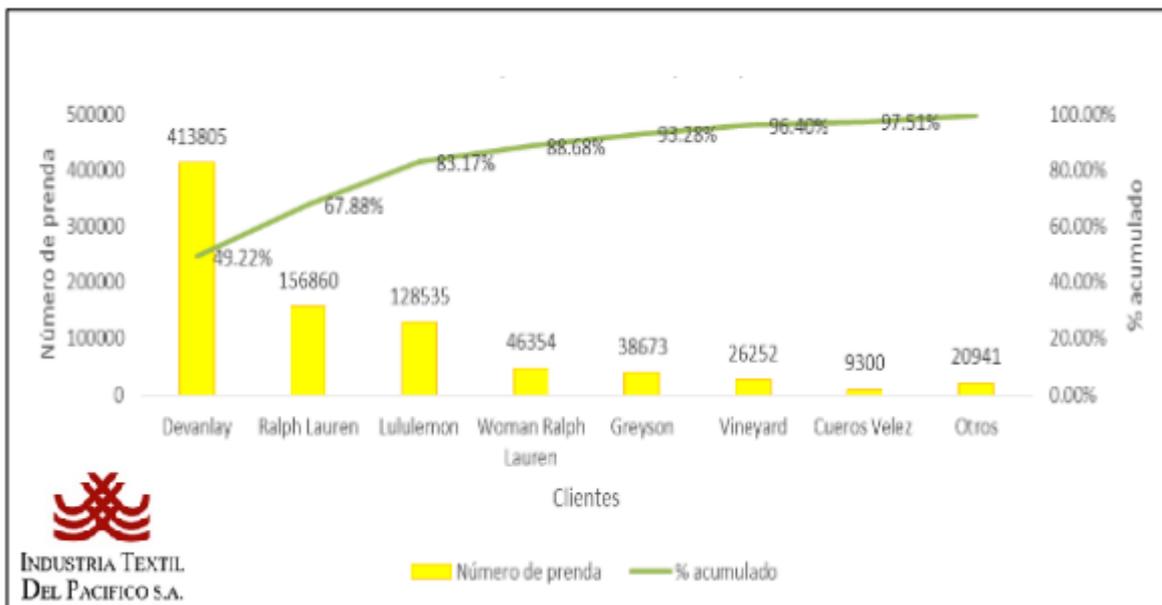


Figura 7. Tendencia de prendas por pedido

Fuente: Elaboración propia

A continuación, en el siguiente cuadro, se puede visualizar que el polo box es la de mayor producción con 557,861 prendas por mes con un 92.86 %.

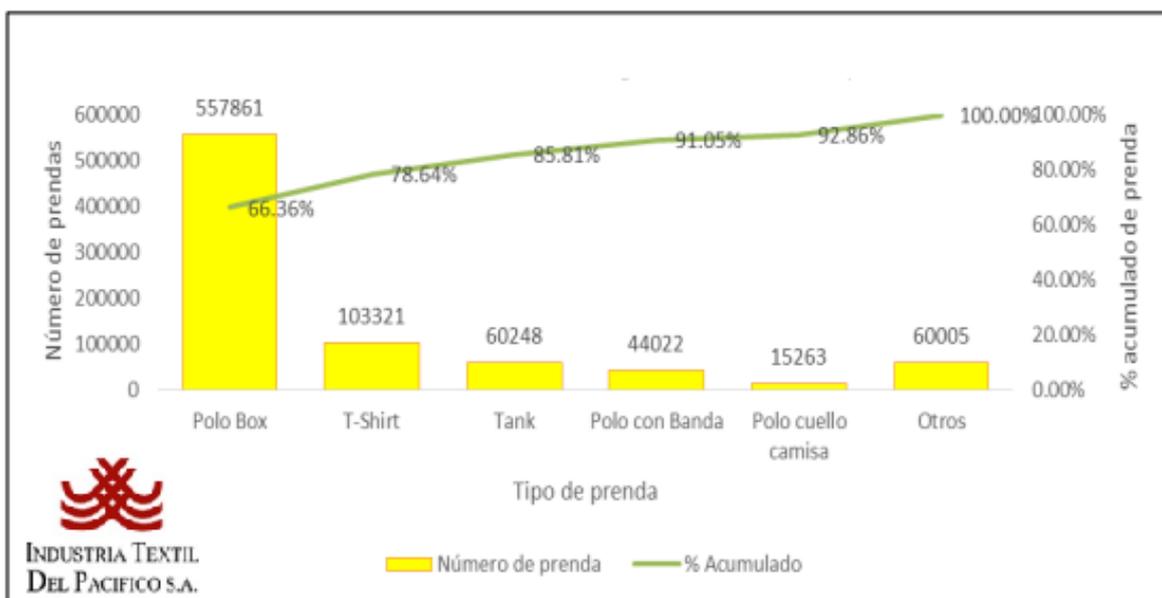


Figura 8. Tendencia de prendas por modelo

Fuente: Elaboración propia

## Recolección de datos pre test de las variables

**Variable independiente:** Gestión de abastecimiento

Dimensión: Gestión de compras

En este caso se tiene los resultados de la recolección realizada en el periodo de agosto a octubre del 2021.

*Tabla 4. Registro de compras antes de la mejora*

| Meses del 2021 | Periodo   | Cantidades recibidas | Cantidades requeridas | Registro de compras (%) | Promedio (%)   |
|----------------|-----------|----------------------|-----------------------|-------------------------|----------------|
| agosto         | semana 1  | 48                   | 90                    | 53.33 %                 | <b>52.56 %</b> |
|                | semana 2  | 44                   | 90                    | 48.89 %                 |                |
|                | semana 3  | 40                   | 100                   | 40.00 %                 |                |
|                | semana 4  | 33                   | 100                   | 33.00 %                 |                |
| setiembre      | semana 5  | 37                   | 100                   | 37.00 %                 |                |
|                | semana 6  | 39                   | 90                    | 43.33 %                 |                |
|                | semana 7  | 45                   | 90                    | 50.00 %                 |                |
|                | semana 8  | 48                   | 90                    | 53.33 %                 |                |
| octubre        | semana 9  | 56                   | 80                    | 70.00 %                 |                |
|                | Semana 10 | 54                   | 80                    | 67.50 %                 |                |
|                | Semana 11 | 55                   | 80                    | 68.75 %                 |                |
|                | semana 12 | 59                   | 90                    | 65.56 %                 |                |

Fuente: Elaboración propia

En relación a la gestión de abastecimiento se tiene respecto a la gestión de compras, de acuerdo a su indicador registro de compras se tiene que en un periodo de tres meses el promedio fue de 52.56 %, el cual demuestra que las compras en la empresa no son programadas adecuadamente y se generan inconvenientes en el sistema productivo el cual tiene impacto en el nivel de servicio que se brinda en la empresa.

Dimensión: Gestión de proveedores

En este caso se tiene el registro de información de los proveedores que la empresa realiza considerando los meses de agosto al mes de octubre del 2021.

Tabla 5. Índice de proveedores antes de la mejora

| Meses del 2021 | Proveedores certificados | Total de proveedores | Índice de proveedores(%) | Promedio (%) |
|----------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|--------------|
| agosto         | 4                        | 12                   | 33.33 %                  | 50.42 %      |
|                | 5                        | 12                   | 41.67 %                  |              |
|                | 6                        | 10                   | 60.00 %                  |              |
|                | 7                        | 12                   | 58.33 %                  |              |
| setiembre      | 8                        | 12                   | 66.67 %                  |              |
|                | 7                        | 10                   | 70.00 %                  |              |
|                | 6                        | 10                   | 60.00 %                  |              |
|                | 5                        | 10                   | 50.00 %                  |              |
| octubre        | 4                        | 12                   | 33.33 %                  |              |
|                | 5                        | 12                   | 41.67 %                  |              |
|                | 6                        | 12                   | 50.00 %                  |              |
|                | 6                        | 15                   | 40.00 %                  |              |

Fuente: Elaboración propia

En relación a la gestión de proveedores se tiene respecto al índice de proveedores, según su indicador registro de compras se tiene que en un periodo de tres meses el promedio fue de 50.42 %, el cual demuestra que en la empresa los proveedores son empresas que en su mayoría no tienen certificación que asegure de manera confiable los diversos insumos y materiales que se adquieren, de tal manera que se precisa establecer mecanismos de mejora en este caso.

## Gestión de inventarios

En este caso se tiene el registro de la exactitud de inventarios tal que se recolectó información respecto a la exactitud de los inventarios.

Tabla 6. Exactitud de inventarios antes de la mejora

| Meses del 2021 | Inventario teórico | Inventario físico | Exactitud de inventarios (%) | Promedio (%) |
|----------------|--------------------|-------------------|------------------------------|--------------|
| agosto         | 1154               | 1070              | 7.85 %                       | 11.52 %      |
|                | 1220               | 1076              | 13.38 %                      |              |
|                | 1290               | 1177              | 9.60 %                       |              |
|                | 1198               | 1071              | 11.86 %                      |              |
| setiembre      | 1150               | 1072              | 7.28 %                       |              |
|                | 1190               | 1080              | 10.19 %                      |              |
|                | 1170               | 1029              | 13.70 %                      |              |
|                | 1290               | 1144              | 12.76 %                      |              |
| octubre        | 1500               | 1375              | 9.09 %                       |              |
|                | 1510               | 1375              | 9.82 %                       |              |
|                | 1480               | 1273              | 16.26 %                      |              |
|                | 1490               | 1279              | 16.50 %                      |              |

Fuente: Elaboración propia

En relación a la gestión de inventarios cuyo indicador es exactitud de inventarios se tiene que el promedio de los inventarios que están fuera del registro resulta 11.52 %, tal que resulta alto para los intereses de la empresa tal que es preciso se realice un mejor control y cuidado en las existencias porque se observa que en algunas semanas el promedio llegó a alcanzar el 16 %.

### **Variable dependiente:** Nivel de servicio

En cuanto al nivel del servicio se hizo la recolección durante los tres meses considerados en el estudio de tal manera que es valorativo para la empresa con fines de cumplir con los clientes.

**Tabla 7. Nivel de servicio antes de la mejora**

| Meses del 2021  | pedidos atendidos | Pedidos atendidos* 5 artículos promedio | Pedidos no atendidos | Pedidos no atendidos *5 artículos promedio | Nivel de servicio(%) |
|-----------------|-------------------|---|----------------------|--|----------------------|
| Agosto          | 102               | 510                                     | 18                   | 90   | 85.00%               |
|                 | 103               | 515                                     | 12                   | 60   | 89.57%               |
|                 | 98                | 490                                     | 12                   | 60   | 89.09%               |
|                 | 99                | 495                                     | 11                   | 55   | 90.00%               |
| Setiembre       | 89                | 445                                     | 11                   | 55   | 89.00%               |
|                 | 100               | 500                                     | 20                   | 100  | 83.33%               |
|                 | 104               | 520                                     | 18                   | 90   | 85.25%               |
|                 | 110               | 550                                     | 14                   | 70   | 88.71%               |
| Octubre         | 110               | 550                                     | 8                    | 40   | 93.22%               |
|                 | 99                | 495                                     | 11                   | 55   | 90.00%               |
|                 | 106               | 530                                     | 14                   | 70   | 88.33%               |
|                 | 107               | 535                                     | 13                   | 65   | 89.17%               |
| <b>Promedio</b> |                   |   |                      |  | <b>88.39%</b>        |

Fuente: Elaboración propia

En este caso se tiene que el promedio del nivel de servicio logrado en el periodo de 12 semanas fue de 88.39 %, tal que se comprueba que no llega al promedio permisible, dado que a largo plazo puede generar una marcada contracción de la demanda por las insatisfacciones de los clientes.

## Dimensión: Disponibilidad del producto

Tabla 8. Disponibilidad antes de la mejora

| Meses del 2021  | Periodo  | Pedidos atendidos con el stock | Total de pedidos | Disponibilidad (%) |
|-----------------|----------|--------------------------------|------------------|--------------------|
| Agosto          | semana 1 | 104                            | 120              | 86.67%             |
|                 | semana 2 | 105                            | 115              | 91.30%             |
|                 | semana 3 | 100                            | 110              | 90.91%             |
|                 | semana 4 | 101                            | 110              | 91.82%             |
| Setiembre       | semana 1 | 91                             | 100              | 91.00%             |
|                 | semana 2 | 103                            | 120              | 85.83%             |
|                 | semana 3 | 108                            | 122              | 88.52%             |
|                 | semana 4 | 113                            | 124              | 91.13%             |
| Octubre         | semana 1 | 112                            | 118              | 94.92%             |
|                 | semana 2 | 101                            | 110              | 91.82%             |
|                 | semana 3 | 109                            | 120              | 90.83%             |
|                 | semana 4 | 111                            | 120              | 92.50%             |
| <b>Promedio</b> |          |                                |                  | <b>90.60%</b>      |

Fuente: Elaboración propia

En este caso se tiene que el promedio de disponibilidad logrado en el periodo de 12 semanas fue de 90.60 %, tal que se comprueba que para los intereses comerciales de la empresa no se llega al promedio permisible ya que no se logra atender de manera integral la demanda lo cual se debe evitar para no dejar de atender a los clientes que frecuentan la empresa.

## Dimensión: Entregas a tiempo

En este caso se tiene como indicador la entrega a tiempo el cual se asocia a las entregas realizada dentro del rango de tiempo permisible y que es compromiso de la empresa.

Tabla 9. Entregas a tiempo

| Meses del 2021  | Pedidos entregados a tiempo | Total de pedidos entregados | Entregas a tiempo (%) |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| agosto          | 92                          | 102                         | 90.20 %               |
|                 | 88                          | 103                         | 85.44 %               |
|                 | 82                          | 98                          | 83.67 %               |
|                 | 83                          | 99                          | 83.84 %               |
| setiembre       | 81                          | 89                          | 91.01 %               |
|                 | 89                          | 100                         | 89.00 %               |
|                 | 91                          | 104                         | 87.50 %               |
|                 | 90                          | 110                         | 81.82 %               |
| octubre         | 90                          | 110                         | 81.82 %               |
|                 | 81                          | 99                          | 81.82 %               |
|                 | 92                          | 106                         | 86.79 %               |
|                 | 94                          | 107                         | 87.85 %               |
| <b>Promedio</b> |                             |                             | <b>85.90 %</b>        |

Fuente: Elaboración propia

En este caso se tiene que el promedio de las entregas a tiempo del pedido del cliente logrado en el periodo de 12 semanas fue de 85.90 %, tal que se comprueba que para los intereses comerciales de la empresa es un promedio que no llega al promedio permisible, dado que a largo plazo puede generar una marcada contracción de la demanda por las insatisfacciones de los clientes.

#### **Dimensión: Entregas conforme**

En este caso se tiene la medición de las entregas conforme direccionado a identificar en qué medida los clientes consideran conformes los pedidos solicitados.

Tabla 10. Entregas conforme

| Meses del 2021  | Pedidos entregados conforme | Total de pedidos solicitados | Entregas conforme (%) |
|-----------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|
| Agosto          | 98                          | 120                          | 81.67 %               |
|                 | 97                          | 115                          | 84.35 %               |
|                 | 92                          | 110                          | 83.64 %               |
|                 | 95                          | 110                          | 86.36 %               |
| Setiembre       | 88                          | 100                          | 88.00 %               |
|                 | 93                          | 120                          | 77.50 %               |
|                 | 100                         | 122                          | 81.97 %               |
|                 | 98                          | 124                          | 79.03 %               |
| Octubre         | 97                          | 118                          | 82.20 %               |
|                 | 88                          | 110                          | 80.00 %               |
|                 | 104                         | 120                          | 86.67 %               |
|                 | 105                         | 120                          | 87.50 %               |
| <b>Promedio</b> |                             |                              | <b>83.24 %</b>        |

Fuente: Elaboración propia

En este caso se tiene que el promedio de las entregas conforme logrado en el periodo de 12 semanas tal que fue de 83.24 %, tal que se comprueba que para los intereses comerciales de la empresa es un promedio que no llega al promedio permisible, dado que a largo plazo puede generar una marcada contracción de la demanda por las insatisfacciones de los clientes.

### Implementación del Plan de mejora

Para este fin se hizo un cronograma de actividades que nos permita establecer las acciones correctivas a aplicar, de acuerdo a las necesidades de mejora identificadas anteriormente.

Se hizo la programación de acciones correctivas las cuales se implementan durante el periodo para luego poner en práctica y verificar con la recolección de datos las mejoras logradas.

Tabla 11. Actividades programadas durante el mes de noviembre

| Actividades                  | MES: NOVIEMBRE 2021 |          |          |          |
|------------------------------|---------------------|----------|----------|----------|
|                              | Semana 1            | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 |
| Acuerdo para la mejora       |                     |          |          |          |
| Capacitación al personal     |                     |          |          |          |
| Monitoreo                    |                     |          |          |          |
| Recolección de información   |                     |          |          |          |
| Interpretación de resultados |                     |          |          |          |
| Recepción                    |                     |          |          |          |
| Almacén                      |                     |          |          |          |
| Despacho                     |                     |          |          |          |

Fuente: Elaboración propia

Se establece los acuerdos a nivel de la jefatura del área para realizar la implementación de mejoras en el almacén de materias primas. Según los acuerdos establecidos se procedió a realizarla, para lo cual se establecen compromisos de trabajo con miras a mejorar la labor del área.

Se procede a implementar acciones de mejora, tomando en cuenta la capacitación del personal como punto de partida de la mejora, el monitoreo que tiene que ver con las verificaciones que se deben implementar para evitar deficiencias en las labores de abastecimiento para evitar que se tenga inconvenientes en el nivel de servicio.

### Capacitación del personal

Según las necesidades de la empresa se realiza la capacitación considerando temas relevantes que permitan un mejor manejo de la gestión de abastecimiento.

Tabla 12. Temario de capacitación

| N° | Temario   |
|----|---|
| 1  | Capacitaciones en abastecimiento.   |
| 2  | Cumplimiento de labores en compras.   |
| 3  | Reducción de atrasos en las compras.  |
| 4  | Programación de pedidos según las necesidades productivas.                    |
| 5  | Programación de control de los inventarios.                                   |
| 6  | Manejo de los proveedores y direccionamiento a las necesidades de la empresa. |

Fuente: Elaboración propia

Se realizó reuniones con el personal de la empresa, para informar y concientizar sobre las consecuencias que generan una mala gestión de abastecimiento ocasionando que el nivel de servicio no logre el promedio permitido que debe estar en el rango de 95 % a 98 %, como meta de la empresa para evitar insatisfacciones de los clientes.



*Figura 9. Capacitación el personal*

Fuente: Elaboración propia

### **Acciones realizadas**

Seguidamente se verifica las acciones implantadas respecto a las compras, proveedores e inventarios que nos permiten identificar la puesta en práctica de acciones de mejora para la buena gestión. En este caso se identifican acciones relacionadas con las compras, la programación de las compras de acuerdo a las necesidades de producción. El paso previo es definir la tela a comprar que está ligada a la temporada y cuyo gramaje depende de las prendas a fabricar. Se contacta con los proveedores y según el que tenga disponible el material de calidad de compra considerando el postor de menor precio en la cotización. Se define la forma de pago que es relevante para los fines de la empresa las negociaciones con los proveedores y se elige el medio de transporte para recojo de tela. Luego se espera el envío del pedido y tiempo de entrega. Seguidamente al llegar se revisa, almacena y se hace la cancelación de la compra. Este procedimiento es relevante porque se tiene definido los pasos a seguir que anteriormente no se tuvo y las compras no se programaban según necesidad de producción. Se detalla en la figura siguiente.

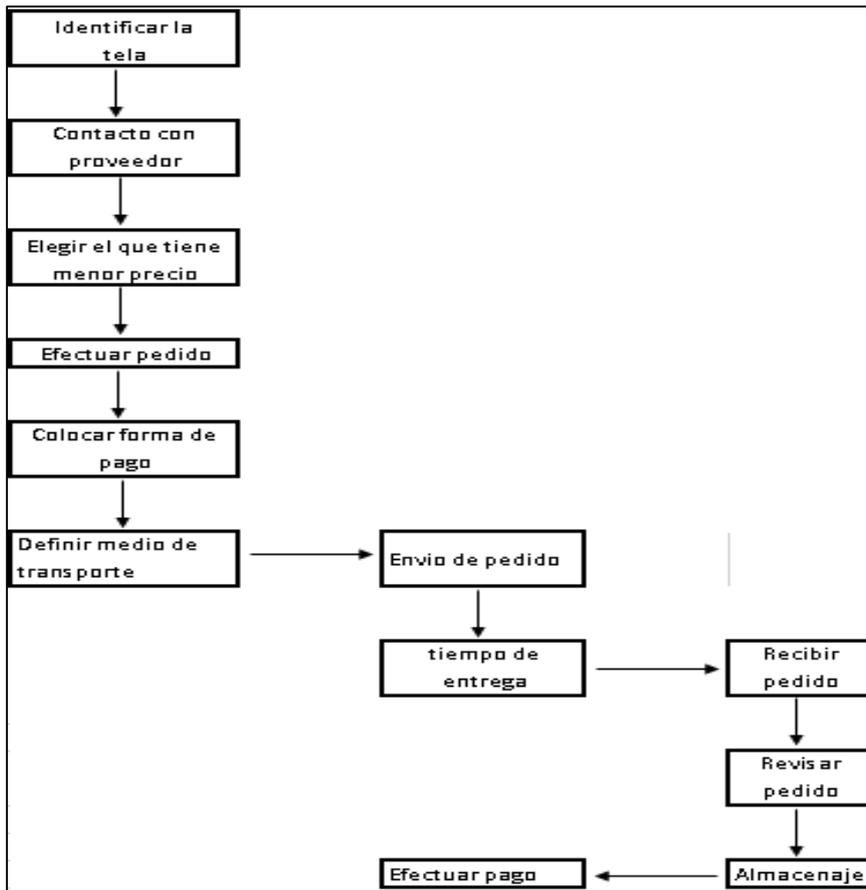


Figura 10. Definición de sistema de compras de materia prima  
Fuente: Propia

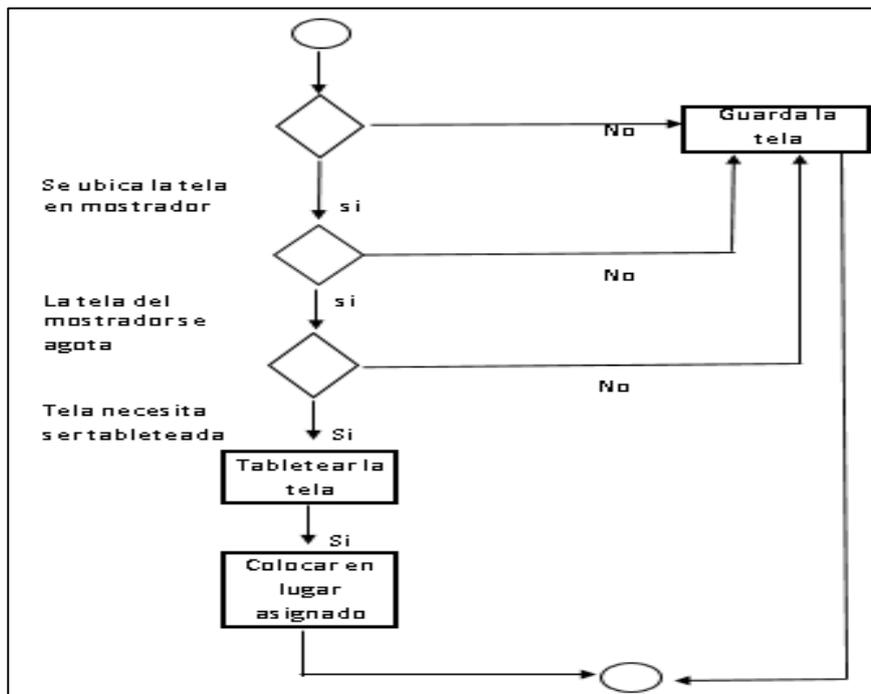


Figura 11. Almacenamiento de la tela  
Fuente: Propia

Se considera para el proceso de almacenaje la definición de los pasos a seguir según el tipo de tela. Si la tela está en condiciones óptimas para ser utilizada en la producción se almacena sino se sigue los pasos hasta que sean tableteadas, asignándole pliegues para luego ser doblada y almacenada.

Por otra parte, analiza a los proveedores con la finalidad de asegurar proveedores homologados que comercializan insumos de calidad y cuenten con los productos al momento de requerirlos.

### **Recolección de información**

En esta fase se hace un sondeo obteniendo información relativa a las compras realizadas, los proveedores respecto a su cumplimiento y de los inventarios analizando en especial la exactitud de las existencias, los cuales son relevantes para la toma de decisiones. (*Véase anexo 11*).

### **Monitoreo**

En esta fase es relevante se cuente con planes de monitoreo para tomar acciones preventivas en cuanto a la gestión de compras, proveedores y los inventarios que son relevantes para la empresa para lograr los objetivos de brindar un servicio conforme para los clientes. (*Véase anexo 12*).

### **Almacén**

En relación al almacén se toma en cuenta el ámbito destinado para este fin realizando una mejor distribución del mismo que facilite el buen manejo de las existencias. También se define el flujo de almacenaje que sea identificado por el personal para que se ponga en práctica en la empresa. (*Véase anexo 14*).

### **Recepción**

Respecto a la recepción de los productos adquiridos se establecen flujos de recepción mejorados para que los controles de los insumos y materiales adquiridos cumplan con los estándares que la empresa requiere. (*Véase anexo 15*).

### **Despacho**

Se toma en cuenta el flujo de despacho que sea relevante para la empresa considerando que es un factor importante para la medición del nivel de servicio en la empresa. (*Véase anexo 16*).

Reglamentación de forma de definir proveedores. (Véase anexo 18).

Finalmente se toma en cuenta en la gestión de los inventarios principalmente la regulación de los controles y la clasificación de los mismos de acuerdo a las necesidades del plan productivo, el cual permite tener mejor manejo de las existencias sin exagerar insumos para evitar saturar el almacén y evitar sobre costos de almacenaje.

### **Recolección de datos post test de las variables**

**Variable independiente:** Gestión de abastecimiento

**Dimensión:** Gestión de compras

En este caso se tiene los resultados de la recolección realizada en el periodo de febrero al mes de abril del 2022.

*Tabla 13. Registro de compras después de la mejora*

| Meses del 2022 | Periodo  | Cantidades recibidas | Cantidades requeridas | Registro de compras (%) | Promedio (%)   |
|----------------|----------|----------------------|-----------------------|-------------------------|----------------|
| febrero        | semana 1 | 95                   | 110                   | 86.36 %                 | <b>88.02 %</b> |
|                | semana 2 | 80                   | 95                    | 84.21 %                 |                |
|                | semana 3 | 80                   | 90                    | 88.89 %                 |                |
|                | semana 4 | 92                   | 105                   | 87.62 %                 |                |
| marzo          | semana 1 | 84                   | 92                    | 91.30 %                 |                |
|                | semana 2 | 81                   | 90                    | 90.00 %                 |                |
|                | semana 3 | 94                   | 105                   | 89.52 %                 |                |
|                | semana 4 | 80                   | 90                    | 88.89 %                 |                |
| abril          | semana 1 | 86                   | 95                    | 90.53 %                 |                |
|                | semana 2 | 80                   | 94                    | 85.11 %                 |                |
|                | semana 3 | 82                   | 99                    | 82.83 %                 |                |
|                | semana 4 | 91                   | 100                   | 91.00 %                 |                |

Fuente: Elaboración propia

En relación a la gestión de abastecimiento se tiene respecto a la gestión de compras, de acuerdo a su indicador registro de compras se tiene que en un periodo de tres meses el promedio fue de 88.02 % el cual demuestra que las compras en la empresa mejoraron significativamente a diferencia del periodo anterior.

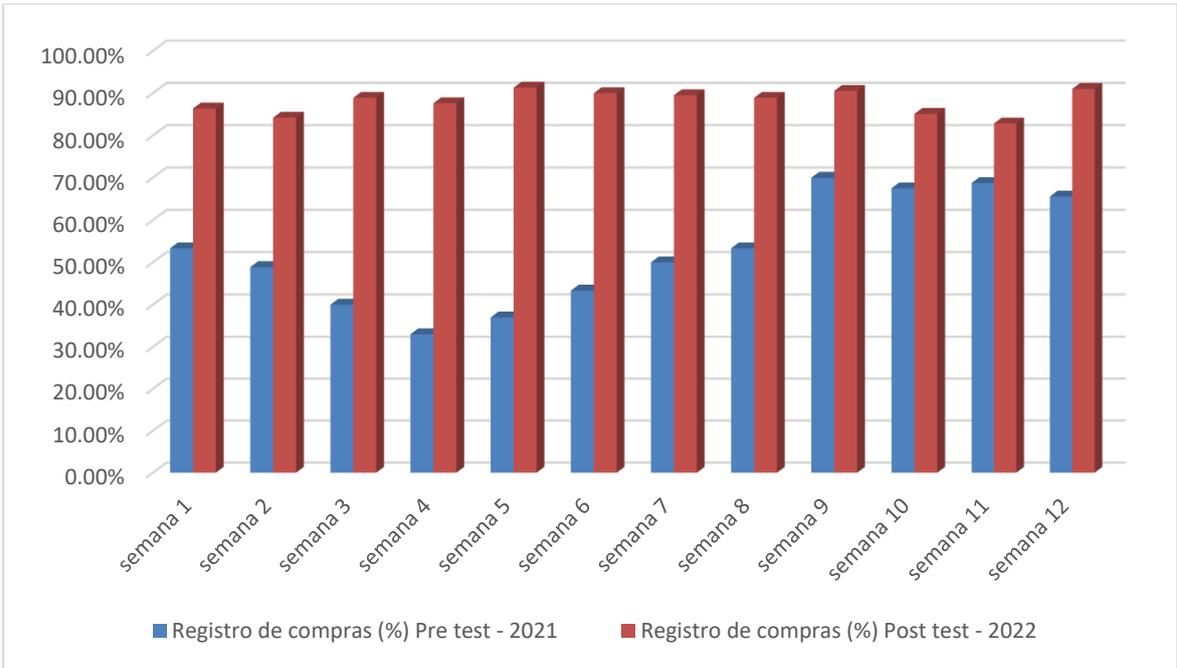


Figura 12. Cuadro comparativo de Registro de compras

Fuente: Elaboración propia

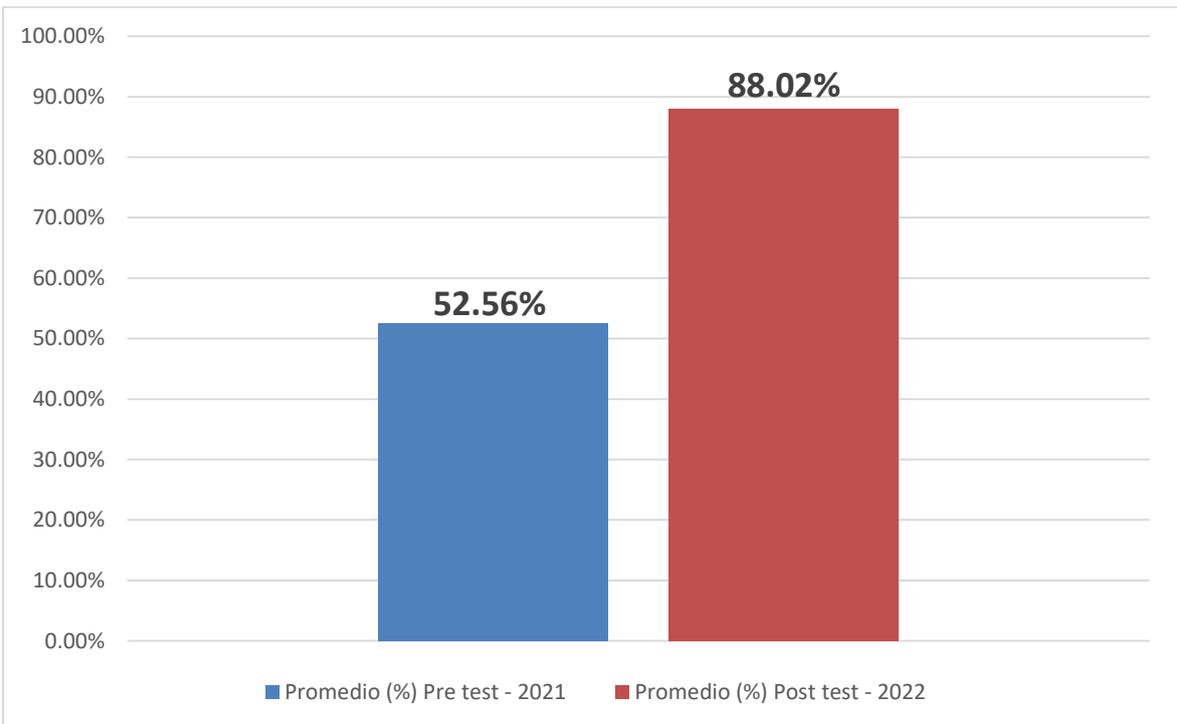


Figura 13. Cuadro comparativo de mejora Registro de compras

Fuente: Elaboración propia

### Dimensión: Gestión de proveedores

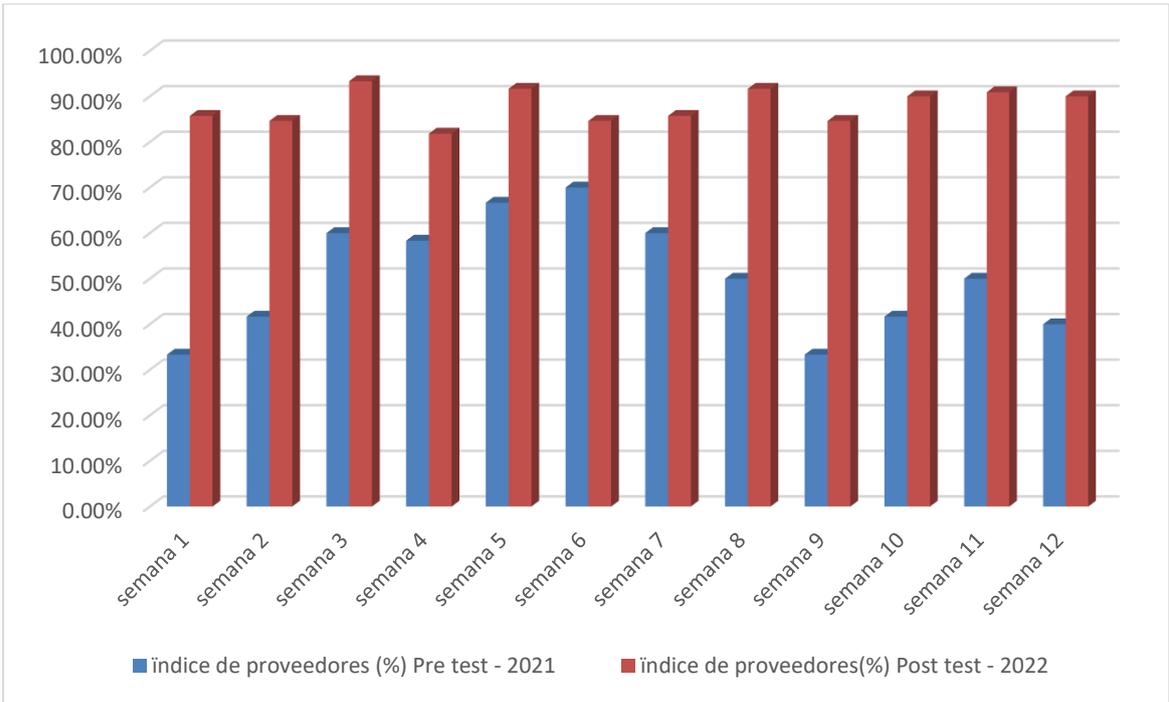
En este caso se tiene el registro de información de los proveedores que en la empresa se realiza considerando los meses de febrero a abril del 2022.

Tabla 14. Índice de proveedores después de la mejora

| Meses del 2022 | Proveedores certificados | Total de proveedores | Índice de proveedores(%) | Promedio (%)   |
|----------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|----------------|
| febrero        | 12                       | 14                   | 85.71 %                  | <b>87.89 %</b> |
|                | 11                       | 13                   | 84.62 %                  |                |
|                | 14                       | 15                   | 93.33 %                  |                |
|                | 9                        | 11                   | 81.82 %                  |                |
| marzo          | 11                       | 12                   | 91.67 %                  |                |
|                | 11                       | 13                   | 84.62 %                  |                |
|                | 12                       | 14                   | 85.71 %                  |                |
|                | 11                       | 12                   | 91.67 %                  |                |
| abril          | 11                       | 13                   | 84.62 %                  |                |
|                | 9                        | 10                   | 90.00 %                  |                |
|                | 10                       | 11                   | 90.91 %                  |                |
|                | 9                        | 10                   | 90.00 %                  |                |

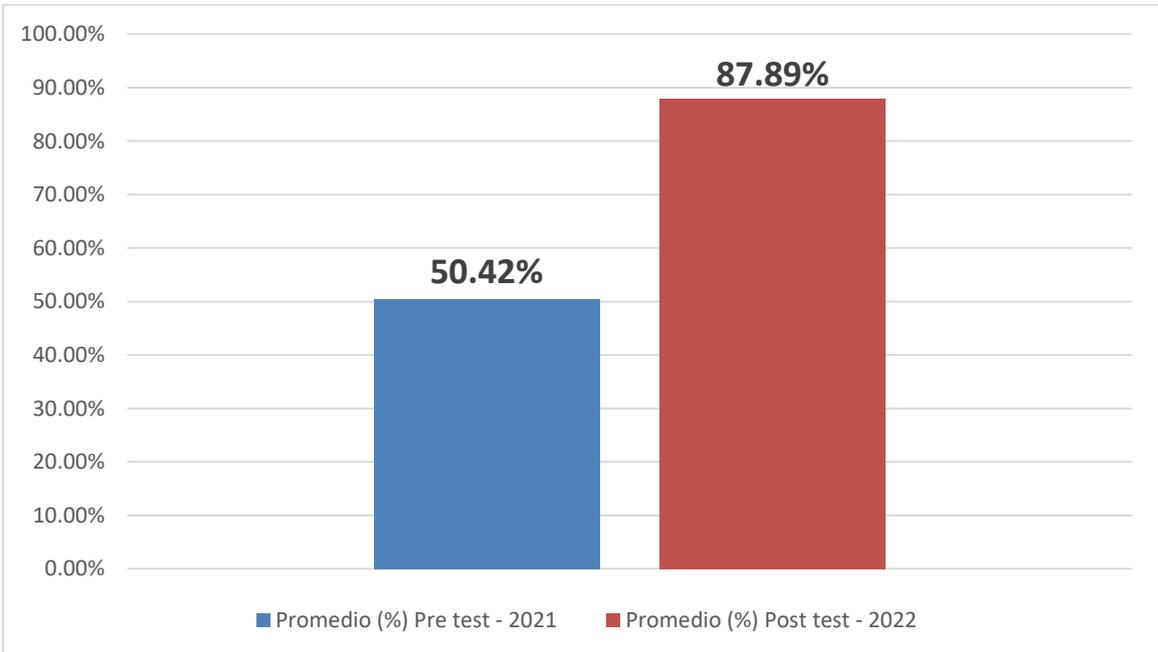
Fuente: Elaboración propia

En relación a la gestión de proveedores se tiene respecto al índice de proveedores, según su indicador registro de compras se tiene que en un periodo de tres meses el promedio fue de 87.89 %, el cual demuestra que en la empresa los proveedores son empresas que en su mayoría fueron seleccionados adecuadamente en beneficio de los intereses de la empresa.



*Figura 14. Cuadro comparativo de Índice de Proveedores*

Fuente: Elaboración propia



*Figura 15. Cuadro comparativo de mejora de Índice de Proveedores*

Fuente: Elaboración propia

## Gestión de inventarios

En este caso se tiene el registro de la exactitud de inventarios tal que se recolectó información respecto a la exactitud de los inventarios.

Tabla 15. Exactitud de inventarios después de la mejora

| Meses del 2022 | Inventario teórico | Inventario físico | Exactitud de inventarios (%) | Promedio (%) |
|----------------|--------------------|-------------------|------------------------------|--------------|
| febrero        | 1480               | 1400              | 5.71 %                       | 4.43 %       |
|                | 1245               | 1200              | 3.75 %                       |              |
|                | 1150               | 1100              | 4.55 %                       |              |
|                | 1200               | 1150              | 4.35 %                       |              |
| marzo          | 1120               | 1080              | 3.70 %                       |              |
|                | 1160               | 1100              | 5.45 %                       |              |
|                | 1230               | 1180              | 4.24 %                       |              |
|                | 1250               | 1200              | 4.17 %                       |              |
| abril          | 1150               | 1100              | 4.55 %                       |              |
|                | 1190               | 1140              | 4.39 %                       |              |
|                | 1200               | 1150              | 4.35 %                       |              |
|                | 1300               | 1250              | 4.00 %                       |              |

Fuente: Elaboración propia

En relación a la gestión de inventarios cuyo indicador es exactitud de inventarios se tiene que el promedio de los inventarios que están fuera del registro resulta 4.43 % tal que resulta razonable para los intereses de la empresa, pues el promedio se considera adecuado ya que se encuentra dentro de los parámetros de tolerancia que se da en la empresa.

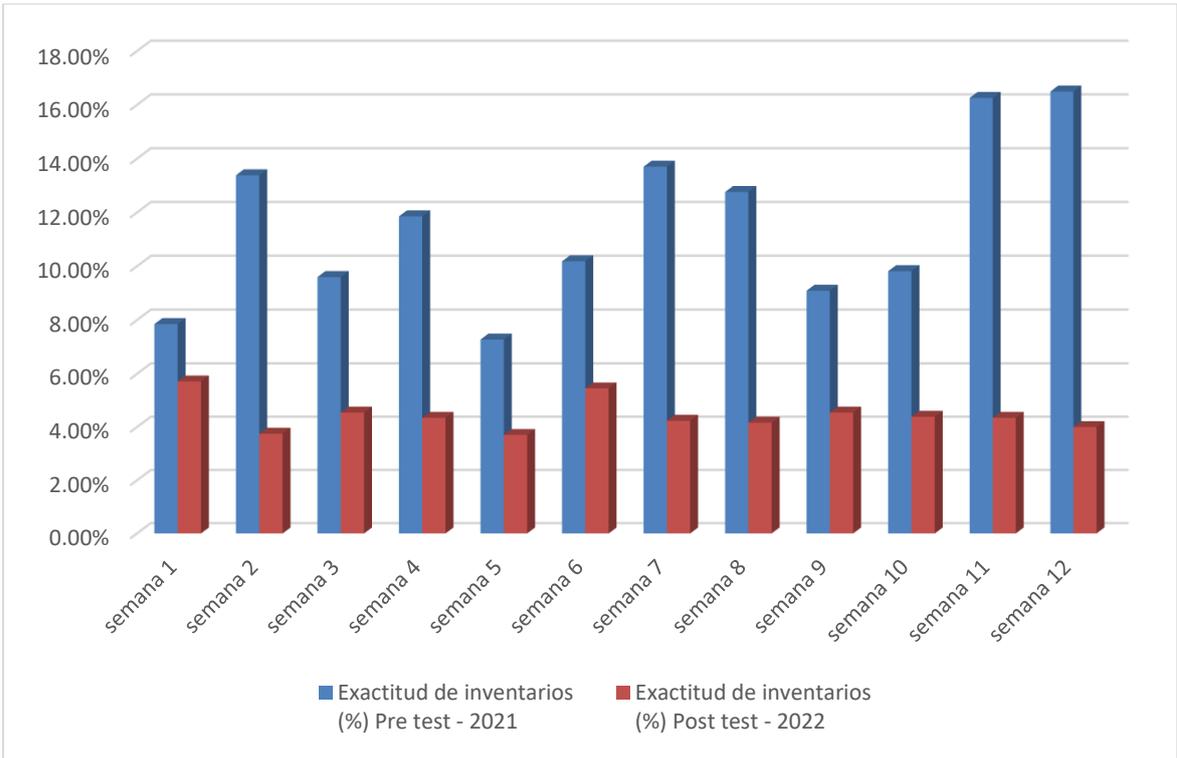


Figura 16. Cuadro comparativo de Exactitud de Inventarios

Fuente: Elaboración propia

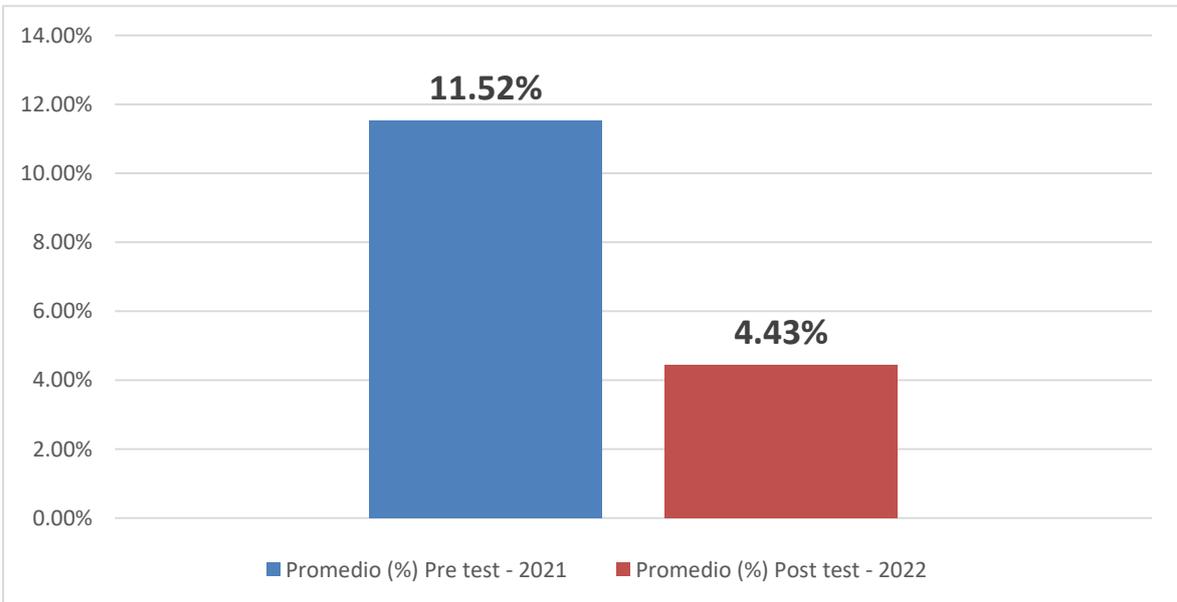


Figura 17. Cuadro comparativo de mejora de Exactitud de Inventarios

Fuente: Elaboración propia

**Variable dependiente:** Nivel de servicio

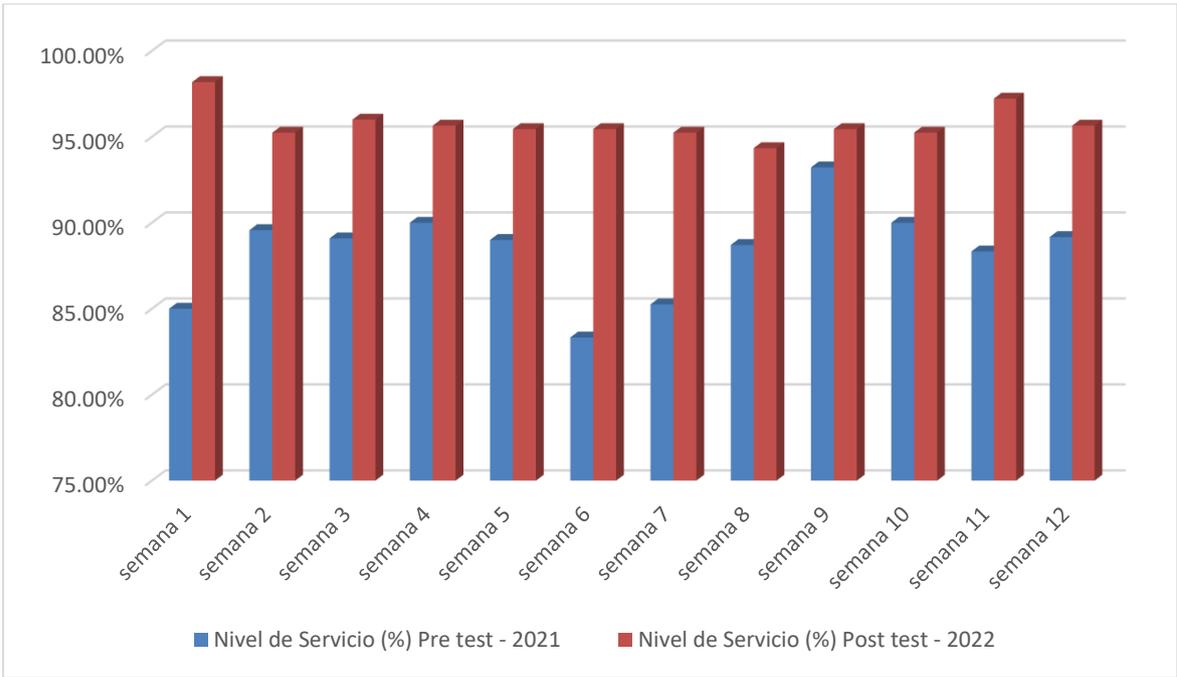
En cuanto al nivel del servicio se hizo la recolección durante los cuatro meses considerados en el estudio de tal manera que es valorativo para la empresa con fines de cumplir con los clientes.

*Tabla 16. Nivel de servicio después de la mejora*

| Meses del 2021  | pedidos atendidos | Pedidos atendidos* 5 artículos promedio | Pedidos no atendidos | Pedidos no atendidos *5 artículos promedio | Nivel de servicio(%) |
|-----------------|-------------------|---|----------------------|--|----------------------|
| febrero         | 108               | 540                                     | 2                    | 10   | 98.18%               |
|                 | 100               | 500                                     | 5                    | 25   | 95.24%               |
|                 | 120               | 600                                     | 5                    | 25   | 96.00%               |
|                 | 110               | 550                                     | 5                    | 25   | 95.65%               |
| marzo           | 105               | 525                                     | 5                    | 25   | 95.45%               |
|                 | 105               | 525                                     | 5                    | 25   | 95.45%               |
|                 | 100               | 500                                     | 5                    | 25   | 95.24%               |
|                 | 100               | 500                                     | 6                    | 30   | 94.34%               |
| abril           | 105               | 525                                     | 5                    | 25   | 95.45%               |
|                 | 100               | 500                                     | 5                    | 25   | 95.24%               |
|                 | 105               | 525                                     | 3                    | 15   | 97.22%               |
|                 | 110               | 550                                     | 5                    | 25   | 95.65%               |
| <b>Promedio</b> |                   |   |                      |  | <b>95.76%</b>        |

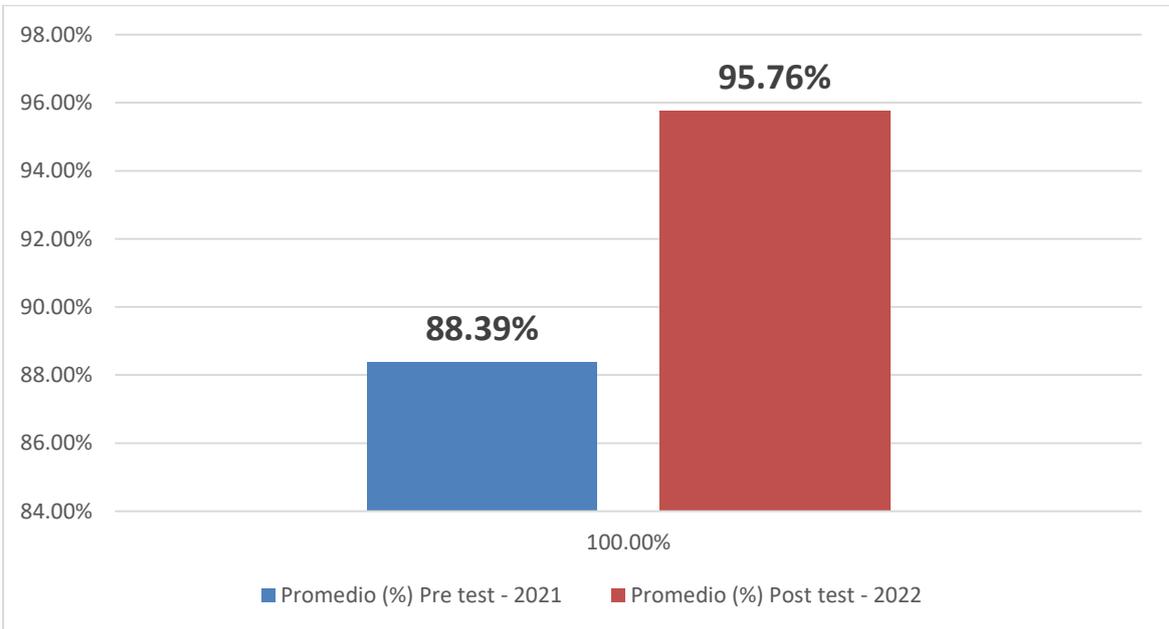
Fuente: Elaboración propia

En este caso se tiene que el promedio del nivel de servicio logrado en el periodo de 12 semanas fue de 95.76 %, tal que se comprueba que se alcanzó el nivel permisible en la empresa lo que asegura mayor atención de pedidos dado que a largo plazo puede generar una marcada contracción de la demanda por las insatisfacciones de los clientes.



*Figura 18. Cuadro comparativo de Nivel de servicio*

Fuente: Elaboración propia



*Figura 19. Cuadro comparativo de mejora de Nivel de Servicio*

Fuente: Elaboración propia

## Dimensión 1: Disponibilidad del producto

Tabla 17. Disponibilidad después de la mejora

| Meses del 2022  | Periodo  | Pedidos atendidos con el stock | Total de pedidos | Disponibilidad (%) |
|-----------------|----------|--------------------------------|------------------|--------------------|
| febrero         | semana 1 | 125                            | 130              | 96.15 %            |
|                 | semana 2 | 105                            | 110              | 95.45 %            |
|                 | semana 3 | 130                            | 135              | 96.30 %            |
|                 | semana 4 | 112                            | 120              | 93.33 %            |
| marzo           | semana 1 | 124                            | 130              | 95.38 %            |
|                 | semana 2 | 111                            | 115              | 96.52 %            |
|                 | semana 3 | 114                            | 120              | 95.00 %            |
|                 | semana 4 | 102                            | 110              | 92.73 %            |
| abril           | semana 1 | 93                             | 100              | 93.00 %            |
|                 | semana 2 | 114                            | 120              | 95.00 %            |
|                 | semana 3 | 121                            | 125              | 96.80 %            |
|                 | semana 4 | 118                            | 124              | 95.16 %            |
| <b>Promedio</b> |          |                                |                  | <b>95.07 %</b>     |

Fuente: Elaboración propia

En este caso se tiene que el promedio del nivel de servicio logrado en el periodo de 12 semanas fue de 95.07 %, tal que se comprueba que para los intereses comerciales de la empresa es un promedio relevante dado que se redujeron significativamente las insatisfacciones de los clientes.

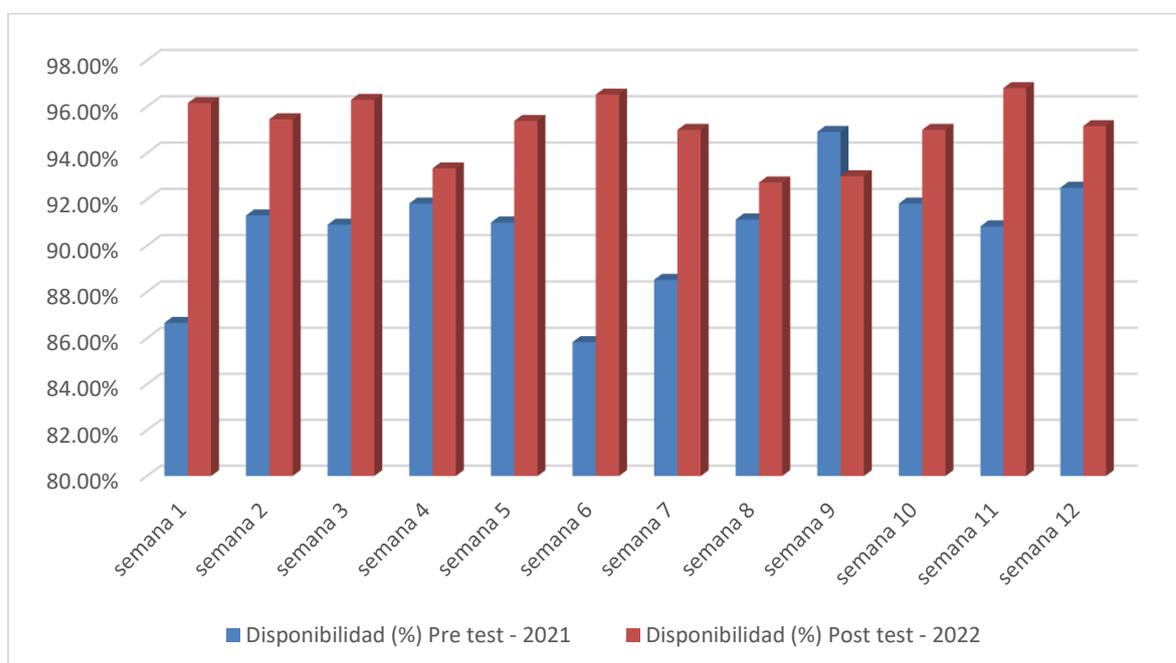


Figura 20. Cuadro resumen de Disponibilidad del producto

Fuente: Elaboración propia

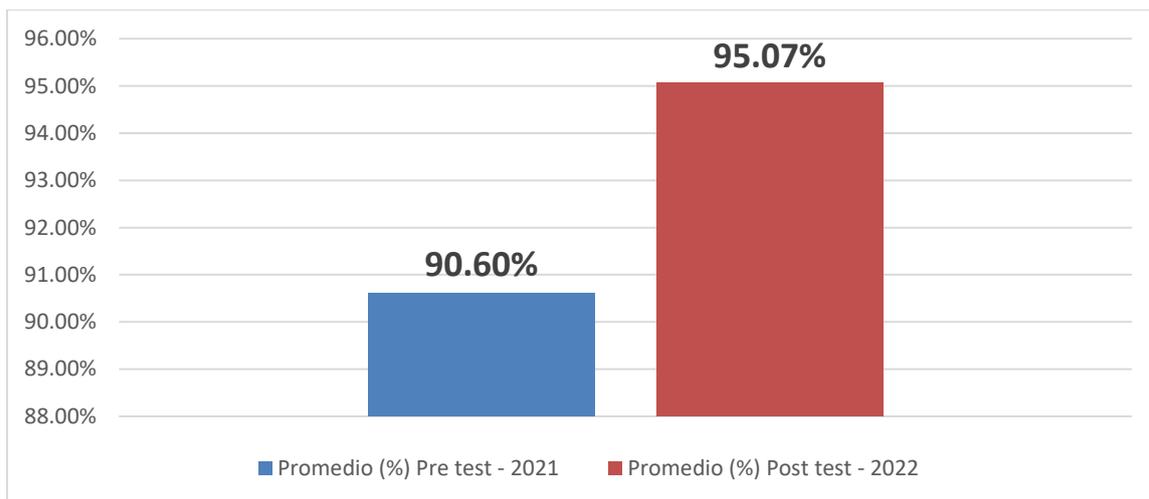


Figura 21. Cuadro comparativo de mejora de Disponibilidad del producto

Fuente: Elaboración propia

### Dimensión: Entregas a tiempo

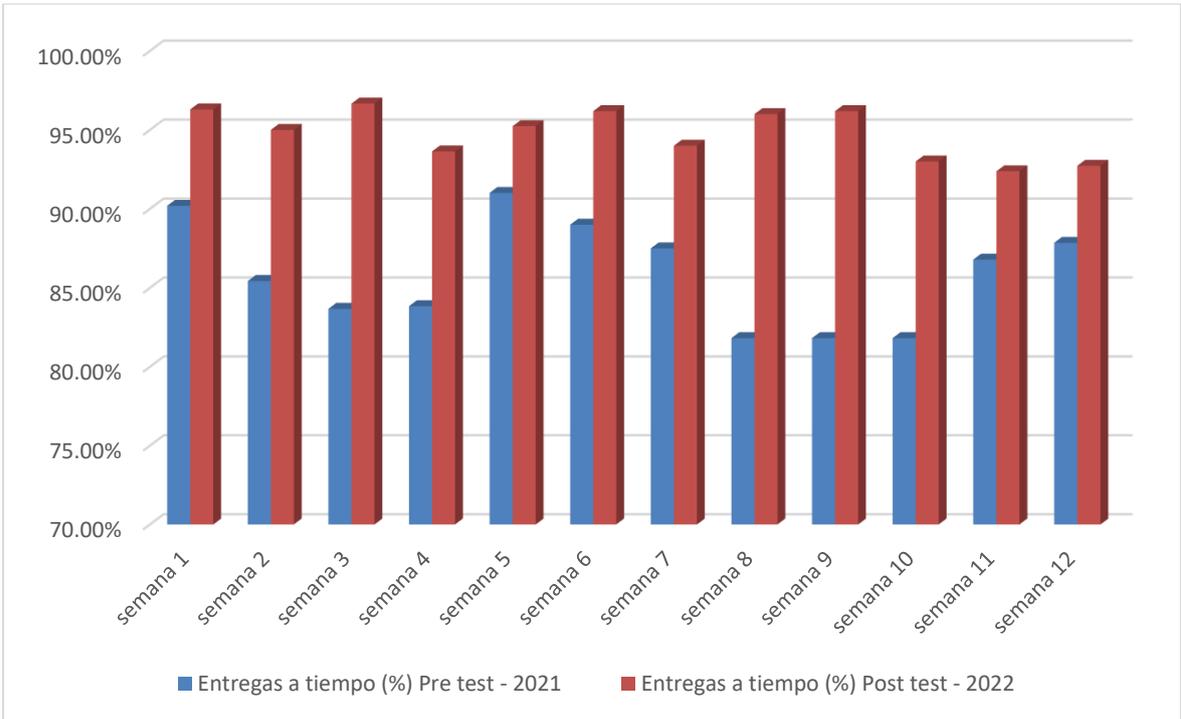
En este caso se tiene como indicador la entrega a tiempo el cual se asocia a las entregas realizada dentro del rango de tiempo permisible.

Tabla 18. Entregas a tiempo

| Meses del 2022  | Pedidos entregados a tiempo | Total de pedidos entregados | Entrega a tiempo (%) |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------|
| febrero         | 104                         | 108                         | 96.30 %              |
|                 | 95                          | 100                         | 95.00 %              |
|                 | 116                         | 120                         | 96.67 %              |
|                 | 103                         | 110                         | 93.64 %              |
| marzo           | 100                         | 105                         | 95.24 %              |
|                 | 101                         | 105                         | 96.19 %              |
|                 | 94                          | 100                         | 94.00 %              |
|                 | 96                          | 100                         | 96.00 %              |
| abril           | 101                         | 105                         | 96.19 %              |
|                 | 93                          | 100                         | 93.00 %              |
|                 | 97                          | 105                         | 92.38 %              |
|                 | 102                         | 110                         | 92.73 %              |
| <b>Promedio</b> |                             |                             | <b>94.78 %</b>       |

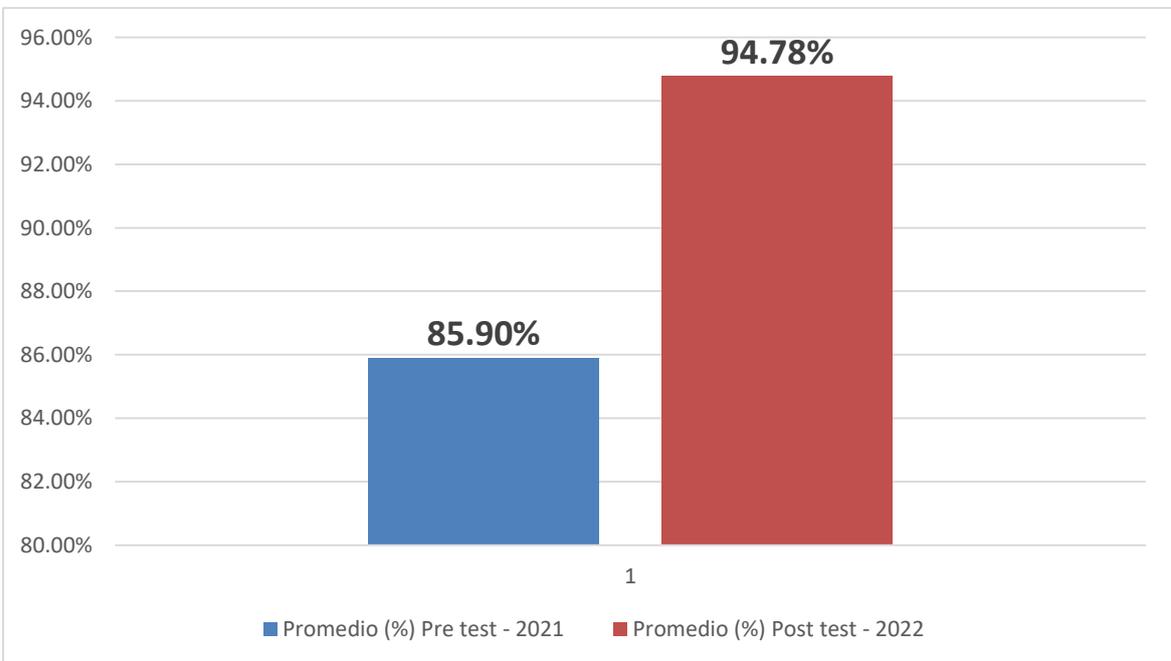
Fuente: Elaboración propia

En este caso se tiene que el promedio del tiempo de satisfacción del pedido del cliente logrado en el periodo de 12 semanas fue de 94.78 %, tal que se comprueba que para los intereses comerciales de la empresa es un promedio razonable, dado que a largo plazo genera mayor confianza de los clientes en la empresa.



*Figura 22. Cuadro resumen de Entregas a tiempo*

Fuente: Elaboración propia



*Figura 23. Cuadro comparativo de mejora de Entregas a tiempo*

Fuente: Elaboración propia

## Dimensión: Entregas conforme

En este caso se tiene la medición de las entregas conforme considerando que está direccionado a identificar en qué medida los clientes consideran conformes los pedidos solicitados.

Tabla 19. Entregas conforme

| Meses del 2022  | Pedidos entregados conforme | Total de pedidos solicitados | Entregas conforme (%) |
|-----------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|
| febrero         | 107                         | 110                          | 97.27 %               |
|                 | 99                          | 105                          | 94.29 %               |
|                 | 116                         | 125                          | 92.80 %               |
|                 | 105                         | 115                          | 91.30 %               |
| marzo           | 100                         | 110                          | 90.91 %               |
|                 | 98                          | 110                          | 89.09 %               |
|                 | 96                          | 105                          | 91.43 %               |
|                 | 94                          | 106                          | 88.68 %               |
| abril           | 97                          | 110                          | 88.18 %               |
|                 | 93                          | 105                          | 88.57 %               |
|                 | 95                          | 108                          | 87.96 %               |
|                 | 100                         | 115                          | 86.96 %               |
| <b>Promedio</b> |                             |                              | <b>90.62 %</b>        |

Fuente: Elaboración propia

En este caso se tiene que el promedio del nivel de aceptación del cliente logrado en el periodo de 12 semanas fue de 90.62 %, se comprueba que para los intereses comerciales de la empresa es un promedio razonable dado que a largo plazo permite se logre incrementar la demanda.

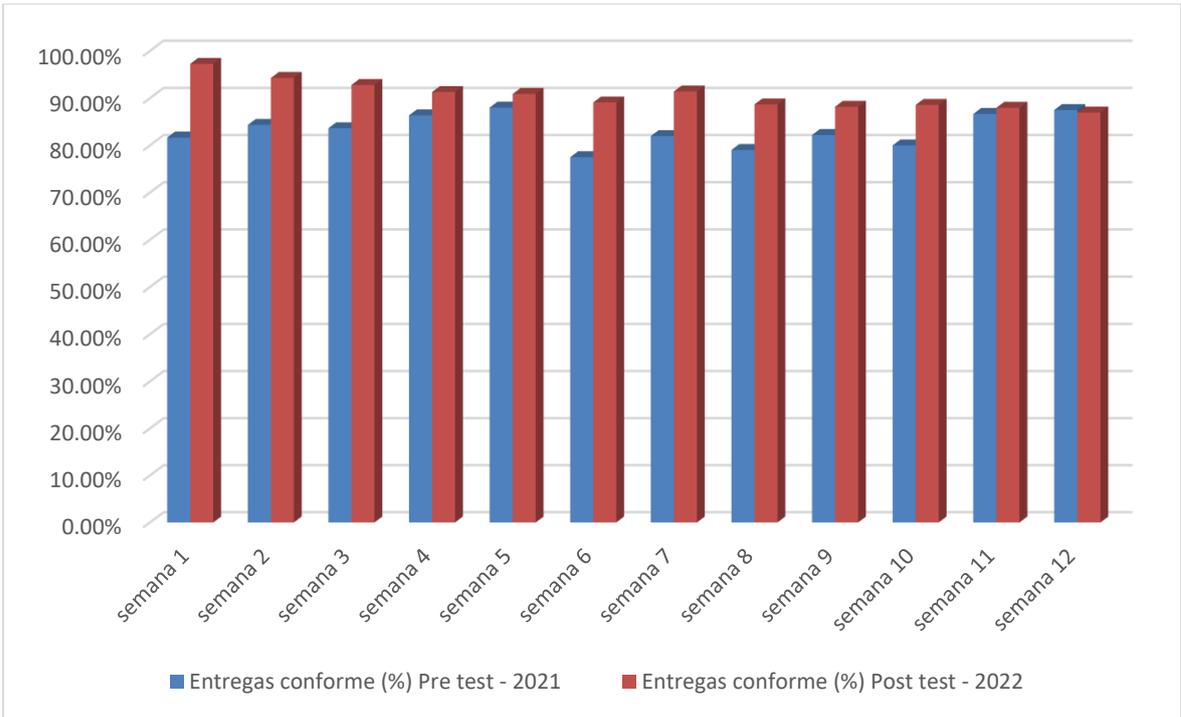


Figura 24. Cuadro resumen de Entregas conforme

Fuente: Elaboración propia

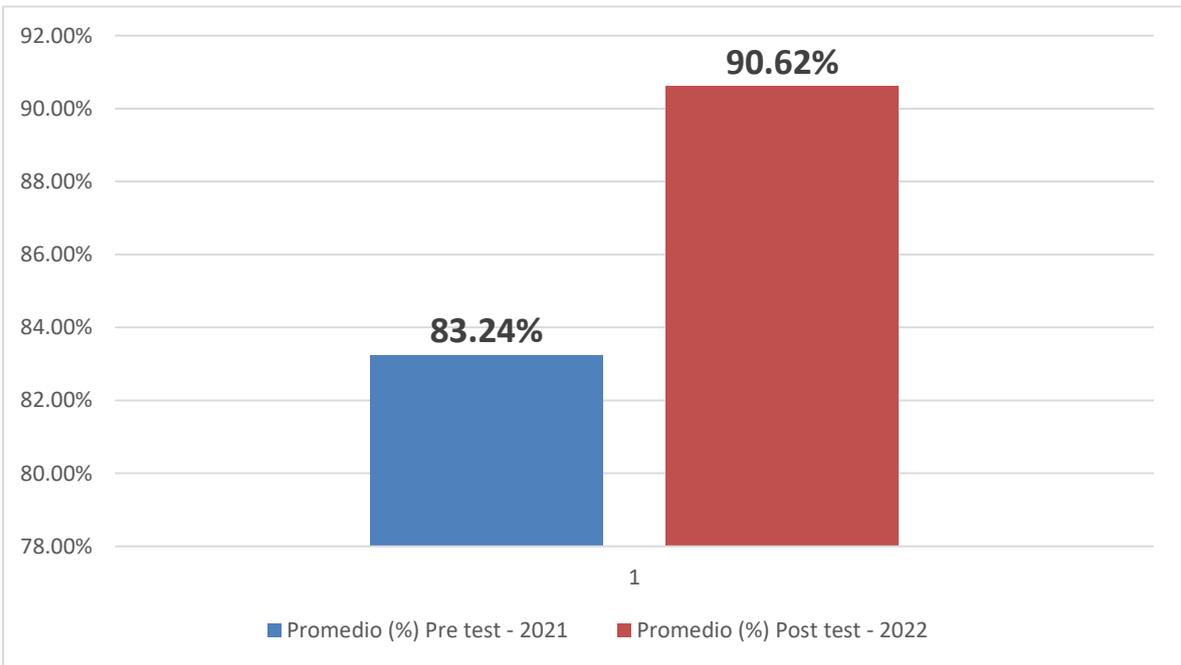


Figura 25. Cuadro comparativo de mejora de Entregas conforme

Fuente: Elaboración propia

## Flujo de caja

Tabla 20. Flujo de caja proyectado

| Flujo de Caja económico de la Solución     |         | Mes 0              | Mes 1     | Mes 2     | Mes 3     | Mes 4     | Mes 5     | Mes 6     | Mes 7     | Mes 8     | Mes 9     | Mes 10    | Mes 11    | Mes 12    |
|--|---------|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Ventas Proyectadas</b>                  |         |                    | 1,012,500 | 1,012,500 | 1,012,500 | 1,012,500 | 1,012,500 | 1,012,500 | 1,012,500 | 1,012,500 | 1,012,500 | 1,012,500 | 1,012,500 | 1,012,500 |
| <b>Costos Post</b>                         |         |                    |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Alquiler de equipos Logísticos             | TC= 3.6 |                    |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| * 3 Estocas Electricas                     |         |                    | 1,404     | 1,404     | 1,404     | 1,404     | 1,404     | 1,404     | 1,404     | 1,404     | 1,404     | 1,404     | 1,404     | 1,404     |
| <b>Beneficio</b>                           |         |                    | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 |
| <b>Inversiones Tangibles</b>               |         |                    |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Separatas                                  |         | -240.00            |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Volantes y publicidad                      |         | -570.00            |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Compra de maquinaria                       |         | -280,000.00        |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Compra de Repuesto de maquinarias          |         | -25,000.00         |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Compra de Racks                            |         | -8,000.00          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| <b>Inversiones Intangibles</b>             |         |                    |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Horas - Hombre personal asistente ( Pre)   |         | -2,000.00          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Horas - Hombre personal capacitador ( Pre) |         | -2,800.00          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Horas - Hombre personal (Pos)              |         | -3,200.00          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Elaboración formatos                       |         | -180.00            |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Programa 5"s"                              |         | -2,500.00          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| <b>TOTALES NETOS</b>                       |         | <b>-324,490.00</b> | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 | 1,011,096 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21. Cálculo de VAN, TIR y beneficio costo

|                                     |        |                            |               |
|-------------------------------------|--------|----------------------------|---------------|
| <b>TEA</b>                          | 3%     | Ahorro plazo fijo          |               |
| <b>TEM</b>                          | 0.247% | $TEM = (1+TEA)^{1/12} - 1$ |               |
| Cálculo del VAN                     |        |                            | 11,616,376.48 |
| Cálculo de la TIR                   |        |                            | 312%          |
| Cálculo del ratio Beneficio / Costo |        |                            | 36.7989       |

Fuente: Elaboración propia

Del flujo financiero se hizo los cálculos del VAN, TIR y beneficio costo con una TEA de 3 % y TEM de 0.247 %, tal que el resultado del Van fue de 11,616,376.48 y un TIR de 321 % tal que se comprueba que es favorable la inversión realizada. Así mismo, el beneficio costo es de 36.79 con lo que se demuestra un logro significativo con la inversión ya que al invertir S/.1 se obtienen un beneficio de S/35, lo cual es relevante para la Industria Textil del Pacífico.

### 3.6 Método de Análisis datos

McKim (2017, p. 203) manifestó que la estadística permitió hacer un examen cuantitativo de lo que se está indagando, tal que con ello podremos obtener las conclusiones debidas.

En este caso mediante la estadística se hizo el procesamiento de los datos considerando dos aspectos fundamentales:

Estadística descriptiva: En esta fase con los resultados descriptivos dió a conocer cómo se comportan los datos analizando las medidas de tendencia central y de dispersión de manera comparada entre los datos antes y después de la gestión de abastecimiento.

Estadística inferencial: En este caso se procedió con la estadística que permite hacer las validaciones de las hipótesis que se plantean en la investigación considerando para ello como fuente de procesamiento el programa SPSS.

### 3.7 Aspectos éticos

En relación a los aspectos éticos, se respetó la autonomía de las personas, pues no es obligatorio la participación de las personas ya que es voluntario. Por otra parte, en relación a la no maleficencia se consideró el criterio de buena intención en el estudio, pues se busca favorecer a los involucrados con la problemática en

estudio. También se consideró la beneficencia, debido a que se respeta la información vertida por la empresa con lo cual se identifica el problema hallado. Finalmente se tomó en cuenta el principio de justicia, pues un estudio de investigación se fundamenta por el aporte a favor de la empresa sin alterar los resultados que son valorativos para lograr las mejoras que se plantean en los objetivos, mencionar que se solicitó a la empresa Textil del Pacífico la autorización para poder realizar la investigación la cual se encuentra en el anexo 7

Al respecto los autores Biagetti, Gedutis y Ma (2020, p. 4) precisaron que con la ética se buscó acciones de valoración que haga posible una contribución con aporte social.

#### IV. RESULTADOS

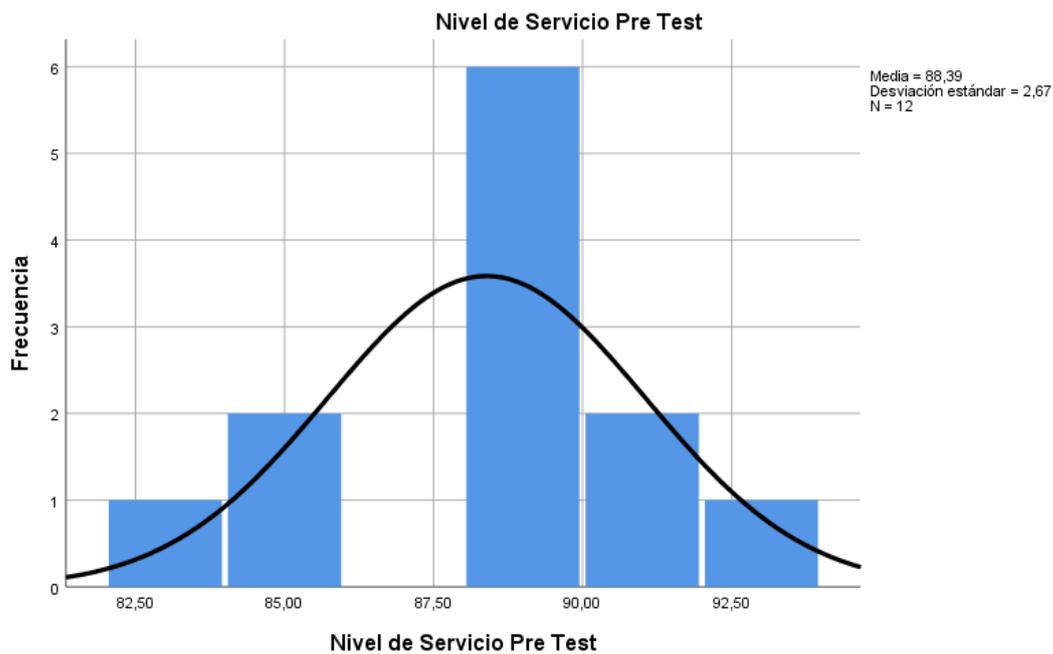
##### Resultados descriptivos de la variable dependiente nivel de servicio

Tabla 22. Estadística descriptiva de variable nivel de servicio

|                           |   |                 | Estadístico |
|---------------------------|---|-----------------|-------------|
| Nivel de servicio antes   | Media                                       |                 | 88,3892     |
|                           | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | 86,6925     |
|                           |   | Límite superior | 90,0858     |
|                           | Mediana                                     |                 | 89,0450     |
|                           | Varianza                                    |                 | 7,131       |
|                           | Desv. Desviación                            |                 | 2,67033     |
| Nivel de servicio después | Media                                       |                 | 95,7592     |
|                           | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | 94,5575     |
|                           |   | Límite superior | 95,7558     |
|                           | Mediana                                     |                 | 95,4500     |
|                           | Varianza                                    |                 | 1,017       |
|                           | Desv. Desviación                            |                 | 1,00841     |

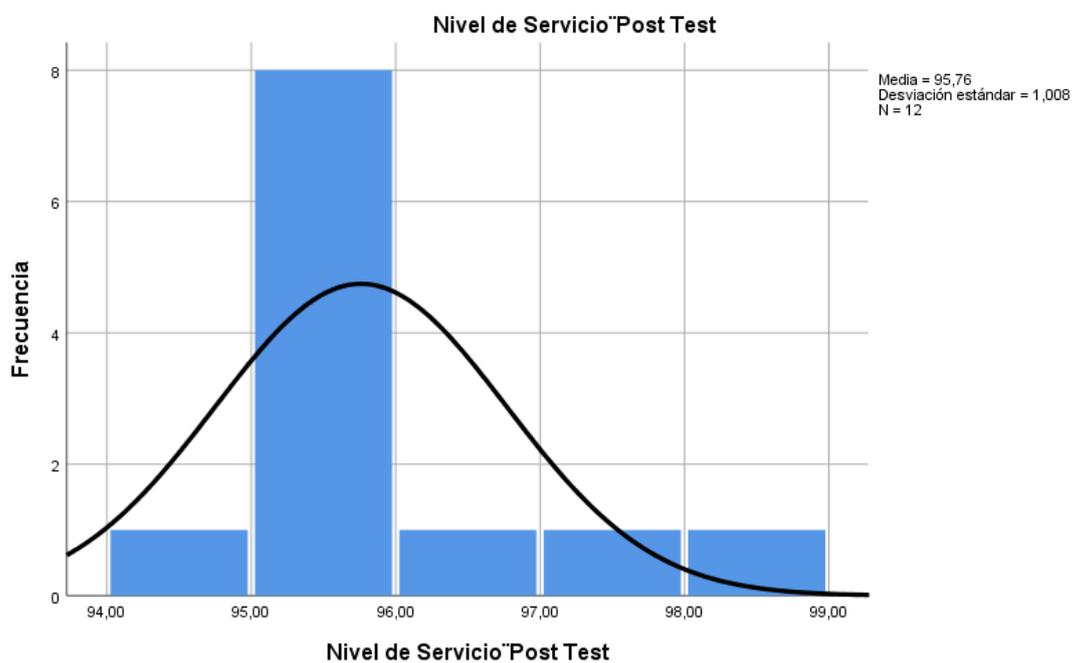
Fuente: Elaboración propia

De la tabla respecto al nivel de servicio se tiene que la media que representa el promedio aritmético de los datos procesados resultó antes de la mejora 88.38 % y posterior a la mejora fue de 95.75 % tal que se tiene un aumento significativo en el nivel de servicio debido a la gestión de abastecimiento. Por otra parte, se tiene la mediana antes de la mejora que resulta 89.04 % el valor medio de la distribución y luego de la mejora fue de 95.45 %. Respecto a las medidas de dispersión se tiene que la varianza y desviación disminuyeron después de la mejora con lo cual se demuestra que la dispersión de los datos procesados de nivel de servicio fue menor luego de la gestión de abastecimiento.



**Figura 26. Histograma Nivel de servicio Pre test**

Fuente: Elaboración propia



**Figura 27. Histograma Nivel de servicio Post test**

Fuente: Elaboración propia

De los histogramas se observa el comportamiento de los datos del nivel de servicio antes y después de la gestión de abastecimiento.

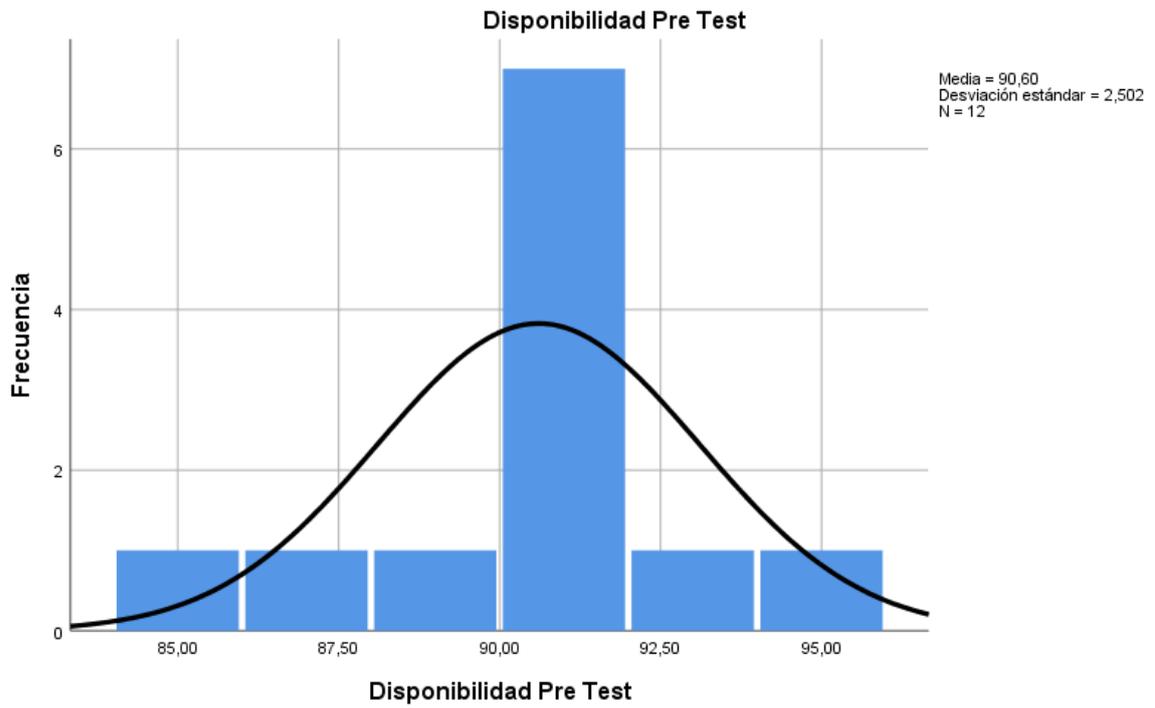
## Dimensión 1: Disponibilidad del producto

Tabla 23. Estadística descriptiva de la dimensión disponibilidad del producto

|                                     |   |                 | Estadístico |
|-------------------------------------|---|-----------------|-------------|
| Disponibilidad del producto antes   | Media                                       |                 | 90,6042     |
|                                     | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | 89,0146     |
|                                     |   | Límite superior | 92,1938     |
|                                     | Mediana                                     |                 | 91,0650     |
|                                     | Varianza                                    |                 | 6,259       |
|                                     | Desv. Desviación                            |                 | 2,50187     |
| Disponibilidad del producto después | Media                                       |                 | 95,0683     |
|                                     | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | 94,1942     |
|                                     |   | Límite superior | 95,9425     |
|                                     | Mediana                                     |                 | 95,2700     |
|                                     | Varianza                                    |                 | 1,893       |
|                                     | Desv. Desviación                            |                 | 1,37580     |

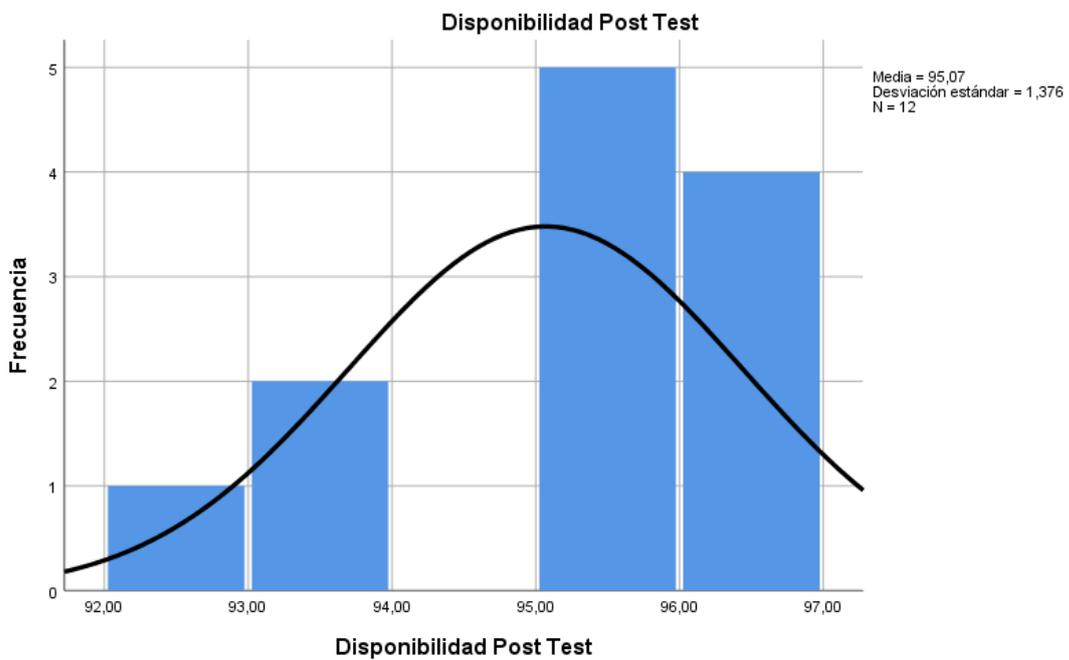
Fuente: Elaboración propia

De la tabla respecto a la disponibilidad del producto se tiene que la media que representa el promedio aritmético de los datos procesados resultó antes de la mejora 90.60 % y posterior a la mejora fue de 95.07 % tal que se tiene un aumento significativo en el nivel de servicio debido a la gestión de abastecimiento. Por otra parte, se tiene la mediana antes de la mejora que resulta 91.06 % el valor medio de la distribución y luego de la mejora fue de 95.27 %. Respecto a las medidas de dispersión se tiene que la varianza y desviación disminuyeron después de la mejora con lo cual se demuestra que la dispersión de los datos procesados de disponibilidad del producto fue menor luego de la gestión de abastecimiento.



*Figura 28. Histograma Disponibilidad Pre test*

Fuente: Elaboración propia



*Figura 29. Histograma Disponibilidad Post test*

Fuente: Elaboración propia

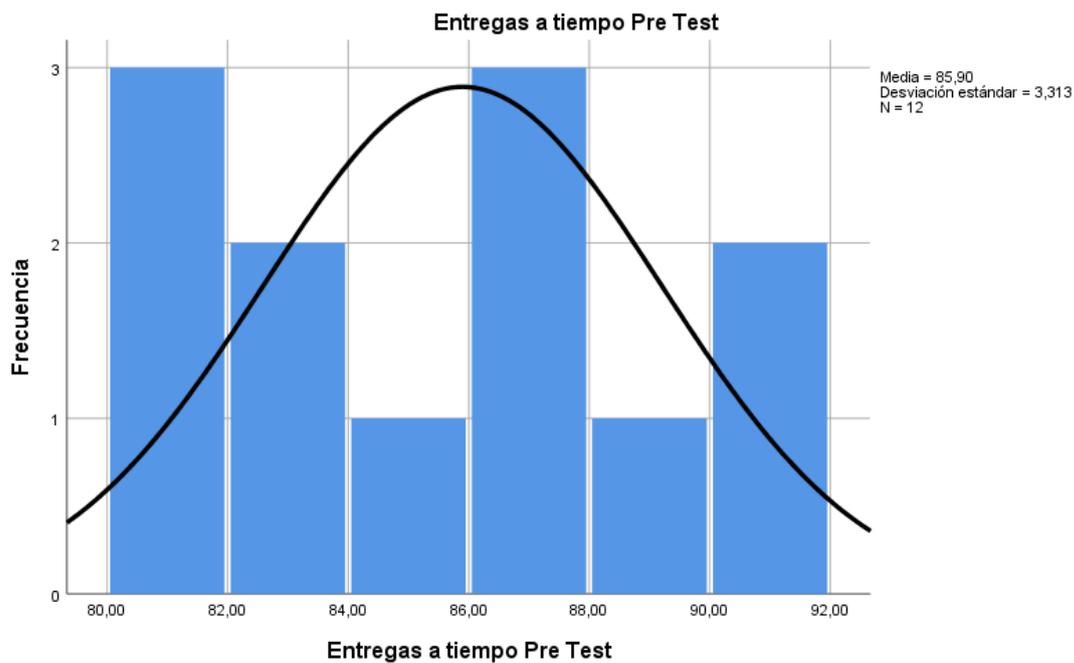
De los histogramas se observa el comportamiento de los datos de la disponibilidad antes y después de la gestión de abastecimiento.

*Tabla 24. Estadística descriptiva de la dimensión Entregas a tiempo*

|                          |   |                 | Estadístico |
|--------------------------|---|-----------------|-------------|
| Entrega a tiempo antes   | Media                                       |                 | 85,8967     |
|                          | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | 83,7917     |
|                          |   | Límite superior | 88,0016     |
|                          | Mediana                                     |                 | 86,1150     |
|                          | Varianza                                    |                 | 10,976      |
|                          | Desv. Desviación                            |                 | 3,31298     |
| Entrega a tiempo después | Media                                       |                 | 94,7783     |
|                          | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | 93,7894     |
|                          |   | Límite superior | 95,7672     |
|                          | Mediana                                     |                 | 95,1200     |
|                          | Varianza                                    |                 | 2,422       |
|                          | Desv. Desviación                            |                 | 1,55639     |

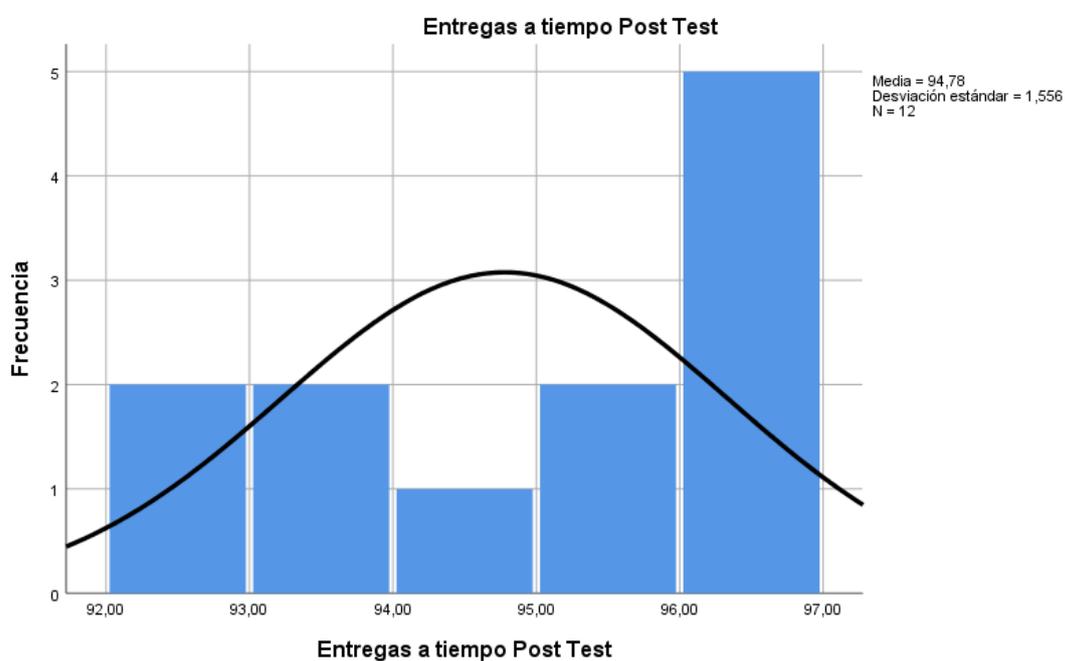
Fuente: Elaboración propia

De la tabla en relación a la entrega a tiempo se tiene que la media que representa el promedio aritmético de los datos procesados resultó antes de la mejora 85.89 % y posterior a la mejora fue de 94.77 % tal que se tiene un aumento significativo en la entrega a tiempo debido a la gestión de abastecimiento. Por otra parte, se tiene la mediana antes de la mejora que resulta 86.11 % el valor medio de la distribución y luego de la mejora fue de 95.12 %. Respecto a las medidas de dispersión se tiene que la varianza y desviación disminuyeron después de la mejora con lo cual se demuestra que la dispersión de los datos procesados de entrega a tiempo fue menor luego de la gestión de abastecimiento.



*Figura 30. Histograma Entregas a tiempo Pre test*

Fuente: Elaboración propia



*Figura 31. Histograma Entregas a tiempo Post test*

Fuente: Elaboración propia

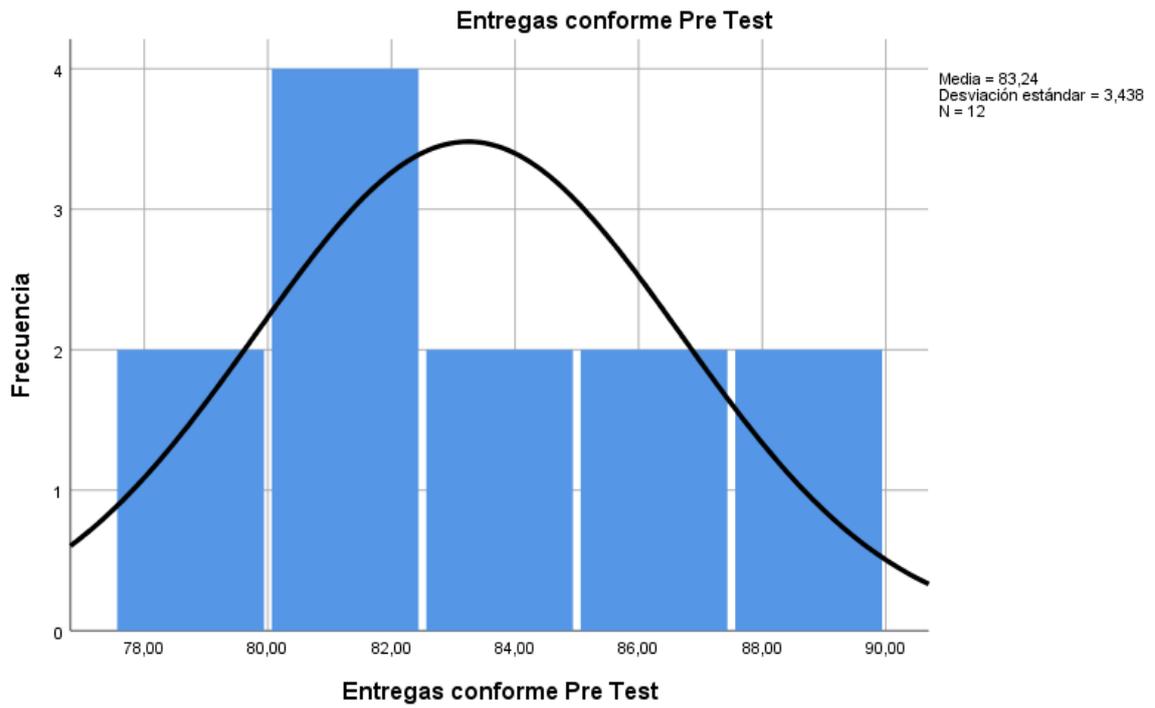
De los histogramas se observa el comportamiento de los datos de las entregas a tiempo antes y después de la gestión de abastecimiento.

Tabla 25. Estadística descriptiva de la dimensión entrega conforme

|                          |   |                 | Estadístico |
|--------------------------|---|-----------------|-------------|
| Entrega conforme antes   | Media                                       |                 | 83,2408     |
|                          | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | 81,0564     |
|                          |   | Límite superior | 85,4253     |
|                          | Mediana                                     |                 | 82,9200     |
|                          | Varianza                                    |                 | 11,820      |
|                          | Desv. Desviación                            |                 | 3,43809     |
| Entrega conforme después | Media                                       |                 | 90,6200     |
|                          | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | 88,7007     |
|                          |   | Límite superior | 92,5393     |
|                          | Mediana                                     |                 | 90,0000     |
|                          | Varianza                                    |                 | 9,125       |
|                          | Desv. Desviación                            |                 | 3,02081     |

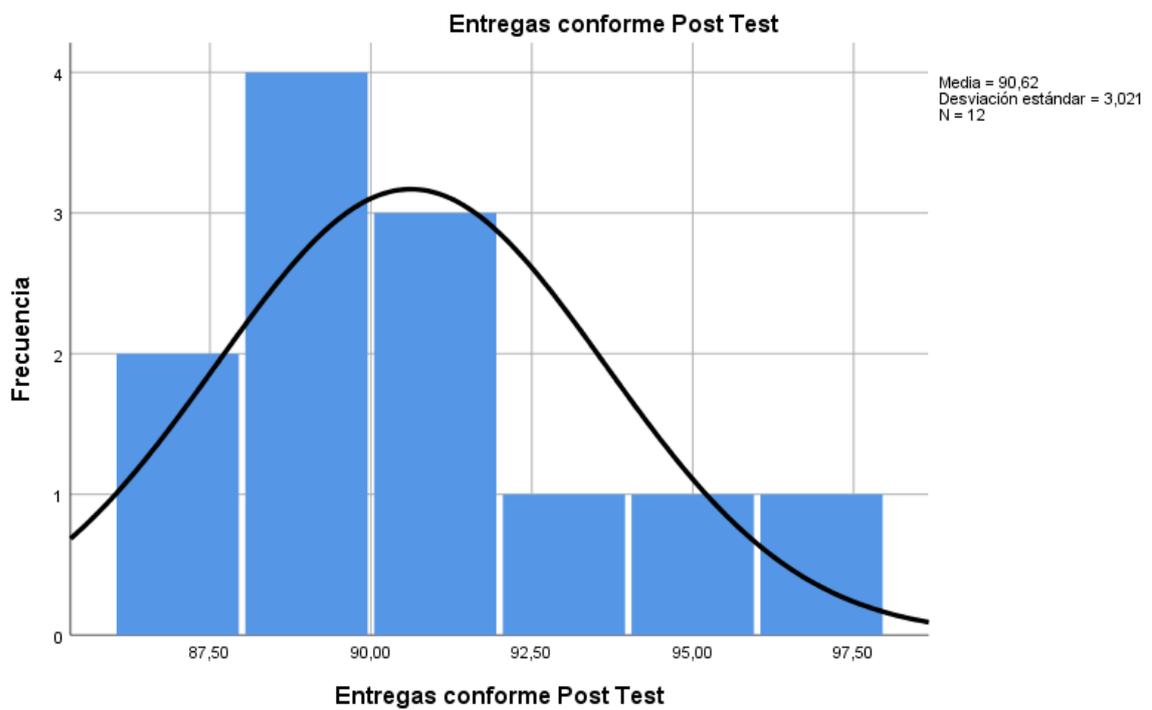
Fuente: Elaboración propia

De la tabla en relación a la entrega conforme se tiene que la media que representa el promedio aritmético de los datos procesados resultó antes de la mejora 83.24 % y posterior a la mejora fue de 90.62 % tal que se tiene un aumento significativo la entrega conforme debido a la gestión de abastecimiento. Por otra parte, se tiene la mediana antes de la mejora que resulta 82.92 % el valor medio de la distribución y luego de la mejora fue de 90.00 %. Respecto a las medidas de dispersión se tiene que la varianza y desviación disminuyeron después de la mejora con lo cual se demuestra que la dispersión de los datos procesados de entrega a tiempo fue menor luego de la gestión de abastecimiento.



*Figura 32. Histograma Entregas conforme Pre test*

Fuente: Elaboración propia



*Figura 33. Histograma Entregas conforme Post test*

Fuente: Elaboración propia

## 4.2 Resultados inferenciales

### Variable dependiente: Nivel de servicio

#### Prueba de normalidad

En este caso se considera Shapiro Wilk cuando los datos son menores a 50 y se utiliza Kolmogorov-Smirnov si los datos son superiores a 50. Al respecto dado que los datos son 12 se aplicó Shapiro Wilk.

Respecto a la significancia se tiene como referencia el 5 % o 0.05, por lo que se establece el siguiente criterio:

Ho: La distribución de la dimensión difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la dimensión no difiere de la distribución normal.

#### Toma de decisión:

Si el p-valor es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula, tal que la dimensión no sigue una distribución normal.

Si el p-valor es mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, tal que la dimensión sigue una distribución normal.

Tabla 26. Prueba de normalidad de nivel de servicio

|                              | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|                              | Estadístico                     | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |
| Diferencia Nivel de Servicio | ,225                            | 12 | ,094 | ,921         | 12 | ,294 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene según Shapiro-Wilk que el p-valor de la diferencia del nivel de servicio fue 0.294, tal que es mayor que 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula tal que la dimensión sigue una distribución normal tal que se considera paramétrica. En tal sentido para la validez de las hipótesis se utilizará T-student para datos emparejados.

#### Prueba de hipótesis

Ho: La gestión de abastecimiento no mejora el nivel de servicio en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022.

Ha: La gestión de abastecimiento mejora el nivel de servicio en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022.

Toma de decisión:

Si el p-valor es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula.

Si el p-valor es mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula.

*Tabla 27. Estadística de muestras emparejadas de nivel de servicio*

| <b>Estadísticas de muestras emparejadas</b> |                           |         |    |                  |                      |
|---|---------------------------|---------|----|------------------|----------------------|
|   |                           | Media   | N  | Desv. Desviación | Desv. Error promedio |
| Par 1                                       | Nivel de servicio después | 95,7592 | 12 | 1,00841          | ,29110               |
|   | Nivel de servicio antes   | 88,3892 | 12 | 2,67033          | ,77086               |

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene que la media de nivel de servicio antes fue menor que la media de nivel de servicio después de la gestión de abastecimiento, tal que se comprueba que mejoró el porcentaje en 7.37 %.

*Tabla 28. Prueba de hipótesis de nivel de servicio*

| <b>Prueba de muestras emparejadas</b>               |                         |                  |                      |  |          |       |    |                  |
|---|-------------------------|------------------|----------------------|--|----------|-------|----|------------------|
|   | Diferencias emparejadas |                  |                      |  |          | t     | gl | Sig. (bilateral) |
|   | Media                   | Desv. Desviación | Desv. Error promedio | 95% de intervalo de confianza de la diferencia |          |       |    |                  |
|   |                         |                  |                      | Inferior                                       | Superior |       |    |                  |
| Nivel de servicio después - Nivel de servicio antes | 7,37000                 | 3,12142          | ,90108               | 5,38674  | 9,35326  | 8,179 | 11 | ,000<br>0,000005 |

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene que el p-valor de nivel de servicio resultó 0,000 que es equivalente a 0,000005 tal que es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula comprobando que: La gestión de abastecimiento mejora el nivel de servicio en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022. La media pre test fue 88.38 % y post test fue 95.75 %. Se observa una mejora de 7.37 %.

## Dimensión 1: Disponibilidad del producto

### Prueba de normalidad

En este caso se considera Shapiro Wilk cuando los datos son menores a 50 y se utiliza Kolmogorov-Smirnov si los datos son superiores a 50. Al respecto dado que los datos son 12 se aplicó Shapiro Wilk.

Respecto a la significancia se tiene como referencia el 5 % o 0.05, por lo que se establece el siguiente criterio:

Ho: La distribución de la dimensión difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la dimensión no difiere de la distribución normal.

Toma de decisión:

Si el p-valor es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula, tal que la dimensión no sigue una distribución normal.

Si el p-valor es mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, tal que la dimensión sigue una distribución normal.

*Tabla 29. Prueba de normalidad de disponibilidad del producto*

|                           | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |      |
|---------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
|                           | Estadístico                     | gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig. |
| Diferencia Disponibilidad | ,115                            | 12 | ,200* | ,977         | 12 | ,971 |

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene según Shapiro-Wilk que el p-valor de la diferencia de disponibilidad del producto fue 0.971, tal que es mayor que 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula tal que la dimensión sigue una distribución normal tal que se considera paramétrica. En tal sentido para la validez de las hipótesis se utilizará T-student para datos emparejados.

### Prueba de hipótesis

Ho: La gestión de abastecimiento no mejora la disponibilidad del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022.

Ha: La gestión de abastecimiento mejora la disponibilidad del producto en el área

de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022.

Toma de decisión:

Si el p-valor es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula.

Si el p-valor es mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula.

**Tabla 30. Estadística de muestras emparejadas de disponibilidad del producto**

| Estadísticas de muestras emparejadas |                                     |         |    |                  |                      |
|--------------------------------------|-------------------------------------|---------|----|------------------|----------------------|
|                                      |                                     | Media   | N  | Desv. Desviación | Desv. Error promedio |
| Par 1                                | Disponibilidad del producto después | 95,0683 | 12 | 1,37580          | ,39716               |
|                                      | Disponibilidad del producto antes   | 90,6042 | 12 | 2,50187          | ,72223               |

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene que la media de la disponibilidad del producto antes fue menor que la disponibilidad después de la gestión de abastecimiento tal que se comprueba que mejoró el porcentaje en 4.46 %.

**Tabla 31. Prueba de hipótesis de disponibilidad del producto**

| Prueba de muestras emparejadas  |                         |                  |                      |  |          |       |    |                  |
|---|-------------------------|------------------|----------------------|--|----------|-------|----|------------------|
|   | Diferencias emparejadas |                  |                      |  |          | t     | gl | Sig. (bilateral) |
|   | Media                   | Desv. Desviación | Desv. Error promedio | 95% de intervalo de confianza de la diferencia |          |       |    |                  |
|   |                         |                  |                      | Inferior                                       | Superior |       |    |                  |
| Disponibilidad del producto después - Disponibilidad del producto antes | 4,46417                 | 3,48772          | 1,00682              | 2,24818  | 6,68016  | 4,434 | 11 | ,001<br>0,001005 |

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene que el p-valor de la disponibilidad del producto resultó 0.001 que es equivalente a 0,001005 tal que es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula comprobando que: La gestión de abastecimiento mejora la

disponibilidad del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022. La media pre test fue 90.60 % y post test fue 95.06 %. Se observa una mejora de 4.46 %.

Dimensión 2: Entrega a tiempo

Prueba de normalidad

Respecto a la significancia se tiene como referencia el 5 % o 0.05, por lo que se establece el siguiente criterio:

Ho: La distribución de la dimensión difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la dimensión no difiere de la distribución normal.

Toma de decisión:

Si el p-valor es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula, tal que la dimensión no sigue una distribución normal.

Si el p-valor es mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, tal que la dimensión sigue una distribución normal.

*Tabla 32. Prueba de normalidad de entrega a tiempo*

|                              | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |      |
|------------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
|                              | Estadístico                     | gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig. |
| Diferencia Entregas a tiempo | ,178                            | 12 | ,200* | ,913         | 12 | ,235 |

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene según Shapiro-Wilk que el p-valor de la diferencia de entrega a tiempo fue 0.235, tal que es mayor que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula tal que la dimensión sigue una distribución normal tal que se considera paramétrica. En tal sentido para la validez de las hipótesis se utilizará T-student para datos.

Prueba de hipótesis

Ho: La gestión de abastecimiento no mejora la entrega a tiempo del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022.

Ha: La gestión de abastecimiento mejora la entrega a tiempo del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022.

Toma de decisión:

Si el p-valor es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 33. Estadística de muestras emparejadas de entrega a tiempo

| Estadísticas de muestras emparejadas |         |    |                  |                      |
|--------------------------------------|---------|----|------------------|----------------------|
|                                      | Media   | N  | Desv. Desviación | Desv. Error promedio |
| Entrega a tiempo después             | 94,7783 | 12 | 1,55639          | ,44929               |
| Entrega a tiempo antes               | 85,8967 | 12 | 3,31298          | ,95637               |

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene que la media de entrega a tiempo del producto antes fue menor que la entrega a tiempo después de la gestión de abastecimiento tal que se comprueba que mejoró el porcentaje en 8.88 %.

Tabla 34. Prueba de hipótesis de entregas a tiempo

| Prueba de muestras emparejadas                     |                         |                  |                      |  |          |       |    |                  |
|--|-------------------------|------------------|----------------------|--|----------|-------|----|------------------|
|  | Diferencias emparejadas |                  |                      |  |          | t     | gl | Sig. (bilateral) |
|  | Media                   | Desv. Desviación | Desv. Error promedio | 95% de intervalo de confianza de la diferencia |          |       |    |                  |
|  |                         |                  |                      | Inferior                                       | Superior |       |    |                  |
| Entrega a tiempo después<br>Entrega a tiempo antes | 8,88167                 | 3,64939          | 1,05349              | 6,56295  | 11,20038 | 8,431 | 11 | ,000<br>0,000004 |

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene que el p-valor de entrega a tiempo resultó 0.000 que es equivalente a 0,000004 tal que es menor que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis de investigación comprobando que: La gestión de abastecimiento mejora la entrega a tiempo del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022. La media pre test fue 85.89 % y post test fue 94.77 % se observa una mejora de 8.88 %.

### Dimensión 3: Entrega conforme

#### Prueba de normalidad

Respecto a la significancia se tiene como referencia el 5 % o 0.05, por lo que se establece el siguiente criterio:

Ho: La distribución de la dimensión difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la dimensión no difiere de la distribución normal.

Toma de decisión:

Si el p-valor es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula, tal que la dimensión no sigue una distribución normal.

Si el p-valor es mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula, tal que la dimensión sigue una distribución normal.

*Tabla 35. Prueba de normalidad de entrega conforme*

|                              | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |      |
|------------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
|                              | Estadístico                     | gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig. |
| Diferencia Entregas conforme | ,185                            | 12 | ,200* | ,963         | 12 | ,824 |

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene según Shapiro-Wilk que el p-valor de la diferencia de entregas conforme fue 0.824, tal que es mayor que 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula tal que la dimensión entrega conforme sigue una distribución normal tal que se considera paramétrica. En tal sentido para la validez de las hipótesis se utilizará T-student para datos.

#### Prueba de hipótesis

Ho: La gestión de abastecimiento no mejora la entrega conforme del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022.

Ha: La gestión de abastecimiento mejora la entrega conforme del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022.

Toma de decisión:

Si el p-valor es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula.

Si el p-valor es mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula.

Tabla 36. Estadística de muestras emparejadas de entrega conforme

| Estadísticas de muestras emparejadas |         |    |                  |                      |
|--------------------------------------|---------|----|------------------|----------------------|
|                                      | Media   | N  | Desv. Desviación | Desv. Error promedio |
| Entrega conforme después             | 90,6200 | 12 | 3,02081          | ,87203               |
| Entregan conforme antes              | 83,2408 | 12 | 3,43809          | ,99249               |

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene que la media de entrega conforme del producto antes fue menor que la entrega conforme después de la gestión de abastecimiento tal que se comprueba que mejoró el porcentaje en 7.37 %.

Tabla 37. Prueba de hipótesis de entrega conforme

| Prueba de muestras emparejadas                     |                         |                  |                      |  |          |       |    |                  |
|--|-------------------------|------------------|----------------------|--|----------|-------|----|------------------|
|  | Diferencias emparejadas |                  |                      |  |          | t     | gl | Sig. (bilateral) |
|  | Media                   | Desv. Desviación | Desv. Error promedio | 95% de intervalo de confianza de la diferencia |          |       |    |                  |
|  |                         |                  |                      | Inferior                                       | Superior |       |    |                  |
| Entrega conforme después - Entregan conforme antes | 7,37917                 | 4,60848          | 1,33035              | 4,45108  | 10,30725 | 5,547 | 11 | ,000<br>0,000174 |

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene que el p-valor de entrega conforme resultó 0.000 que es equivalente a 0,000174 tal que es menor que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis de investigación comprobando que: La gestión de abastecimiento mejora la entrega conforme del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022. La media pre test fue 83.24 % y post test fue 90.62 % se observa una mejora de 7.37 %.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados logrados en el presente estudio en este apartado se hace las comparaciones respectivas con los logros alcanzados en los estudios anteriores ya que es preciso se tenga en consideración que en la medida que estos sean valorativos favorece a los intereses de las empresas y el aporte es valioso para futuros estudios respecto al tema tratado. En tal sentido en relación a la hipótesis general, se tiene que la gestión de abastecimiento mejora el nivel de servicio en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022, tal que mejoró el nivel de servicio en un porcentaje de 7.37 % con el nivel de significancia de 0.000005, con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula dándole aceptación a la hipótesis alterna con un valor t de 8.17, con lo que evidencia la discordancia con la hipótesis nula ya que representa la diferencia en unidades del error estándar. Al respecto se tiene concordancia con Yauris (2017) en su tesis desarrollada en el sector servicios de almacén en el distrito de Ate. Su objetivo fue precisar la mejora el nivel de servicio al cliente en la entidad tal que su logro valorativo fue que el nivel de servicio mejora en 37.00 %, así como el tiempo de entrega con 33.86 % y entregas perfectas con 4.46 %. En tal sentido resulta valorativo el aporte de ambos estudios ya que el nivel de servicio constituye un aspecto relevante para las empresas, pues se tiene con ello la percepción de los clientes y por tanto la valoración de la labor de la empresa para atender sus requerimiento y como tal el aprovisionamiento es clave para cumplir con dicho propósito. Con la aplicación de la gestión de abastecimiento, se logró mejorar el nivel de servicio, ya que según los resultados antes del estudio, en la cual se visualiza en la tabla 7, se puede apreciar que el porcentaje es de 88.39 %, la cual no cumplía con los parámetros establecidos por la empresa. Luego del estudio post test, en la cual se visualiza en la tabla 16, se aprecia una mejora del 95.76 %, es decir, un incremento favorable de 7.37 %, dando como conclusión, que el estudio realizado para ésta variable es viable para los objetivos de la empresa.

Del resultado logrado en la hipótesis específica 1, se tiene que La gestión de abastecimiento mejora la disponibilidad del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022, tal que mejoró la disponibilidad en un porcentaje de 4.46 %, con el nivel de significancia de 0.001005, con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula dándole aceptación a la hipótesis alterna con un valor t de 4.43, con lo que evidencia la discordancia con la hipótesis nula ya que representa la diferencia en unidades del error estándar. Al respecto se concuerda con el estudio realizado por el investigador Quispe (2017) en su tesis desarrollada en el sector logístico, tal que logró precisar como resultado que hay demora en la entrega de los pedidos, aumentando los costos a un 23 %, en tal sentido, el 60 % de los proveedores están insatisfechos generando la reducción de las ventas. En tal sentido es relevante establecer como parámetro la disponibilidad del producto tal como concluye el autor, pues se llegó a comprobar que es relevante contar con los productos para cumplir con los pedidos solicitados y eso precise acciones correctivas inmediatas en la empresa.

Con la aplicación de la gestión de abastecimiento, se logró mejorar la disponibilidad del producto, ya que según los resultados antes del estudio, en la cual se visualiza en la tabla 8, se puede apreciar que el porcentaje es de 90.60 %, la cual no cumplía con los parámetros establecidos por la empresa. Luego del estudio post test, en la cual se visualiza en la tabla 17, se aprecia una mejora del 95.07 %, es decir, un incremento favorable de 4.47 %, dando como conclusión, que el estudio realizado para ésta variable es viable para los objetivos de la empresa.

Del resultado logrado en la hipótesis específica 2, se tiene que La gestión de abastecimiento mejora la entrega a tiempo del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022, tal que mejoró en un porcentaje de 8.88 % la entrega a tiempo, con un nivel de significancia de 0.000004, con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula

dándole aceptación a la hipótesis alterna con un valor  $t$  de 8.43, con lo que evidencia la discordancia con la hipótesis nula ya que representa la diferencia en unidades del error estándar. En tal sentido se tiene concordancia con el estudio de Villanueva (2018) en su tesis desarrollada en el sector producción de cilindros en la provincia de Lima, tal que logró el aumento del nivel de servicio en la entidad a un 61 % siendo antes 26 %, aumentando en 35 %, con lo que se demostró una mejora en la entrega de pedidos, pues es evidente que es un aspecto fundamental para cumplir con los clientes.

Con la aplicación de la gestión de abastecimiento, se logró mejorar las entregas a tiempo, ya que según los resultados antes del estudio, en la cual se visualiza en la tabla 9, se puede apreciar que el porcentaje es de 85.90 %, la cual no cumplía con los parámetros establecidos por la empresa. Luego del estudio post test, en la cual se visualiza en la tabla 18, se aprecia una mejora del 94.78 %, es decir, un incremento favorable de 8.88 %, dando como conclusión, que el estudio realizado para ésta variable es viable para los objetivos de la empresa.

Del resultado logrado en la hipótesis específica 3, se tiene que La gestión de abastecimiento mejora la entrega conforme del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022, tal que mejoró en un porcentaje de 7.37 % la entrega conforme, con un nivel de significancia de 0.000174, con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula dándole aceptación a la hipótesis alterna con un valor  $t$  de 5.54, con lo que evidencia la discordancia con la hipótesis nula ya que representa la diferencia en unidades del error estándar. En tal sentido concuerda con el estudio del investigador Cuzcano (2018) en su tesis desarrollada en el sector servicios de papelería, tal que identificó deficiencias en el nivel de servicio, además se obtuvo información de los pedidos que fueron despachados hacia los clientes internos para identificar el nivel de servicio que se ofrecía en base al tiempo de respuesta y a los pedidos completos.

Se logró como resultado un aumento porcentual del 45.73 % del nivel de servicio dejando demostrado que con la implementación de un modelo o sistema de gestión de los inventarios se logra atender los pedidos de manera conforme. En este caso es relevante el énfasis puesto en las entregas de los pedidos, debido a que es importante el cumplimiento con los clientes de manera conforme, resaltando la importancia que se les brinda.

Con la aplicación de la gestión de abastecimiento, se logró mejorar las entregas conforme, ya que según los resultados antes del estudio, en la cual se visualiza en la tabla 9, se puede apreciar que el porcentaje es de 85.90 %, la cual no cumplía con los parámetros establecidos por la empresa. Luego del estudio post test, en la cual se visualiza en la tabla 19, se aprecia una mejora del 90.62 %, es decir, un incremento favorable de 4.72 %, dando como conclusión, que el estudio realizado para ésta variable es viable para los objetivos de la empresa.

Para mantener los estándares de calidad en el nivel de servicio, es necesario que se cumplan con los parámetros e indicadores propuestos por la empresa, utilizando de manera eficaz los formatos de control (ver anexos), de ingreso y salida de tela las cuales ayudarán a que el personal esté comprometido con el buen llenado de los documentos para la buena gestión de sus funciones. Asimismo, seguir con las charlas y/o capacitaciones con todos los colaboradores de las distintas áreas con la finalidad de obtener mejores resultados.

Con el sistema SPSS, hemos demostrado que según los antecedentes estudiados en nuestro marco teórico, en el desarrollo de nuestro proyecto de investigación, coinciden con los resultados favorables durante el periodo de doce semanas realizadas en los meses de febrero, marzo y abril.

## **VI. CONCLUSIONES**

Según los resultados descriptivos de la hipótesis general se tiene que el nivel de servicio después de la gestión de abastecimiento mejoró en un porcentaje de 7.37 %, tal que, con un nivel de confianza de 95 % se tiene que el p-valor de nivel de servicio resultó 0.000005, tal que es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula comprobando que: La gestión de abastecimiento mejora el nivel de servicio en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022.

Según los resultados descriptivos de la hipótesis específica 1, se tiene que disponibilidad del producto después de la gestión de abastecimiento mejoró en un porcentaje de 4.46 % tal que, con un nivel de confianza de 95 % se tiene que el p-valor de disponibilidad del producto resultó 0.001005, tal que es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula comprobando que: La gestión de abastecimiento mejora la disponibilidad del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022.

Según los resultados descriptivos de la hipótesis específica 2, se tiene que la entrega a tiempo del producto después de la gestión de abastecimiento mejoró en un porcentaje de 8.88 % tal que, con un nivel de confianza de 95 % se tiene que el p-valor de entrega a tiempo del producto resultó 0.000004, tal que es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula comprobando que: La gestión de abastecimiento mejora la entrega a tiempo del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022.

Según los resultados descriptivos de la hipótesis específica 3, se tiene que las entregas conforme del producto después de la gestión de abastecimiento mejoró en un porcentaje de 7.37 % tal que con un nivel de confianza de 95 % se tiene que el p-valor de entrega conforme del producto resultó 0.000174, tal que es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula comprobando que: La gestión de abastecimiento mejora la entrega conforme del producto en el área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

Seguidamente se consideran algunas recomendaciones relevantes para afianzar el nivel de servicio con aspectos complementarios a la gestión de abastecimiento:

**Primero:** Se recomienda a la alta gerencia incorporar un programa de capacitación respecto a la gestión de abastecimientos para contar con los medios necesarios que permitan contar con los productos necesarios y cumplir con la labor operativa que sea valorativa para un mejor nivel de servicio, poniendo énfasis en los procedimientos estandarizados que se deben tener para este fin.

**Segundo:** Se recomienda a la gerencia de producción tener coordinaciones constantes con el área de compras para lograr sincronizar la disponibilidad del producto para cumplir con la programación de producción.

**Tercero:** Se recomienda que el área de recursos humanos incorpore personal para hacer seguimiento a los pedidos de los clientes y se haga la entrega a tiempo del producto que solicitan los clientes, con ello se reducirá las insatisfacciones. Es preciso para ello poner énfasis en definir tiempos estándares en las entregas de productos.

**Cuarto:** Se recomienda a la gerencia de operaciones, para fines de evitar inconvenientes en las entregas de los productos, establecer mediante el personal las verificaciones antes de la entrega con formato de conformidad.

## REFERENCIAS

- ALIRIO, Jesús. Fundamentos para la redacción de objetivos en los trabajos de investigación de pre grado. [en línea] MEXTESOL Journal,. Nariño, Colombia : s.n., 2019. Vol. 43, 1. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/331318752\\_Fundamentos\\_para\\_la\\_redaccion\\_de\\_objetivos\\_en\\_los\\_trabajos\\_de\\_investigacion\\_de\\_pregrado](https://www.researchgate.net/publication/331318752_Fundamentos_para_la_redaccion_de_objetivos_en_los_trabajos_de_investigacion_de_pregrado)
- ALARCÓN, Alfonso. Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en Lima. [en línea]. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8970/1/2019\\_Alarcon-Casa%C3%B1a.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8970/1/2019_Alarcon-Casa%C3%B1a.pdf)
- ASADI, Hashem; JAFAR, Seyed y SADEGHIAN, Ramin. Pricing, Service and Discount Policies for Substitutable Products in a Supply Chain with the Game Theoretical Approach. [en línea]. International Journal of Supply and Operations Management. Vol. 6, 3, pp. 245-263. ISSN-Online: 2383-2525 2019. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: [http://www.ijom.com/article\\_2793\\_d8238493afc26800265ba5e0fa54c169.pdf](http://www.ijom.com/article_2793_d8238493afc26800265ba5e0fa54c169.pdf)
- ANSARI, Amir. Service level agreement governance for cloud computing. [en línea]. 2018. Vol. 3, 12, pp. 22-29. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en :DOI:[10.13140/RG.2.2.11361.15206](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.11361.15206)
- BIAGETTI, GEDUTIS y MA. Ethical Theories in Research Evaluation: An Exploratory Approach. [en línea]. Scholarly Assessment Reports, 2020, 2(1): 11. [Fecha de consulta: 29 de octubre de 2021].  
DOI: <https://doi.org/10.29024/sar.19>
- BORU. Chapter five research design and methodology. [en línea]. Research Methodology; University of South Africa, 2018. [Fecha de consulta 12 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/329715052>

CABEZAS, Edison; ANDRADE, Diego y TORRES, Johana. [en línea]. Introducción a la metodología de la investigación científica. [en línea]. 1ra. ESPE-Universidda de las Fuerzas Armadas. 2018. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>

CARREÑO, Adolfo. Cadena de suministros y logísticos. [en línea]. Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 2017. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/59-Cadena-de-suministros-y-logisti-Adolfo-Joseph-Carreno-Solis.pdf>

CUZCANO , Sergio. Aplicación de la Gestión de Inventarios para mejorar el Nivel de Servicio del almacén de repuestos de PANASA, Callao, 2017. [en línea]. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [Fecha de consulta 21 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20779>

DERHAMIA, MONTREUILA y BAU. Assessing product availability in omnichannel retail networks in the presence of on-demand inventory transshipment and product substitution. [en línea]. Article in Omega, 2020. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: DOI:[10.1016/j.omega.2020.102315](https://doi.org/10.1016/j.omega.2020.102315)

DÍAZ, Andrés. Gestión de la cadena de abastecimiento. [en línea]. Fundación universitaria del area andina. Colombia : Fondo editorial Areandino, 2017. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1335>

HAN, Yan. Product Availability Improvement for an Analytical Consumables Supply Chain: Distribution and Transportation [en línea]. *Massachusetts Institute of Technology* 2016. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/106692/969776784-MIT.pdf?sequence=1>

HERNÁNDEZ, Roberto y MENDOZA, Christian. Metodología de la investigación. Las rutas

cuantitativa, cualitativa y mixta. [en línea]. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: [http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)

HOVE, Progress y POOE, David. Enhancing supply chain performance through supply chain practices. [en línea]. *Journal of Transport and Supply Chain Management*. 2018. pp. 1-13. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.4102/jtscm.v12i0.400>

KUMAR, Anil y KUSHWAHA, G. Supply Chain Management Practices an operational performance of fair price shops in india: an empirical study. [en línea]. *Scientific Journal of Logistics*. 2018. Vol. 14, 1, pp. 85-99. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17270/J.LOG.2018.237>

LEANNE, Birkett. Procurement & Contract management strategy. [en línea]. *Copeland Borough Council*. 2018. Vol. 8, 9, pp. 1-17. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.copeland.gov.uk/sites/default/files/attachments/procurementstrategy.pdf>

LÓPEZ, Jaher. Aplicación de la gestión de abastecimiento para mejorar el nivel de servicio en el área de compras de la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018. [en línea]. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [Fecha de consulta 21 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20718>

MAYTA, Felicitas. Rediseño del proceso abastecimiento en línea de productos cárnicos para empresa de comida rápida. [en línea]. *Universidad Tecnológica del Perú - Facultad de Ingeniería Industrial*. Arequipa, Perú, 2019. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12867/2647>

- MECALUX. Nivel de servicio: variable logística para priorizar la satisfacción del cliente. *Esmena*. 2021. [en línea]. Esmena. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021] Disponible en <https://www.mecalux.es/blog/nivel-de-servicio>
- MCKIM, C. The Value of Mixed Methods Research: A Mixed Methods Study [en línea] *Journal of Mixed Methods Research*. 11(2): 202–222. [Fecha de consulta: 1 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/1558689815607096>
- METODOLOGIA de la investigacion: cuantitativa, cualitativa y redaccion de la tesis. Elaborado por ÑAUPAS, Humberto [et al.]. Ediciones U, 5ta. Edición. ISBN 978-958-762-876-0. [Fecha de consulta 31 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- MORA , Luis. Gestión logística integral. *Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. [en línea]. Bogotá, Colombia : ECOE ediciones, 2da. edic., 354 p., 2016 ISBN: 978-958-771-395-4. [Fecha de consulta 31 de octubre de 2021] Disponible en: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logistica-integral-Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf>
- MUKHAMEDJANOVA, Kamola. Concept of Supply Chain Management. [en línea]. *Journal of critical reviews*. 2020. Vol. 7, No. 2, p. 759-766. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://www.jcreview.com/?mno=90075>
- ORIHUELA, Ambrosio. Aplicación de la Gestión de Abastecimiento para incrementar el nivel de servicio a los clientes internos de un centro de distribución. Lurigancho, 2019. [en línea]. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [Fecha de consulta 21 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52490>
- PROCUREMENT Performance and Supplier Management Measurement Issues: A Case of Malaysian Private Company. por NAWI M. [et al.]. *International Journal of Supply Chain Management*. Malaysia : s.n., 2017. Vol. 6, 1.

[Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en:  
<https://www.researchgate.net/publication/316061038>

QUISPE, Yeritza. Cadena de Suministros y la calidad de Servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote, Perú. [en línea]. Universidad César Vallejo. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/10212>

REQUENA y RIVASPLATA. Búsqueda y selección de proveedores. [en línea]. Universidad Nacional de Piura, 2020. [Fecha de consulta 23 de junio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2408/FCAD-REQ-RIV-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

SHUKLA. Concept of population and sample. [en línea]. Gujarat University. [Fecha de consulta 12 de noviembre de 2021]. Disponible en:  
<https://www.researchgate.net/publication/346426707>

SUPPLY chain management and quality management integration. FERNANDES, Ana [et al.]. International Journal of Quality. [en línea]. 2017. Vol. 34, 1, pp. 53-67. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: DOI:[10.1108/IJQRM-03-2015-0041](https://doi.org/10.1108/IJQRM-03-2015-0041)

SUSTAINABILITY and digitalization in supply chains: A bibliometric analysis. MUÑOZ, Andres [et al.] Uncertain Supply Chain Management. 2019. Vol. 7, pp. 703-712. . [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021] Disponible en: doi:10.5267/j.uscm.2019.3.002

SUSTAINABLE Supply Chain Management—A Literature Review on Emerging Economies. SÁNCHEZ, Rebeca [et al.]. *Sustainability*. 2020. pp. 1-27. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: DOI:[10.3390/su12176972](https://doi.org/10.3390/su12176972)

SÁNCHEZ, Hugo; REYES, Carlos y MEJÍA, Katia. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. [en línea]. Universidad Ricardo Palma. 2018. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en:  
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

SANJIB, Biswas. Supply Chain Management Beyond 2020: Implications for Talent Acquisition. [en línea]. *Calcutta Business School*. 2020. pp. 1-3. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: [https://www.academia.edu/35435522/Supply\\_Chain\\_Management\\_Beyond\\_2020\\_Implications\\_for\\_Talent\\_Acquisition](https://www.academia.edu/35435522/Supply_Chain_Management_Beyond_2020_Implications_for_Talent_Acquisition)

SUCIPTAWATI, PARAMITA y ARISTAYASA. Customer satisfaction analysis based on service quality: case of local credit provider in Bali [en línea]. *Journal of Physics: Conference Series*, 2018. [Fecha de consulta 10 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1321/2/022055/pdf>

VENKATARAMAN, Ramanathan; DALUZ, Audrey y VAN DOOREN, Sabine. Supply chain transparency creating stakeholder value. [en línea]. *KPMG Advisory*. 2021. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/nl/pdf/2021/services/supply-chain-transparency-creating-stakeholder-value.pdf>

VILELA, Guilio. Diseño de un sistema optimizado de abastecimiento para incrementar la productividad en la división de cosecha en la empresa Casa Grande S.A.A. . [en línea]. Universidad Privada del Norte - Escuela de Ingeniería Industrial. Trujillo, Perú, 2018. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11537/14108>

VILLANUEVA, Lisset. Aplicación de la Gestión de Almacenes para Aumentar el Nivel de Servicio en la Línea de Producción de Cilindros de la Empresa Transportes S&R S.R.L, San Antonio, 2018. [en línea]. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [Fecha de consulta 21 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34801>

WELCH, Gary. Procurement & Supply Chain Strategy 2018 – 2021. [en línea]. *Delivering Value from Procurement & the Supply Chain – A New Approach*. 2018. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.ouh.nhs.uk/contact/non-clinical/procurement/documents/supply-chain-strategy.pdf>

YAURIS, Jesús Gestión de almacén para mejorar el nivel de servicio al cliente de la empresa supply chain Managent-Central RM09- Ate, 2017. [en línea]. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [Fecha de consulta 21 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25587>

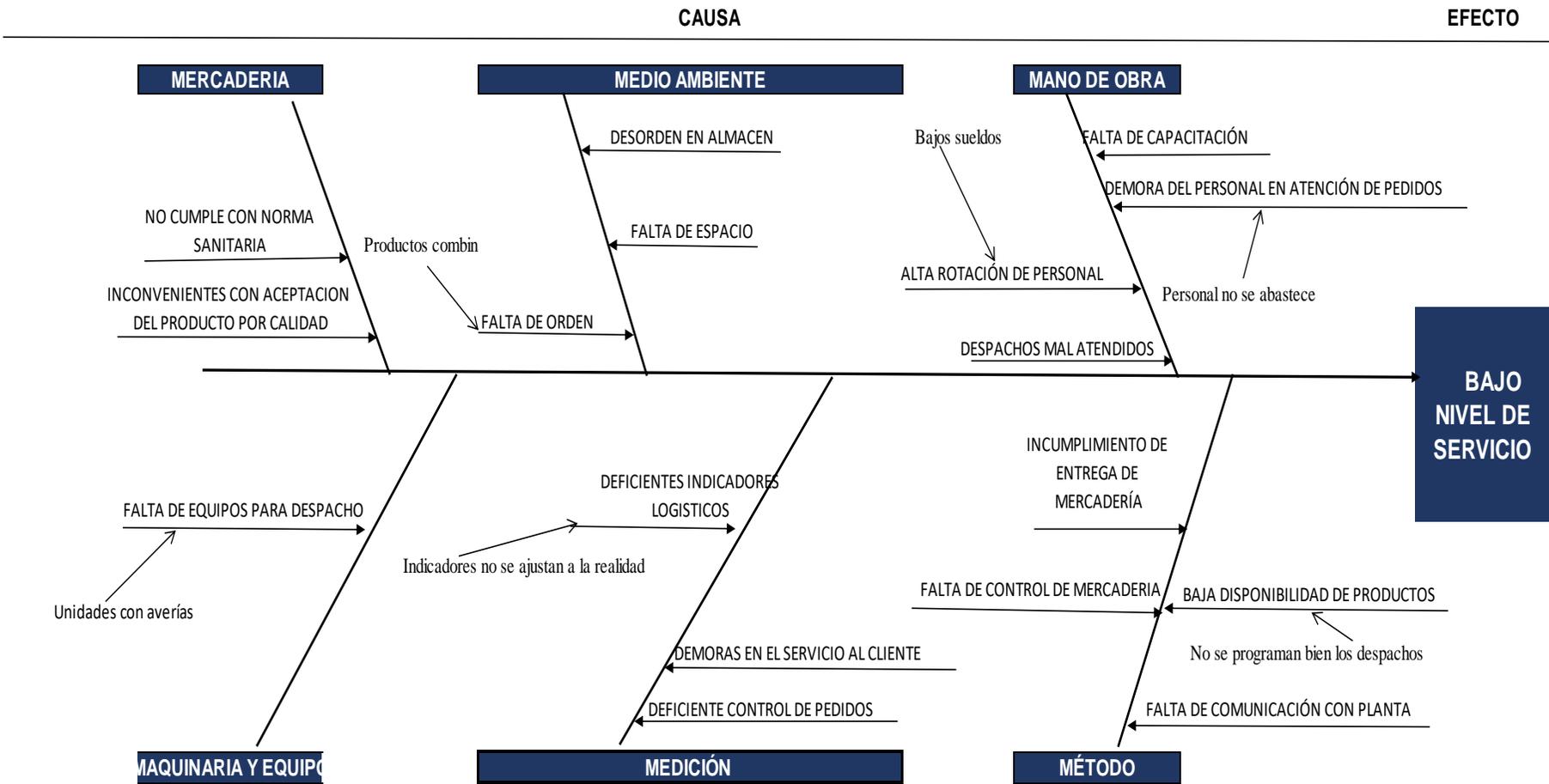
ZIDJE, Guy y SATYANARAYANA, Kvv. Optimization of service level agreements (slas) within saas cloud it infrastructure. [en línea]. *Journal of Critical Reviews*. 2020. Vol. 7, 1. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.bibliomed.org/mnsfulltext/197/jcr070182.pdf?1634965407>

## ANEXOS

### Anexo 1. Planeación de la cadena de abastecimiento



## Anexo 2. Diagrama de Ishikawa



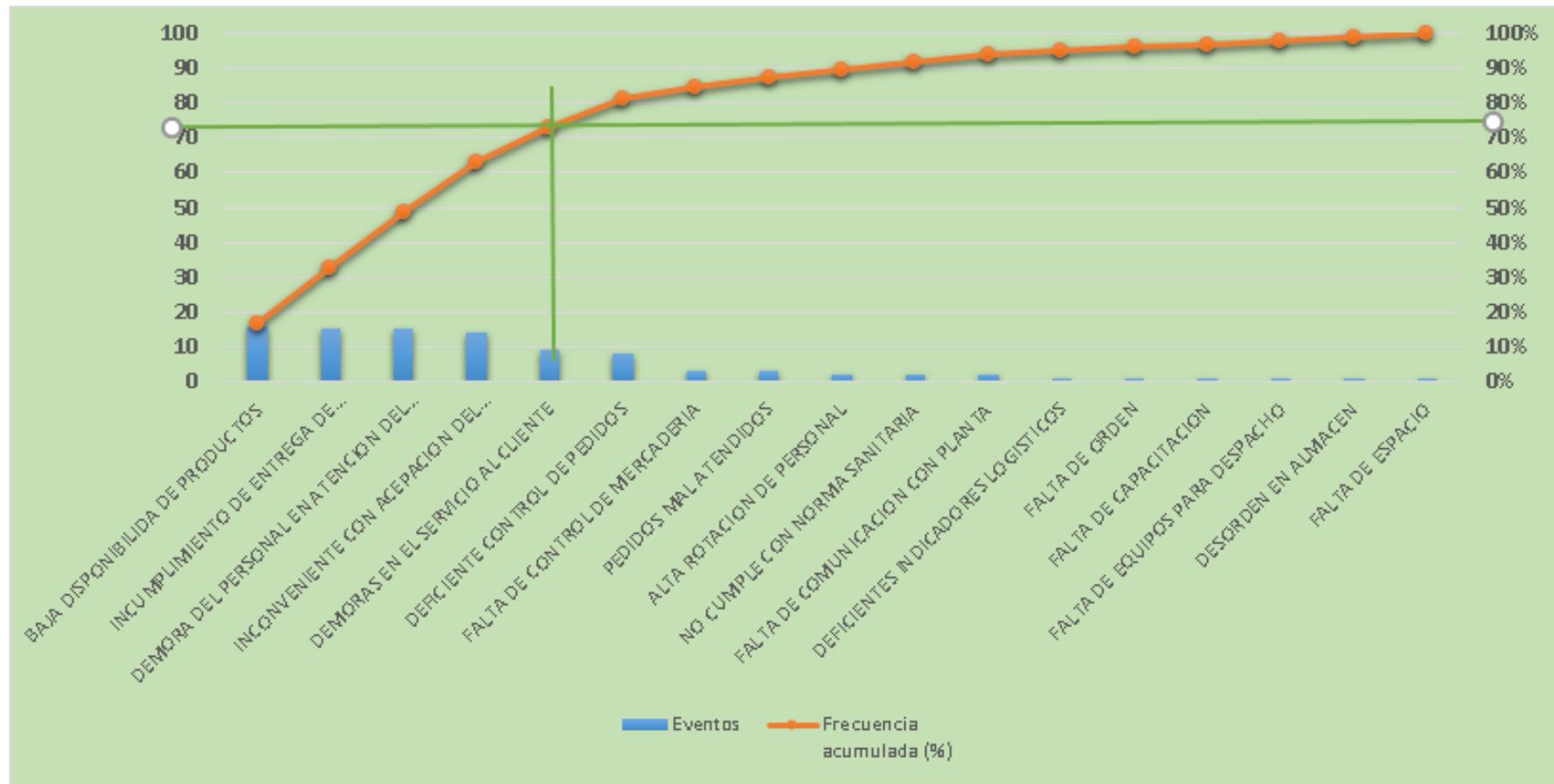
Anexo 3. Tabla de correlación de causas

|     | CAUSAS   | C1 | C2 | C3 | C4 | C5 | C6 | C7 | C8 | C9 | C10 | C11 | C12 | C13 | C14 | C15 | C16 | C17 | Puntaje |
|-----|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------|
| C1  | BAJA DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS                       |    | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 16      |
| C2  | INCUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE MERCADERÍA                | 1  |    | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 0   | 1   | 15      |
| C3  | DEMORAS DEL PERSONAL EN ATENCIÓN DE PEDIDOS            | 1  | 1  |    | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 0   | 1   | 1   | 1   | 1   | 15      |
| C4  | INCUMPLIMIENTO CON ACEPTACIÓN DEL PRODUCTO POR CALIDAD | 1  | 1  | 1  |    | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 0   | 1   | 1   | 0   | 1   | 14      |
| C5  | DEMORAS EN EL SERVICIO AL CLIENTE                      | 1  | 1  | 0  | 0  |    | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 9       |
| C6  | DEFICIENTE CONTROL DE PEDIDOS                          | 1  | 1  | 0  | 0  | 0  |    | 1  | 1  | 1  | 0   | 1   | 1   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 8       |
| C7  | FALTA DE CONTROL DE MERCADERIA                         | 1  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  |    | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 3       |
| C8  | PEDIDOS MAL ATENDIDOS                                  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |    | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1   | 3       |
| C9  | ALTA ROTACIÓN DE PERSONAL                              | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 2       |
| C10 | NO CUMPLE CON NORMA SANITARIA                          | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |     | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 2       |
| C11 | FALTA DE COMUNICACIÓN CON PLANTA                       | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 2       |
| C12 | DEFICIENTES INDICADORES LOGISTICOS                     | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   |     | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1       |
| C13 | FALTA DE ORDEN   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   |     | 0   | 0   | 0   | 1   | 1       |
| C14 | FALTA DE CAPACITACIÓN                                  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   |     | 0   | 0   | 1   | 1       |
| C15 | FALTA DE EQUIPOS PARA DESPACHO                         | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |     | 0   | 1   | 1       |
| C16 | DESORDEN EN ALMACEN                                    | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |     | 1   | 1       |
| C17 | FALTA DE ESPACIO                                       | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |     | 1       |
|     | Total dependencia                                      | 8  | 6  | 4  | 3  | 6  | 5  | 6  | 6  | 6  | 5   | 7   | 5   | 3   | 4   | 4   | 3   | 14  | 95      |

Anexo 4. Tabla de causas de bajo nivel de servicios

| CAUSAS  | Eventos | Relevancia acumulada | Frecuencia acumulada (%) |
|---|---------|----------------------|--------------------------|
| BAJA DISPONIBILIDA DE PRODUCTOS                     | 16      | 16                   | 17%                      |
| INCUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE MERCADERÍA             | 15      | 31                   | 33%                      |
| DEMORA DEL PERSONAL EN ATENCIÓN DEL PEDIDO          | 15      | 46                   | 48%                      |
| INCONVENIENTE CON ACEPTACIÓN DEL PEDIDO POR CALIDAD | 14      | 60                   | 63%                      |
| DEMORAS EN EL SERVICIO AL CLIENTE                   | 9       | 69                   | 73%                      |
| DEFICIENTE CONTROL DE PEDIDOS                       | 8       | 77                   | 81%                      |
| FALTA DE CONTROL DE MERCADERIA                      | 3       | 80                   | 84%                      |
| PEDIDOS MAL ATENDIDOS                               | 3       | 83                   | 87%                      |
| ALTA ROTACIÓN DE PERSONAL                           | 2       | 85                   | 89%                      |
| NO CUMPLE CON NORMA SANITARIA                       | 2       | 87                   | 92%                      |
| FALTA DE COMUNICACIÓN CON PLANTA                    | 2       | 89                   | 94%                      |
| DEFICIENTES INDICADORES LOGISTICOS                  | 1       | 90                   | 95%                      |
| FALTA DE ORDEN                                      | 1       | 91                   | 96%                      |
| FALTA DE CAPACITACIÓN                               | 1       | 92                   | 97%                      |
| FALTA DE EQUIPOS PARA DESPACHO                      | 1       | 93                   | 98%                      |
| DESORDEN EN ALMACEN                                 | 1       | 94                   | 99%                      |
| FALTA DE ESPACIO                                    | 1       | 95                   | 100%                     |
| TOTAL   | 95      |                      |                          |

Anexo 5. Diagrama de Pareto



Anexo 6. Matriz de Operacionalización

| Variables                 | Definición Conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                 | Indicadores  | Escala |
|---------------------------|--|---|-----------------------------|--|--------|
| Gestión de abastecimiento | Al respecto (Carreño, 2017, pág. 122), considera que es el área funcional que se encarga de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento y lugar precisos, de la calidad adecuada y al precio más conveniente, asegurando así la continuidad de las operaciones. | En la gestión de abastecimiento se tiene como dimensiones gestión de compras, gestión de proveedores y gestión de inventarios. Los instrumentos empleados son: Formato de productos no conforme, Nota de entrega, ERI, ERU, Evaluación de proveedores (Mora, 2016).   | Gestión de compras          | $RC = \frac{\text{Cantidades recibidas}}{\text{Cantidades requeridas}} \times 100$ RC: Registro de compras   | Razón  |
|                           |  |   | Gestión de proveedores      | $IP = \frac{\text{Proveedores certificados}}{\text{Total de proveedores}} \times 100$ IP: Índice de proveedores                                    | Razón  |
|                           |  |   | Gestión de inventarios      | $EI = \frac{\text{Inventario teórico} - \text{Inventario físico}}{\text{Valor total de inventario físico}} \times 100$ EI: Exactitud de inventario | Razón  |
| Nivel de servicio         | Según (Mora, 2016 pág. 179), el nivel de servicio representa uno de los aspectos relevantes del establecimiento de la promesa de servicio. Constituye una probabilidad de que la empresa cumpla con su demanda en un momento definido respecto a las cantidades y referencias solicitadas, y de tiempos y lugares de entrega.      | En relación al nivel de servicio se toma en cuenta la disponibilidad del producto, tiempo de satisfacción del pedido del cliente y nivel de aceptación del cliente. Los instrumentos a emplear son: Formato de entregas a tiempo, formato de entregas conforme, formato de disponibilidad, formato de nivel de servicio (Mora, 2016). | Disponibilidad del producto | $D = \frac{\text{Pedidos atendidos con el stock}}{\text{Total de pedidos}}$ D: Disponibilidad  | Razón  |
|                           |  |   | Entrega a tiempo            | $ET \% = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}}$ ET: Entrega a tiempo                                       | Razón  |
|                           |  |   | Entrega conforme            | $NAC \% = \frac{\text{Pedidos entregados conforme}}{\text{Total de pedidos solicitados}}$ NAC: Nivel de aceptación del cliente                     | Razón  |

Anexo 7. Solicitud de información de la Empresa Textil del Pacífico S.A

Lima, 29 de Junio de 2022

Señor (a):  
ASHCALLAY FLORES JORGE LUIS  
JEFATURA DE PRODUCCION  
INDUSTRIA TEXTIL DEL PACIFICO S.A.  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del .... ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: ..... "**Gestión de abastecimiento para mejorar el nivel de servicio en área de producción de Industria Textil del Pacífico, Lima 2022**"..... En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
Miller Guido León Cardich  
DNI 40639387



Anexo 8. Certificado de validez de instrumentos: MSc Ing. Gustavo Adolfo Montoya Cárdenas



Certificado de validez de contenido del instrumento: Ficha de registro documental

| N°   | DESCRIPCIÓN   | Pertinencia 1 |    | Relevancia 2 |    | Claridad 3 |    | Sugerencias |
|--|---|---------------|----|--------------|----|------------|----|-------------|
|  |   | SI            | NO | SI           | NO | SI         | NO |             |
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>   |   |               |    |              |    |            |    |             |
| DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DE COMPRAS                            |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 1  | $RC = \frac{\text{Cantidades recibidas}}{\text{Cantidades requeridas}} \times 100$<br>RC: Registro de compras   | X             |    | X            |    | X          |    |             |
| DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE PROVEEDORES                        |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 2  | $IP = \frac{\text{Proveedores certificados}}{\text{Total de proveedores}} \times 100$<br>IP: Índice de proveedores                                    | X             |    | X            |    | X          |    |             |
| DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE INVENTARIOS                        |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 3  | $EI = \frac{\text{Inventario teórico} - \text{Inventario físico}}{\text{Valor total de inventario físico}} \times 100$<br>EI: Exactitud de inventario | X             |    | X            |    | X          |    |             |
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE: NIVEL DE SERVICIO</b>           |   |               |    |              |    |            |    |             |
| DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO                   |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 1  | $D = \frac{\text{Pedidos atendidos con el stock}}{\text{Total de pedidos}}$<br>D: Disponibilidad  | X             |    | X            |    | X          |    |             |
| DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE SATISFACCION DEL PEDIDO DEL CLIENTE |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 2  | $ET \% = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}}$<br>ET: Entrega a tiempo                                       | X             |    | X            |    | X          |    |             |
| DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE ACEPTACION DEL CLIENTE             |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 3  | $NAC \% = \frac{\text{Pedidos entregados conforme}}{\text{Total de pedidos solicitados}}$<br>NAC: Nivel de aceptación del cliente                     | X             |    | X            |    | X          |    |             |

Observaciones:

HAY SUFICIENCIA

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: MSc Ing. Montoya Cárdenas, Eduardo Adolfo

DNI: 07500140

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial de profesión con grado académico de Maestro en Ciencias con Mención en Ingeniería Industrial.

04 de julio del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta es apropiada para representar al componente o subcategoría específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es concisa, exacta y directa

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas planteadas son suficientes para medir las subcategorías.



GUSTAVO ADOLFO  
MONTAYA CARDENAS  
INGENIERO INDUSTRIAL  
Reg. CIP N° 14480R

---

MSc Ing. Eduardo Adolfo Montoya Cárdenas

Anexo 9. Certificado de validez de instrumentos: MSc Ing. Antonio Malpartida Nerio



Certificado de validez de contenido del instrumento: Ficha de registro documental

| N°   | DESCRIPCION   | Pertinencia 1 |    | Relevancia 2 |    | Claridad 3 |    | Sugerencias |
|--|---|---------------|----|--------------|----|------------|----|-------------|
|  |   | SI            | NO | SI           | NO | SI         | NO |             |
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE ABASTECIMIENTO</b>   |   |               |    |              |    |            |    |             |
| DIMENSION 1: GESTION DE COMPRAS                            |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 1  | $RC = \frac{\text{Cantidades recibidas}}{\text{Cantidades requeridas}} \times 100$<br>RC: Registro de compras   | ✓             |    | ✓            |    | ✓          |    |             |
| DIMENSION 2: GESTION DE PROVEEDORES                        |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 2  | $IP = \frac{\text{Proveedores certificados}}{\text{Total de proveedores}} \times 100$<br>IP: Índice de proveedores                                    | ✓             |    | ✓            |    | ✓          |    |             |
| DIMENSION 3: GESTION DE INVENTARIOS                        |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 3  | $EI = \frac{\text{Inventario teórico} - \text{Inventario físico}}{\text{Valor total de inventario físico}} \times 100$<br>EI: Exactitud de inventario | ✓             |    | ✓            |    | ✓          |    |             |
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE: NIVEL DE SERVICIO</b>           |   |               |    |              |    |            |    |             |
| DIMENSION 1: DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO                   |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 1  | $D = \frac{\text{Pedidos atendidos con el stock}}{\text{Total de pedidos}}$<br>D: Disponibilidad  | ✓             |    | ✓            |    | ✓          |    |             |
| DIMENSION 2: TIEMPO DE SATISFACCION DEL PEDIDO DEL CLIENTE |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 2  | $ET \% = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}}$<br>ET: Entrega a tiempo                                       | ✓             |    | ✓            |    | ✓          |    |             |
| DIMENSION 3: GESTION DE ACEPTACION DEL CLIENTE             |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 3  | $NAC \% = \frac{\text{Pedidos entregados conforme}}{\text{Total de pedidos solicitados}}$<br>NAC: Nivel de aceptación del cliente                     | ✓             |    | ✓            |    | ✓          |    |             |

Observaciones:

Hay suficiencia

---

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ ✓ ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: M.Sc. Ing. Malpartida Nerio, Antonio

DNI: 08168924

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial de profesión con grado académico de Maestro en Ciencias con Mención en Ingeniería Industrial.

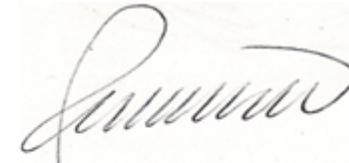
21 de junio del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta es apropiada para representar al componente o subcategoría específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es concisa, exacta y directa

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas planteadas son suficientes para medir las subcategorías.



---

M.Sc. Ing. Malpartida Nerio, Antonio

Anexo 10. Certificado de validez de instrumentos: MSc Ing. Ronald Dávila Laguna



Certificado de validez de contenido del instrumento: Ficha de registro documental

| Nº  | DESCRIPCIÓN   | Pertinencia 1 |    | Relevancia 2 |    | Claridad 3 |    | Sugerencias |
|---|---|---------------|----|--------------|----|------------|----|-------------|
|   |   | SI            | NO | SI           | NO | SI         | NO |             |
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>          |   |               |    |              |    |            |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DE COMPRAS</b>                            |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 1   | $RC = \frac{\text{Cantidades recibidas}}{\text{Cantidades requeridas}} \times 100$<br>RC: Registro de compras   | X             |    | X            |    | X          |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE PROVEEDORES</b>                        |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 2   | $IP = \frac{\text{Proveedores certificados}}{\text{Total de proveedores}} \times 100$<br>IP: Índice de proveedores                                    | X             |    | X            |    | X          |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE INVENTARIOS</b>                        |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 3   | $EI = \frac{\text{Inventario teórico} - \text{Inventario físico}}{\text{Valor total de inventario físico}} \times 100$<br>EI: Exactitud de inventario | X             |    | X            |    | X          |    |             |
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE: NIVEL DE SERVICIO</b>                  |   |               |    |              |    |            |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO</b>                   |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 1   | $D = \frac{\text{Pedidos atendidos con el stock}}{\text{Total de pedidos}}$<br>D: Disponibilidad  | X             |    | X            |    | X          |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE SATISFACCION DEL PEDIDO DEL CLIENTE</b> |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 2   | $ET \% = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}}$<br>ET: Entrega a tiempo                                       | X             |    | X            |    | X          |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE ACEPTACION DEL CLIENTE</b>             |   |               |    |              |    |            |    |             |
| 3   | $NAC \% = \frac{\text{Pedidos entregados conforme}}{\text{Total de pedidos solicitados}}$<br>NAC: Nivel de aceptación del cliente                     | X             |    | X            |    | X          |    |             |

Observaciones:

HAY SUFICIENCIA

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: MSc Ing. Dávila Laguna, Ronald

DNI: 22423025

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial de profesión con grado académico de Maestro en Ciencias con Mención en Ingeniería Industrial.

23 de Junio del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta es apropiada para representar al componente o subcategoría específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es concisa, exacta y directa

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas planteadas son suficientes para medir las subcategorías.



---

Dr. Ing. Dávila Laguna, Ronald



Anexo 12. Formato de Monitoreo y seguimiento del proceso de la Tela

|        |   |           |        |        |        |              |           |            |           | AVIOS     |             |              |             |             |             |        |            |         |        |        |       |          |      |        |           |
|--------|---|-----------|--------|--------|--------|--------------|-----------|------------|-----------|-----------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------|------------|---------|--------|--------|-------|----------|------|--------|-----------|
| FECH   | U | TEMPOR    | ESTILO | GOP    | OPS    | COLOR        | CANT. PED | CANT. PROG | STATUS    | OBV TELA  | KGS SOL TEL | KGS DESP TEL | % K/S & K/m | F. FIN TELA | STOCK * TEL | GIRADO | CANT. CORT | % CORT. | Broche | Cierre | Cinta | Etiqueta | Hilo | Locker | Tela Plan |
| 15-jul | W | WINTER 22 | 518993 | 220300 | 220301 | PLATINUM     | 96        | 111        | PENDIENTE | TEJIENDO  | 66,05       |              | 0%          | 30-jun      | 0           | 0      | 111        | 116%    | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
| 15-jul | W | WINTER 22 | 518993 | 220300 | 220301 | WARM TEAL    | 156       | 171        | PENDIENTE | X PERCHAR | 101,74      |              | 0%          | 30-jun      | 0           | 0      | 171        | 110%    | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
| 15-jul | W | WINTER 22 | 518993 | 220300 | 220301 | WARM GOLD    | 180       | 195        | PENDIENTE | TEJIENDO  | 116,02      |              | 0%          | 08-jul      | 3           | 0      | 192        | 107%    | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
| 15-jul | W | WINTER 22 | 518993 | 220300 | 220301 | DEEP CORAL   | 36        | 45         | PENDIENTE | X TEÑIR   | 26,78       |              | 0%          | 30-jun      | 45          | 0      | 0          | 0%      | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
| 15-jul | W | WINTER 22 | 518993 | 220300 | 220301 | MALLARD BLUE | 180       | 195        | PENDIENTE | X PERCHAR | 108,88      |              | 0%          | 30-jun      | 183         | 0      | 0          | 0%      | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
| 15-jul | M | FALL 2022 | 517836 | 220042 | 220042 | DEEP OLIVE   | 876       | 924        | PENDIENTE | X PERCHAR | 614,46      |              | 0%          | 30-jun      | 767         | 157    | 0          | 0%      | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
| 15-jul | M | FALL 2022 | 517836 | 220042 | 220042 | OLIVE BRONZE | 576       | 608        | PENDIENTE | ALM TEF   | 404,32      |              | 0%          | 30-jun      | 52          | 556    | 0          | 0%      | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
| 15-jul | M | FALL 2022 | 517836 | 220042 | 220042 | RUSSET CLAY  | 684       | 721        | PENDIENTE | X PERCHAR | 476,58      |              | 0%          | 30-jun      | 721         | 0      | 0          | 0%      | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
| 15-jul | M | WINTER 22 | 519075 | 220043 | 220043 | DEEP OLIVE   | 420       | 445        | PENDIENTE | ALM TEF   | 339,09      | 212,60       | 63%         | 30-jun      | 0           | 445    | 0          | 0%      | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
| 15-jul | M | WINTER 22 | 519075 | 220043 | 220043 | MALLARD BLUE | 600       | 634        | PENDIENTE | X PERCHAR | 479,30      |              | 0%          | 30-jun      | 330         | 0      | 304        | 51%     | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
| 15-jul | M | WINTER 22 | 519075 | 220043 | 220043 | RUSSET CLAY  | 432       | 457        | PENDIENTE | X TUNDIR  | 345,49      |              | 0%          | 30-jun      | 457         | 0      | 0          | 0%      | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
| 15-jul | W | WINTER 22 | 518991 | 220286 | 220286 | MALLARD BLUE | 144       | 152        | PENDIENTE | X PERCHAR | 118,12      |              | 0%          | 30-jun      | 153         | 0      | 0          | 0%      | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
| 15-jul | W | WINTER 22 | 518991 | 220286 | 220286 | PLATINUM     | 84        | 89         | DESPACH   | OK        | 71,80       | 83,60        | 116%        | 18-may      | 0           | 0      | 93         | 111%    | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
| 15-jul | W | WINTER 22 | 518991 | 220286 | 220286 | WARM TEAL    | 120       | 126        | DESPACH   | OK        | 99,59       | 121,60       | 122%        | 10-may      | 9           | 0      | 120        | 100%    | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
| 15-jul | W | WINTER 22 | 518991 | 220286 | 220286 | WARM GOLD    | 120       | 126        | DESPACH   | OK        | 99,59       | 120,80       | 121%        | 20-may      | 0           | 0      | 129        | 108%    | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
| 15-jul | W | WINTER 22 | 518991 | 220286 | 220286 | DEEP CORAL   | 60        | 63         | DESPACH   | OK        | 45,16       | 68,80        | 152%        | 09-may      | 45          | 0      | 0          | 0%      | OK     | OK     | OK    | OK       | OK   | OK     | OK        |
|        |   |           |        |        |        |              | 4764      | 5062       |           |           | PEDIDO DESP |              |             |             |             |        |            |         |        |        |       |          |      |        |           |
|        |   |           |        |        |        |              |           |            |           |           | 3512,97     | 607,4        | 17%         |             | 2765        | 1158   | 1120       | 24%     |        |        |       |          |      |        |           |



Anexo 14. Layout de la Planta



Anexo 15. Formato de registro de pedido de material

|  |  |                |               |
|--|--|----------------|---------------|
| <br><b>INDUSTRIA TEXTIL<br/>DEL PACIFICO S.A.</b> | <b>FORMATO DE REGISTRO DE PEDIDO DE MATERIAL</b> |                |               |
|  | <b>Código</b>                                    | <b>Versión</b> | <b>Página</b> |
|  | MAT-REG  | 1              | 1 de 1        |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Proveedor:</b>           | <input style="width: 95%;" type="text"/> |
| <b>Fecha de pedido:</b>     | <input style="width: 95%;" type="text"/> |
| <b>Orden de compra Nro:</b> | <input style="width: 95%;" type="text"/> |
| <b>Fecha de recepción:</b>  | <input style="width: 95%;" type="text"/> |
| <b>Elaborado por:</b>       | <input style="width: 95%;" type="text"/> |

**INFORME DE RECEPCIÓN**

| CÓDIGO MATERIAL | ESTADO |
|-----------------|--------|
|                 |        |
|                 |        |
|                 |        |
|                 |        |
|                 |        |
|                 |        |
|                 |        |
|                 |        |

|         |      |     |
|---------|------|-----|
| ELABORÓ | J.A. | VºB |
|---------|------|-----|

Anexo 16. Formato de Nota de entrega

**FORMATO DE NOTA DE ENTREGA**

|  |                                   |                |               |
|--|-----------------------------------|----------------|---------------|
| <br>INDUSTRIA TEXTIL<br>DEL PACIFICO S.A. | <b>FORMATO DE NOTA DE ENTREGA</b> |                |               |
|  | <b>Código</b>                     | <b>Versión</b> | <b>Página</b> |
|  | N-ENTREGA                         | 1              | 1 de 1        |

-  
Hoy, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
se hace entrega a: \_\_\_\_\_  
con DNI: \_\_\_\_\_ con cargo de \_\_\_\_\_, de los siguientes materiales

**Orden de compra Nro:**

**Fecha de pedido**

**Fecha de recepción:**

| <b>Materiales</b> | <b>Descripción</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Observaciones</b> |
|-------------------|--------------------|-----------------|----------------------|
|                   |                    |                 |                      |
|                   |                    |                 |                      |
|                   |                    |                 |                      |
|                   |                    |                 |                      |
|                   |                    |                 |                      |
|                   |                    |                 |                      |
|                   |                    |                 |                      |

|                        |   |                       |
|------------------------|---|-----------------------|
| <b><u>ENTREGA:</u></b> | - | <b><u>RECIBE:</u></b> |
|                        |   |                       |

**FORMATO DE PRODUCTO NO CONFORME**

|  |  |                |               |
|--|--|----------------|---------------|
| <br><b>INDUSTRIA TEXTIL<br/>DEL PACIFICO S.A.</b> | <b>FORMATO DE PRODUCTO NO CONFORME</b> |                |               |
|  | <b>Código</b>                          | <b>Versión</b> | <b>Página</b> |
|  | NOCON-MAT                              | 1              | 1 de 1        |

**IDENTIFICACIÓN**

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Producto no conforme:            | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| Orden de compra Nro:             | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| Fecha de pedido                  | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| Fecha de recepción:              | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| Responsable de la no conformidad | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| Nombre y cargo de quién reporta: | <input style="width: 100%;" type="text"/> |

---

**DESCRIPCIÓN / CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD**

**ACTIVIDAD A REALIZAR**

|            |   |   |
|------------|---|---|
| Reproceso  | <input style="width: 100%;" type="text"/> | Fecha final:                              |
| Repedido   | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| Corrección | <input style="width: 100%;" type="text"/> |   |
| Otro:      | <input style="width: 100%;" type="text"/> |   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b><u>RESPONSABLE(S) DE LA ACTIVIDAD A REALIZAR</u></b> | - | <b><u>RESULTADO DE LA ACTIVIDAD REALIZADA</u></b> |
|   |   |   |

|               |                 |          |
|---------------|-----------------|----------|
|               |                 |          |
| OBSERVACIONES | JEFE DE ALMACÉN | GERENCIA |

## Anexo 18. Formato de Evaluación de Proveedores

|  <b>Industria Textil del Pacífico</b>   | <b>Seguridad y Salud en el Trabajo</b>   |   | Código: SST-PL-FR-12           |                       |       |
|--|--|---|--------------------------------|-----------------------|-------|
|  | Formato  | EVALUACIÓN A CONTRATISTAS O PROVEEDORES   |                                | Versión: 01           |       |
|  |  |   |                                | Fecha:                |       |
|  |  |   |                                | Página: Única Digital |       |
| Contratista o Proveedor:: _____  |  | Nit o C.C: _____  |                                |                       |       |
| Correo electrónico: _____  |  |   | <b>Día</b>                     | <b>Mes</b>            |       |
| Contrato/Orden No: _____   |  |   | <b>Año</b>                     |                       |       |
|  |  | Fecha de la evaluación: _____   |                                |                       |       |
| Los siguientes son los criterios para realizar la evaluación de los contratistas y/o proveedores una vez al año<br>Seleccionar con una X en la casilla según corresponda, en el criterio de CUMPLE o NO CUMPLE |  |   |                                |                       |       |
| SERVICIOS  |  | CUMPLE  |                                | PUNTAJE               |       |
| ITEM   | CRITERIO A EVALUAR   | SI  | NO                             | Máximo                | Asig. |
| Calidad del Producto y/o servicio  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Logística: Conto con la logística necesaria en cuanto transporte, equipos y herramientas menores para cumplir con el objeto del contrato</li> </ul> | 10%<br><input type="checkbox"/>   | 0%<br><input type="checkbox"/> | 40%                   |       |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Durante la ejecución del servicio conto con personal técnico calificado para cumplir las actividades propias del servicio</li> </ul>                | 10%<br><input type="checkbox"/>   | 0%<br><input type="checkbox"/> |                       |       |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio se presto de acuerdo a lo pactado con el contratista o proveedor del servicio</li> </ul>  | 10%<br><input type="checkbox"/>   | 0%<br><input type="checkbox"/> |                       |       |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos y herramientas:se conto con los equipos y herramientas adecuados para las tareas propias de la ejecución del servicio</li> </ul>            | 10%<br><input type="checkbox"/>   | 0%<br><input type="checkbox"/> |                       |       |
| Cumplimiento en los tiempos de entrega   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplió con los tiempos de entrega pactados para la entrega del producto y/o prestación del servicio</li> </ul>                                     | 10%<br><input type="checkbox"/>   | 0%<br><input type="checkbox"/> | 10%                   |       |
| Cumplimiento en cantidad   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento con la entrega de las cantidades solicitadas.</li> </ul>   | 10%<br><input type="checkbox"/>   | 0%<br><input type="checkbox"/> | 10%                   |       |
| Servicio durante y posventa  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dio respuesta a los requerimientos o reclamos realizados</li> </ul>   | 10%<br><input type="checkbox"/>   | 0%<br><input type="checkbox"/> | 20%                   |       |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>La respuesta dada a los requerimiento realizados fue oportuna</li> </ul>  | 10%<br><input type="checkbox"/>   | 0%<br><input type="checkbox"/> |                       |       |
| Seguridad y Salud en el Trabajo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumple con los requisitos del Anexo 1: REQUISITOS Y/O CRITERIOS PARA ADQUISICIONES, CONTRATISTA Y PROVEEDORES</li> </ul>                            | 10%<br><input type="checkbox"/>   | 0%<br><input type="checkbox"/> | 20%                   |       |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado de Cumplimiento del SG-SST</li> </ul>   | 10%<br><input type="checkbox"/>   | 0%<br><input type="checkbox"/> |                       |       |
| <b>TOTAL</b>   |  |   |                                | <b>100%</b>           |       |
| Observaciones:   |  |   |                                |                       |       |
|  |  |   |                                |                       |       |
| Persona o Área que realiza la evaluación: _____  |  |   |                                |                       |       |
| <b>INTERPRETACIÓN</b>  |  |   |                                |                       |       |
| <b>CALIFICACIÓN:</b>   | Mayor a 80 puntos<br>Entre 60 y 79 puntos<br>Menor a 60 puntos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>El contratista o proveedor permanece por un periodo más</li> <li>El contratista o proveedor queda en periodo de prueba</li> <li>El contratista o proveedor es retirado del listado de proveedores</li> </ul> |                                |                       |       |
| <b>Nota 1:</b>   | Imprimir, diligenciar manualmente y guardar copia de este formato  |   |                                |                       |       |

Nombre: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_

Anexo 19. Autorización de uso de información de la Empresa Textil del Pacífico

**AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA**

Yo ..... **JORGE LUIS ASHCALLAY FLORES** .....

identificado con DNI: .... **09940595** ..., en mi calidad de ..... **JEFE** .....

del área de ..... **PRODUCCION** .....

de la empresa ..... **INDUSTRIA TEXTIL DEL PACIFICO S.A.** .....

con R.U.C N° ..... **20112316249** ....., ubicada en la ciudad de ..... **LIMA** .....

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al Señor(a, ita.) ..... **MILLER GUIDO LEON CARDICH** .....

Identificado(s) con DNI N° ..... **40639387** ....., de la (X) Carrera profesional de Ingeniería Industrial, para que utilice la siguiente información de la empresa:

... Reporte de control de seguimiento ..... Flujo de Caja.....

... Reseña de la Empresa ..... Formatos internos.....

con la finalidad de que pueda desarrollar su (..) Informe estadístico, (..) Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el Título Profesional.

Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa.

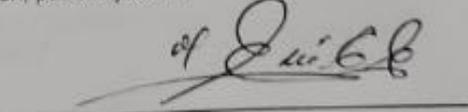
Mencionar el nombre de la empresa.

  
Firma y sello

DNI: **09940595**

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

**JORMAN ANTHONY VALLEJOS AVALOS**  
Firma del Estudiante  
DNI: **42096610**

  
Firma del Estudiante  
DNI: **40639387**