



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA

Gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles  
de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA

AUTOR:

Br. Louis Philippe Gómez Cotrina (ORCID: 0000-0001-6359-2144)

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira (ORCID: 0000-0003-3542-9117)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

LIMA- PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A Dios, por haberme dado la oportunidad de seguir adelante, a mis padres por tolerar todo el tiempo de estudio.

Louis

## **Agradecimiento**

A mis docentes quienes compartieron sus conocimientos durante todo el proceso de investigación

El autor

## Página del Jurado



### DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **GOMEZ COTRINA LOUIS PHILIPPE**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA*, ha sustentado la tesis titulada:

**GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y PROCESOS DE EXPORTACIÓN DE CONFECCIONES TEXTILES DE LAS MYPES DE GAMARRA, LA VICTORIA, 2018**

Fecha: 10 de setiembre de 2019

Hora: 8:45 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Abner Chavez Leandro

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma: .....

**VOCAL:** Dr. Yolvi Ocaña Fernandez

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

.....  
*Aprobar por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
*APA*  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Firma: .....

Firma: .....

Firma: .....

## **Declaratoria de Autenticidad**

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Louis Philippe Gómez Cotrina, identificado con DNI N° 40869859, estudiante del Programa Académico De Maestría En Administración De Negocios Y Relaciones Internacionales – MBA de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018" presentada, para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales – MBA, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de marzo del 2019



Louis Philippe Gómez Cotrina

DNI: 40869859

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro MBA de Negocios Internacionales.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

El autor.

## ÍNDICE

	Página
<b>Dedicatoria</b>	<b>i</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>i</b>
<b>Página del Jurado</b>	<b>iii</b>
<b>Declaratoria de Autenticidad</b>	<b>iv</b>
<b>Presentación</b>	<b>v</b>
<b>Índice</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de figuras</b>	<b>x</b>
<b>Resumen</b>	<b>xi</b>
<b>Abstract</b>	<b>xii</b>
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	30
<b>II. Método</b>	<b>32</b>
2.1 Diseño de Investigación	33
2.2 Variables, operacionalización	34
2.3 Población y muestra	36
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5 Métodos de análisis de datos	40
2.6 Aspectos éticos	40

<b>III. Resultados</b>	<b>42</b>
3.1 Resultado descriptivo de la investigación	43
3.2 Contrastación de hipótesis	53
<b>IV. Discusión</b>	<b>58</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>62</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>64</b>
<b>VII. Conclusiones</b>	<b>66</b>
<b>Anexos</b>	<b>71</b>
Anexo 1 Matriz de consistencia	
Anexo 2 Instrumentos	
Anexo 3 Base de dato y resultado de la prueba piloto	
Anexo 4 Base de dato de las variables	

## Índice de tablas

	<b>Página</b>
Tabla 1. Operacionalización de la variable de gestión de cadena suministro	35
Tabla 2. Operacionalización de la variable del proceso	36
Tabla 3. Validación de juicio de expertos	39
Tabla 4. Niveles de confiabilidad	39
Tabla 5. Estadística de fiabilidad de gestión de cadena suministro	40
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de procesos	40
Tabla 7. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión de cadena suministro.	43
Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estrategia o diseño de cadena suministro.	44
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión planificación de cadena suministro.	45
Tabla 10. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión operación de cadena suministro.	46
Tabla 11. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable procesos de exportación.	47
Tabla 12. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estrategia.	48
Tabla 13. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión personas.	49
Tabla 14. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión procesos.	50
Tabla 15. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estructura.	51
Tabla 16. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión tecnología.	52
Tabla 17. Prueba de normalidad según kolmogorov - Smimov entre gestión de la cadena de suministros y los procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.	53
Tabla 18. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa entre la gestión de la cadena de suministros y procesos	

de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.	54
Tabla 19. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la estrategia o diseño de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.	55
Tabla 20. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la planificación de cadena de suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.	56
Tabla 21 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la operación de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.	57

## Índice de figuras

	<b>Página</b>
Figura 1. Cadena de suministro desde un enfoque de sistema.	08
Figura 2. Cadena de suministro.	08
Figura 3. Elementos de la cadena de suministros.	11
Figura 4. Gestión de la cadena de suministros.	12
Figura 5. Percepción de la gestión de cadena de suministro.	43
Figura 6. Percepción de la estrategia o diseño de cadena de suministro.	44
Figura 7. Percepción de la planificación de cadena de suministro.	45
Figura 8. Percepción de operación de cadena de suministro.	46
Figura 9. Percepción de procesos de exportación.	47
Figura 10. Percepción de estrategia.	48
Figura 11. Percepción de personas.	49
Figura 12. Percepción de procesos.	50
Figura 13. Percepción de estructura.	51
Figura 14. Percepción de tecnología.	52

## Resumen

La presente investigación titulada: Gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva, del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población fue conformada por 200 trabajadores y la muestra 132 trabajadores de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que estuvieron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,902 y 0,967), que demuestra una alta confiabilidad.

Se llegó a la siguiente conclusión general: el coeficiente de correlación es positiva alta (0,703\*\*), indica que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) cumple con ser menor que 0,05; es decir, existe relación significativa entre la gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

**Palabras clave:** Gestión de cadena de suministro, estrategia o diseño de cadena suministro, planificación de cadena suministro, operación de cadena suministro y procesos de exportación.

## **Abstract**

This research entitled: management of the supply chain and processes of export of textile clothing of the MSE of Gamarra, La Victoria, 2018, had as general objective to determine the relationship between supply chain management and processes of export of textile clothing of the MSE of Gamarra, La Victoria, 2018.

The type of research according to their purpose was substantive, descriptive level, quantitative approach and non-experimental design. The population was composed of 200 workers and shows it 132 workers of textile garments of the MSE of Gamarra, La Victoria, 2018. The technique employed to collect information was the survey and data collection instruments were questionnaires that were properly validated through expert opinions and determining its reliability through the statistical Alpha's Cronbach: (0.902 and 0,967), which shows a high reliability.

The following general conclusion was reached: the correlation coefficient is positive high (0,703 \*), indicates that the correlation is significant at the level (bilateral) 0.01 meets be less than 0.05; in other words, there is a significant relationship between the management of the supply chain and processes of export of textile clothing of the MSE of Gamarra, La Victoria, 2018.

Key words: management of chain of supply, strategy or design of chain supply, supply chain planning, operation of chain supply and export processes

# **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

La competitividad, es una cualidad que deben poseer las empresas para mantenerse en el mercado, por ello, estas entidades han ido cambiando, en cuanto a sus componentes, respecto a su estructura, infraestructura y almacenamiento. Además, se ha observado innovaciones en los procesos, partiendo de los proveedores hasta el consumidor final. Por eso, la Administración de la cadena de suministros es un proceso complejo dentro de la comercialización de un producto, es decir, que para que el consumidor final haga uso de un producto es necesario el trabajo coordinado de cada uno de los implicados en el proceso de la cadena de suministros.

La venta al extranjero de los textiles elaborados por las MYPES, se ha convertido en una actividad económica importante para nuestro país. Para que el producto sea exportado hacia sus consumidores finales, atraviesa todo un proceso, a ello se le denomina cadena de suministro, que hace una década había sido precaria, pero con los adelantos tecnológicos está sufriendo transformaciones, a las cuales las compañías deben adaptarse para mantener sus competitividades; estos cambios han incluido modificaciones en las estructuras internas y externas de las organizaciones, optándose por nuevos estilos de administración.

Las organizaciones requieren diferentes recursos para poder estar en el mercado que cada día se vuelve más competitivo; entre los recursos más valiosos que tiene una empresa es la persona, que cuenta con destrezas, experiencias, conocimientos e información, que le permitirán cumplir con sus actividades dentro de sus responsabilidades.

En nuestro país, en temas relacionados a las cadenas de suministro, es baja con una puntuación de 4.80 sobre 10, según la indagación "Situación Actual y Competitividad de las Cadenas de Suministro en el Perú 2015", estamos en un nivel de estancamiento, con Infraestructura deficiente. Entre los problemas más álgidos en temas logísticos, en las empresas distribuidoras tenemos, por ejemplo: el control del stock y el manejo de inventarios, almacenamientos

inadecuados y la falta de un software que maneje sus entradas y salidas de mercaderías. Según el Diario Gestión (2014), sugiere que, ante la problemática en cuanto a cadena de suministros, los nuevos gerentes logísticos deben contar con las habilidades para mantener a las empresas competitivas en un mercado que cada vez requiere mayor expansión. Por ello, están llamados a una labor titánica, donde a pesar de la precariedad debe tener la capacidad de crear alianzas para lograr sus metas organizacionales.

Revista Beetrack (2015) manifiesta que la comunicación es muy importante cuando se ofrece un servicio, ello hará que el cliente lo perciba de una forma agradable. Esta relación que se establece entre los proveedores y los consumidores es determinante, ya que la relación comercial que se logre establecer será determinante para la existencia de la empresa y el fin de las organizaciones es crear lazos de fidelización con los consumidores, y la única forma de lograrlo es ofreciéndoles productos de calidad en el tiempo acordado.

Lo referido a las ventas de los productos elaborados en Gamarra, este grupo de empresas tiene que luchar con los precios locales, ya que sus principales competidores que son las tiendas por departamento como Saga, Ripley, Paris y otros ponen en práctica la economía a escala consiguiendo productos más baratos en China para venderlos a un precio bajo al consumidor final o en otros casos, se puede observar que, estas tiendas comerciales proponen a las empresas de Gamarra pagarles cantidades ínfimas por sus productos, a pesar de que la calidad es mejor en cuanto al porcentaje de algodón que contienen los productos peruanos y este problema daña la liquidez de las micro y pequeñas que con el tiempo perjudica la rentabilidad. Otra dificultad, es el sistema de transporte, en cuanto al costo y las deficiencias en el tiempo. Otra problemática es el manejo del stock, muchas empresas no cuentan con un sistema operativo que brinde información exacta de la cantidad de productos que puedan tener en su almacén. Por otra parte, los gerentes tienen que afrontar los problemas para controlar estas anomalías y cumplir con sus consumidores, para ser competitiva y continuar en el mercado.

De esta manera se verifica la situación actual de las empresas, observando las debilidades que cada empresa constituida debe hacer frente

para continuar en el mercado, sino la empresa está condenada a desaparecer, en este trabajo se analizara muy de cerca esta realidad que atraviesan las empresas en nuestro país para luego emitir las observaciones y recomendaciones.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Trabajos previos nacionales**

Quispe (2017) en su tesis: *Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017*, su objetivo fue determinar como la gestión de abastecimiento de medicamentos se relaciona con la calidad de servicio recibido por los pacientes internos del Hospital María Auxiliadora en el año 2017. Baso su investigación en Monterroso (2002) quien manifiesta que la entidad es la encargada de brindar los medicamentos a tiempo y ello implica el desempeño eficiente de la organización. También consideró a Deming (1989) manifiesta que calidad es satisfacer al cliente. El tipo de investigación es cuantitativa, de diseño descriptivo-correlacional. La población fue 140 pacientes, con una muestra de 102, escogido bajo el muestro aleatorio simple. Se aplicó la encuesta y el cuestionario, que tiene 20 ítems para gestión de abastecimiento y 22 para calidad de servicio; validado por expertos, en cuanto a su aplicabilidad, Alpha de Cronbach. Arribó a la conclusión que existe una relación significativa ( $p=0,000$ ) entre la gestión de abastecimiento de medicamento y la calidad de servicio en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, en el año 2017.

Chamorro, Montes y Morrón (2017) en su investigación: *Gestión de la cadena de suministro y la efectividad de las compras en la oficina de abastecimiento del ministerio de cultura, para lograr la maestria en administracion por la Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima Perú*. El objetivo es demostrar la relación de la Cadena de Suministro y la Efectividad de las Compras en la Oficina de Abastecimiento del Ministerio de Cultura, tipo de investigación fue correlacional, de diseño no experimental – transversal, se uso un cuestionario para analizar los datos. La conclusión a la que se llegó fue que

existe una relación satisfactoria entre la Gestión de la Cadena de Suministro y la Efectividad de las Compras, sabiendo que hay un marco normativo en las instituciones públicas para su cumplimiento absoluto, que es la Ley N.º 30225 “Ley de contrataciones del Estado y su Reglamento”, con la cual se reglamenta todos los procedimientos de contratación, debido a que se manejan fondos públicos, es decir dinero de los ciudadanos.

Saldivar (2016) en su tesis busca aumentar la productividad del almacén. El objetivo fue estudiar las opciones de mejora en la gestión logística, viendo la manera de aumentar la productividad del área. La metodología usada fue Aplicada, cuasi experimental, cuantitativo. Con la prueba de t student experimentó con 5% de significancia que si aumenta la productividad optimizando la cadena de suministros.

Molero (2016) en su indagación, tuvo como fin comprobar la relación entre la variable gestión de cadena de suministro y la variable competitividad. Su investigación fue de tipo aplicada y correlacional; experimental – transversal. Luego de tener los resultados se llegó a la conclusión de que existe relación perfecta entre las variables estudiadas.

Lavy (2016) en su investigación tiene como propósito precisar si hay relación entre la variable planeación estratégica y la variable cadena de suministro; para esto se realizó un análisis de los antecedentes sobre las variables en mención. En cuanto a la metodología podemos decir que es una investigación básica correlacional, no experimental la misma que da como resultado que si hay una relación moderada entre las variables.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Enfoques de gestión de la cadena de suministros**

Smith (1723 - 1790) economista y filósofo escocés, es reconocido como el iniciador de la Economía Clásica, en libro “La riqueza de las naciones”, donde cita a Laissez-Faire (dejar hacer, dejar pasar), él propuso la idea de dividir el

trabajo en función a las destrezas de los trabajadores, ya que asumía que el intercambio de actividades ocasionaba pérdida de tiempo, lo que confirmo su teoría fue la creación de maquinaria que únicamente se dedicaba a la realización de una actividad.

Ford (1863 – 1947) ingeniero - empresario. Fundador de la empresa Ford Motor Company e iniciador de las cadenas de producción actuales, empleadas en la producción a escala, ya que, en 1903 redujo costos con su producción en serie de vehículos.

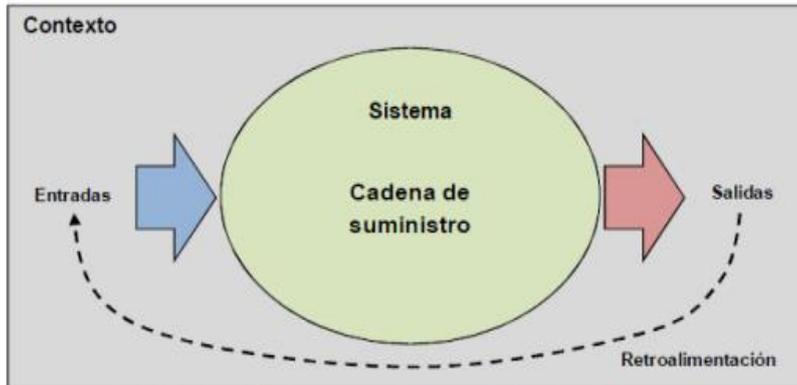
En Japón, alrededor de 1960, se dio el inicio del desarrollo de herramientas de gestión, para segmentar el mercado y poder ofrecerle productos que realmente satisfagan al cliente, priorizando la calidad a través de innovaciones en el proceso y en el comercio, en base a estos cambios las empresas japonesas lograron mayor productividad en el mercado internacional, además, implantaron la gestión de procesos de forma inmediata lo que respaldó el éxito económico en todo el mundo. Siguiendo los modelos orientales, a finales de los años 80 muchas empresas occidentales adoptaron los modelos de administración para poder mejorar y ser competitivos en el mercado, mejorando las actividades y otorgándole valor a la cadena de procesos.

Hammer (1948 - 2008) y James (1942) en su obra “Reingeniería de empresas un manifiesto para la revolución de los negocios” (1993). Propone un conjunto de técnicas para modificar los procesos que se dan en las empresas, con la finalidad de obtener mayor beneficio, sin requerir mayor presupuesto de los establecido, su meta es administrar de manera eficiente los recursos para lograr las metas, la modificación de los procesos le trajo como resultados la reducción de costos, involucrando al personal en las actividades. Cuando se implementó los cambios en la compañía se decidió dejar de lado las actividades que no le agregaba valor a la producción y por ende no contribuía a la productividad. A partir de allí se dio cuenta que existía procesos que podía ser fragmentada en cadenas para un mayor ajuste en la administración de dichas etapas.

Drucker (1909 - 2005) “El diseño fluido y la habilidad para conectar y reconectar proporciona una nueva agilidad que es un elemento central de la empresa”. Manifiesta que una empresa es más competitiva cuando posee un suministro flexible que se adapte a los cambios que sufre el mercado, puede ser en cuanto a su alcance o tamaño, también mantener el control de la cadena de suministros hace que la empresa tenga un potencial frente a sus competidores, manteniendo la cuota en el sector donde se desarrolla.

Porter (1947) padre del Management y la Estrategia competitiva, en “Modelo de las Cinco Fuerzas”, la primera referida a la Amenaza de productos sustitutivos, la competencia de productos que pueden sustituirse por otro hace que el cliente se encuentre ante la posibilidad de escoger y optar por productos que puede de cierto modo reemplazar a los productos, ello dependerá de la estrategia de ventas que utilice la empresa, la segunda se refiere a la Amenaza de nuevos competidores, el éxito de la venta de algunos productos siempre atrae a nuevos negocios pero se debe emplear la experiencia y la relación con los consumidores para mantenerlos ante los nuevos competidores, el tercero se refiere al Poder de negociación de los clientes, ellos tienen que sentir que sus necesidades han sido satisfechas para que se logre la fidelización con la empresa, la cuarta fuerza es la referida al Poder de negociación de los proveedores, se debe encontrar un punto de equilibrio donde tanto proveedores como los mayoristas ganen y una de las estrategias es dar selectividad a un proveedor dependiendo del margen de compras o el mercado que maneje, y por último la quinta fuerza, Rivalidad entre los competidores, viene a ser el resultado de las cuatro anteriores; la rivalidad define la rentabilidad de un sector, cuántos menos competidores se encuentren en un sector, normalmente será más rentable económicamente y viceversa.

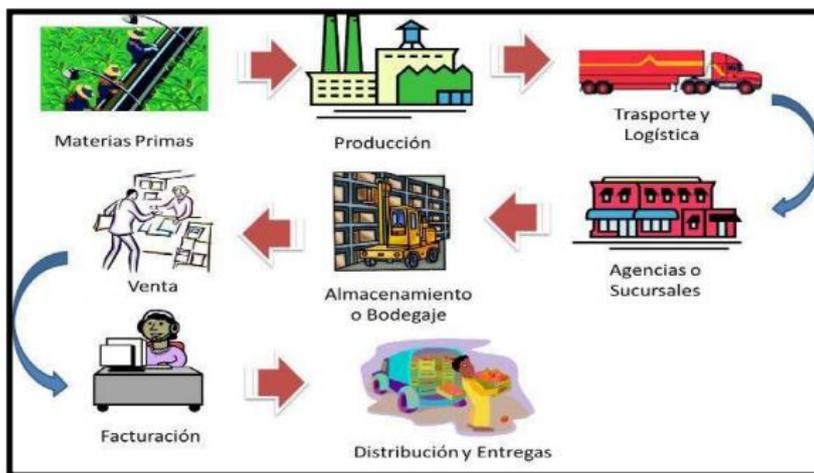
Senn (1992) refiere: “la cadena de suministro es un sistema que está conformado por un conglomerado de factores que se interrelacionan entre sí, que tienen una entrada y salidas de productos o servicios y de ellas se desglosan actividades que se desarrollan para cumplir con las metas internas de cada parte de los procesos” (p. 21)



Fuente: Senn, J. (1992) Análisis y diseño de sistemas de información.

Figura 1. Cadena de suministro desde un enfoque de sistema

La cadena de suministro tiene características de una red, que posee formas de distribución, donde cada uno tiene la responsabilidad de obtener un material, que será sometido a un conjunto de transformaciones con otros productos intermedios para obtener un producto final, que luego serán distribuidos para suplir las necesidades de los consumidores finales. (Blanchard, 2010)



Fuente: Salinas, Beltran, Garcia (2012), Negocios electrónicos.

Figura 2. Cadena de suministro

En la figura 2 visualizamos el orden de los elementos que forman parte de la cadena de suministro, partir del ingreso de la materia prima hasta obtener el producto terminado y posteriormente dirigido hacia los centros de venta.

La cadena de suministro es un mecanismo que busca trabajar en armonía con todos los factores que forman parte del proceso, cada elemento debe conocer la visión de la empresa para que sea el norte de los trabajos en conjunto y se direccionen hacia el éxito, debe existir una relación clara entre los componentes para crear una cadena de valor y la compañía pueda ofrecer un producto o servicio de calidad, en un tiempo previsto.

Existen muchas definiciones del termino logística, se puede rescatar la que fue dada por el Consejo de Administración de Logística (1998), quienes profesan integrar esta idea, pero con una visión más global, tomando en cuenta factores que se encuentran en la parte externa de la empresa. Entonces podemos manifestar que la empresa debe tomar en cuenta los factores externos e internos para administrar mejor su cadena de suministros y ser competitiva en el mercado.

Según Jacoby (2010) la cadena de suministro “se refiere a un conglomerado de roles y desplazamiento del producto o servicio a través de varias etapas, desde su inicio que está a cargo de los proveedores hasta que el producto llegue a manos del consumidor final” (p. 51)

### **Definición de gestión de la cadena de suministros**

Chopra y Meindl (2008) definieron:

La gestión de la cadena de suministro es la coordinación de un grupo de roles involucrados en la transferencia del producto desde el proveedor final hasta el cliente final. (p. 35)

La gestión de cadena de suministro es el fruto de los cambios económicos, sociales y tecnológicos que se viene atravesando, en ello se considera la

evolución de la gestión logística, cuya función es importante para que el producto llegue a manos del consumidor en el tiempo previsto, esta característica le dará a la empresa el éxito en el mercado.

También se debe considerar la terminología brindada por Council of SupplyChain Management Professionals (CSCMP), quien formula que la cadena de suministros con carácter de eslabón, es la más adecuada, ya que su segmentación hace ver claramente la existencia de algún problema , si lo hubiera, este proceso se inicia con el acopio de materia prima necesaria para la elaboración del producto, luego está el procesamiento que sufre el insumo para obtener el producto final y su colocación en los centros de ventas.

En el ámbito interno de la empresa, la cadena de suministros interrelaciona a toda la empresa, incluyendo las responsabilidades de ventas, tiene que tener una idea clara del abastecimiento, control de la producción, manejo del almacenaje para evitar las mermas y sobre todo la distribución de productos terminados que se entreguen en el tiempo previsto, con la finalidad de ordenar las actividades internas hacia la excelencia en cuanto al servicio y/o producto, administrando de manera eficiente los recursos y optimizando el tiempo.

### **Elementos de cadena suministro**

Los elementos son cinco: (a) Proveedores, quienes ofertan sus productos o servicios a los mayoristas en base a un acuerdo comercial beneficioso para ambos. (b) Transporte, regido por empresas que se dedican a brindar el traslado de productos en un tiempo acordado, (c) La empresa, aquella encargada de viabilizar que el cliente final obtenga el producto que supla sus necesidades (d) Los clientes, aquellos que demandan productos en base a sus necesidades, que pueden ser de distintos tipos y (e) La comunicación, será el medio más eficaz para lograr el tránsito de los productos hacia los consumidores finales, será el nexo que cree las relaciones entre el cliente - empresa, ya que vera como sus expectativas se cumplen.



Fuente: Elementos de la Cadena de Suministros. Espinosa, E. (2004)

Figura 3. Elementos de la cadena de suministros

En la figura 3. Se observa como los elementos de la cadena de suministros (proveedor, transporte, la empresa, cliente y la comunicación) se relacionan de manera directa e indirecta entre sí buscando una ventaja competitiva.

### Fases de la cadena de suministro

En una empresa, cuando los proveedores y los clientes interactúen de manera coordinada, aplicando las estrategias innovadoras, podrán obtener productos de calidad. La cadena de suministros tiene 03 fases:

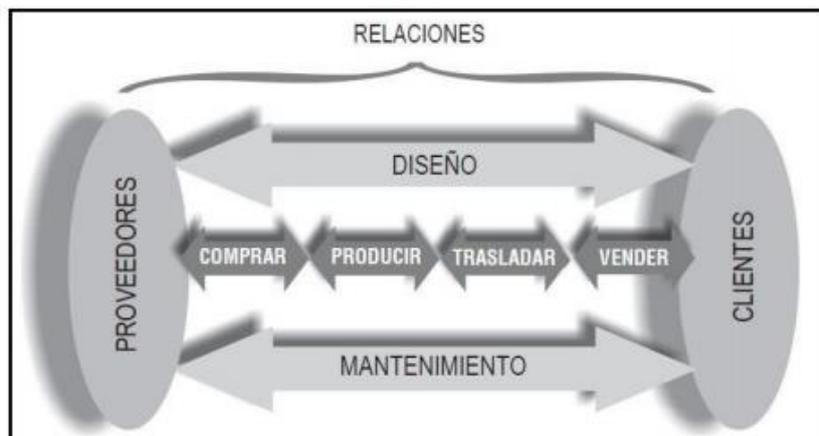
El suministro: Se relaciona con la información de donde hallar los insumos necesarios que serán transformados en los siguientes procesos de la cadena.

La fabricación: Hace referencia a los productos terminados, aquí se considera el factor de costo, habiendo una relación directa entre el costo de fabricación y el precio del producto.

La distribución: Se refiere al traslado del producto terminado hacia los consumidores finales, quienes lo adquieren en mercados, tiendas comerciales u otros. (Pulido, 2014, p. 43)

En otras palabras, la administración de la cadena de suministro implica desde la planificación y la puesta en marcha de diversas actividades relacionadas con la compra de insumos, transformación y distribución de los productos. También se debe considerar a las empresas de transporte, quienes pasan a ser los aliados estratégicos para que la cadena de suministros funcione con éxito y se logre llevar el producto terminado a los consumidores finales.

Por todo lo mencionado, la gestión de la cadena de suministro ha ido cambiando debido a la influencia de la tecnología y otros factores. La competencia en mercados internacionales conlleva a las organizaciones a buscar nuevas estrategias para estar vigentes en el mercado, creando alianzas estratégicas con las empresas que se encuentran en su contexto externo, para ello, en su planificación interna debe contar con una planificación que considere los factores externos que puedan causar dificultades durante el desarrollo de sus actividades.



Fuente: Gestión de la Cadena de suministros - El Último secreto. (Pulido J. 2014)

Figura 4. Gestión de la cadena de suministros

Chopra y Meindl (2008), la cadena de suministro, es un conjunto de factores que se involucran para poder llevar el producto terminado a manos del consumidor final, se crean alianzas entre proveedores, mayorista, empresas de transporte y minoristas, donde todos ganan y de ese trabajo armonizado debe tener como finalidad el acomodo de los productos finales en los centros de abastecimientos para la adquisición de los clientes.

Pulido (2014) Para el autor se refiere a la mezcla de sistemas con demanda tecnológica y de estrategias que mejoren la calidad de las empresas, en cuanto a brindar productos de mejor calidad a un precio razonable o competitivo, con una visión de un mercado internacional. La mayoría de empresas que en la actualidad han alcanzado el éxito es debido a que su cadena de suministros se ha enfocado en el ahorro de recursos en sus procesos, a través de estrategias que le permitan realizar las mismas actividades, pero con un costo menor.

La mejora de la empresa se sustenta en que existe un manejo adecuado de la cadena de suministros, ya que se tiene un control pertinente en diversos aspectos internos como la planificación, organización y control de los roles que desempeña cada elemento dentro de la empresa, el bienestar que puede observarse en una organización se debe al trabajo coordinado que se implementa en la compañía, enfatizando en aspectos esenciales para lograr la competitividad en la organización.

### **Importancia de la gestión de la cadena de suministro**

Acosta (2012) refiere:

En la actualidad, la globalización hace que las organizaciones se vean en la necesidad que plantearse innovaciones para que afronten las nuevas demandas del mercado. Ellos sitúan su interés en la gestión de la cadena de suministros, buscando crear valor agregado a la compañía, para cumplir con las expectativas del cliente. (p. 61)

Según la opinión del estudioso, la gestión de la cadena de suministros, se inicia mezclando las TIC y las estrategias de mejora continua, para lograr las buenas prácticas en la empresa, mejorado sus procesos internos, una de las formas es fragmentar los procesos para tener conocimiento donde se debe mejorar y de esa manera se implementará procesos que mejoren el rendimiento en cada uno de los factores en los que han sido segmentados.

Para toda la organización es importante que todos los segmentos realicen adecuadamente sus actividades, ya que si sucede lo contrario el trabajo final se verá afectado, en cuanto al producto que se le otorgue al consumidor final, ya que su voluntad de compra continuará si sus expectativas son cumplidas. (Flores, 2004, p. 42).

Para la empresa, el éxito de sus objetivos está directamente relacionada con la buena administración que se desarrolle en la cadena de suministros, donde una característica vital en el cuidado de este proceso es la mejora continua en el tiempo de entrega, cuidando la calidad de los productos y los servicios que ofrece la compañía.

Martin, Payne y Ballantyne (1994) refirieron que:

Menciona un ejemplo, donde se observa el incremento de los costos cuando un empleado desplaza una pila de caja hacia otro lugar del almacén sin una finalidad específica y luego las vuelve a retirar cuando haya una entrega de productos, este procedimiento trae como resultado únicamente el incremento de los costos en el producto.

## **Dimensiones de gestión de la cadena de suministros**

### **Dimensión 1. Estrategia o diseño de la Cadena de suministro**

Chopra y Meindl (2008) precisaron:

La empresa debe planificar sus actividades que va a realizar en el año, donde debe prever recursos de diversas naturalezas, entre las que debe priorizar esta la cadena de suministros, estudiar a cabalidad los procesos que se implementaran en cada proceso. (p. 32)

Las empresas para asegurar el éxito en el año y en el futuro debe planificar sus actividades, analizando los históricos para que mejore los aspectos en los que han tenido debilidades, además planear el desplazamiento de los recursos económicos hacia una mejora de sus procesos que conforman su cadena de suministros, para ello, debe escoger la mejor estrategia que se acople a su forma de trabajo, para mantener una visión de ahorro de costo para que el producto no se encarezca durante su transformación. Estas ideas o planes deben ser vistos en mediano plazo.

Chase y Jacobs (2014) refirieron: “las estrategias operativas y la cadena de suministro deben ser incluidas en la planificación para que haya congruencia con los objetivos organizacionales” (p. 19).

La planeación interna de una empresa, debe considerar también la planificación de la cadena de suministros, ya que de ello dependerá que los productos lleguen en un tiempo pactado hacia los minoristas o hacia los consumidores. La planificación determina procedimientos ya establecidos que deben mejorar la productividad de la empresa y no se caiga en la improvisación y cause mayor costo en los productos, es vital que las empresas incluyan este proceso en la planificación organizacional, esa información que se recabe cada año, servirá a la empresa para saber cómo actuar frente a situaciones problemáticas.

## **Dimensión 2. Planificación de la cadena de suministro**

La demanda determina la planificación de la cadena de suministros, ya que dependerá del pedido las previsiones que se tomen en cada uno de los segmentos de la cadena, además se plantearán las estrategias que cada segmento debe realizar en cuanto a sus responsabilidades, respetando los acuerdos plasmados en la planificación que se encargará de encaminar el trabajo coordinado hacia la meta de la organización. El objetivo es aumentar el rendimiento de la cadena de suministro, para que cada año, se desarrolle en base a un pronóstico para el año venidero.

Ambos precisan: “la toma de decisiones tiene repercusiones de manera directa en el plan de adquisiciones, de transformación, de inventario y traslado de productos, promociones y ventas etc”. (Chopra y Meindl, 2008, p. 35).

El factor esencial en la cadena de suministro es en primer orden: la planeación y el Forecasting, ambos elementos serán los ejes en las próximas acciones que realice la empresa, basando sus decisiones después de analizar los históricos, respecto a la demanda de los productos o servicio que se lancen al mercado.

### **Dimensión 3. Operación de la cadena de suministro**

En el aspecto operativo, la estructura de la cadena de suministro está establecida respecto a las políticas, estrategias y procedimientos. El objetivo de este aspecto es manipular los pedidos que los clientes han solicitado. En este periodo se verifica el inventario para poder planear la cantidad de producción que se requiera y no tener un stock alto que pueda crear sobrecostos, lo cual no es rentable para la empresa. Además, cabe resaltar que las decisiones operativas son a corto plazo, por ejemplo, puede ser semanal o quincenal, dependiendo de los pedidos que surgen en el tiempo.

Las variables explicadas líneas superiores, tienen una relación directa con la rentabilidad de una empresa y el éxito que pueda alcanzar en el mercado, una vez más podemos aseverar que las empresas deben cuidar las variables de la cadena de suministros para que puedan cumplir con los pedidos de los clientes y no tengan dificultades en realizar las ordenes de pedidos. (Chopra y Meindl, 2001, p. 40)

### **1.3.2 Bases teóricas de procesos**

#### **Modelos teóricos de gestión por procesos**

Modelo de procesos de ISO 9000:2000 es el más aplicado y utilizado, el cual propone nexos entre macro procesos de gestión y los requisitos de gestión de calidad.

Según ISO/TC 176/SC 2/N 648, este paradigma tipificó las actividades en cuatro factores que incluyen procesos relacionados con la planeación estratégica, objetivos, comunicación y recursos.

**Gestión de recursos:** Toma en cuenta las pautas necesarias para que la gestión pueda medir y brindar los recursos necesarios para el logro de las metas.

**Procesos de realización:** Hace referencia a los procedimientos que la empresa implementa para lograr los resultados previstos dentro de la organización.

**Medición, análisis y procesos de mejora:** Recopilan información para analizar cada proceso con la intención de la mejora continua y el ahorro de recursos y desarrollar una gestión eficiente. En estos se encuentran la medición, el monitoreo, la mejora, las acciones correctivas y preventivas y las auditorías internas.

#### **Modelo de la cadena de valor de Michael Porter.**

Porter (1986) Para el autor, lo más importante que le empresa debe realizar es crear una cadena de valor para los clientes y para los accionistas. El autor propone nueve actividades estratégicas para generar valor dentro de una empresa, por ejemplo, podemos citar: infraestructura, gestión de recursos humanos, TIC y aprovisionamiento, logística, transformación, marketing y ventas, y servicios.

Contar con una planificación de una cadena de suministros supone que la organización cree un valor para los clientes, planteando sus costos y verificando el rendimiento de los segmentos en la realización de las actividades, tiene que llevar a cabo este proceso para tener conocimiento de su ventaja competitiva respecto a sus competidores. Para que todo marche de forma coordinada, los gerentes deben identificar y formar sus equipos de trabajo en cada actividad que se lleve a cabo para que los procesos funcionen adecuadamente y estos a su vez se comuniquen de manera clara y a tiempo con las otras áreas para que la organización tenga un norte que conlleve a la empresa hacia el éxito.

### **Modelos de clasificación de procesos**

Según Zaratiegui (1999), basado en las normas ISO 9000:2000 y otros modelos de gestión, donde se prioriza los objetivos organizacionales, en los aspectos de: estrategias, aspectos operativos y procedimientos de soporte.

Las planificaciones estratégicas limitan las directrices respecto a las metas empresariales, en cuanto a dirección, entrada de insumos, salida de productos para los clientes, el aspecto logístico, los factores de soporte tecnológico los que tienen mayor incidencia en el proceso operativo.

### **Modelo de mejoramiento de procesos**

Según Harrington (1993) Toda empresa que quiera recorrer el camino del éxito debe rediseñar su planificación con los datos internos y externos que debe tomar en cuenta, por ello planteó modelos que pueden ser aplicados en una empresa:

En primer lugar: Jerarquía de procesos, hace referencia a que deben estar segmentados para tener un mayor conocimiento de los procesos y poder implementar cambios en aras de la mejora continua.

Otro postulado de Harrington (1993) es considerar el trabajo en equipo horizontal dentro de una empresa cuya estructura es vertical, lo cual es un problema donde los objetivos no irían de la mano con las estrategias que se

hayan propuesto, ya que ambas serian contradictorias y disminuiría la efectividad.

### **Definición de procesos**

Bravo (2012) sugiere “gestionar los procedimientos de una empresa de manera sistémica con la intención de hallar y aumentar el valor agregado de los procesos de la organización para cumplir con el modelo de negocio que han implementado, teniendo siempre como meta la satisfacción del cliente” (p.22).

En una empresa existen diversos procesos que están direccionados a cumplir las funciones de las diferentes áreas, pero debe existir una comunicación horizontal entre ellas para mantener a la vista los objetivos de la empresa, y que la interrelación sea benéfica y que contribuyan a la mejora continua en la entidad, aplicando siempre las estrategias prevista en los planes anuales para que se cumplan las metas y de esa manera la empresa logre alcanzar el valor agregado que debe poseer para que sea diferenciado en el mercado.

Martínez y Cegarra (2014) definieron que:

La gestión por procesos, hace posible que las compañías puedan plantear indicadores que le sirvan monitorear sus actividades, considerándolas de forma organizada como un todo interrelacionado. La gestión por procesos puede ayudar a mejorar significativamente los ámbitos de gestión de las empresas. (p.11)

Si en una empresa busca siempre mejorar y ser competitivo, es primordial que se pueda identificar los indicadores en base a las tareas, actividades o procesos que se realizan en la organización, y en base a ello formular mejora de procesos con el objetivo de buscar un beneficio o dar un resultado óptimo para el cliente y organización.

Carrasco (2001) definió que “es una unidad en sí la que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno” (p.11).

El conjunto de recursos o actividades que están interrelacionadas realizan elementos de entrada hasta conseguir en elementos de salida. Los recursos presentados para esta actividad o proceso pueden incluir tales como personal, las áreas como finanzas, instalaciones, equipos diversos, técnicas y métodos para un fin específico.

### **Clasificación de los procesos**

Pérez (2012) clasificó los procesos en:

Procesos estratégicos. Son procedimientos que desarrolla o implementa una organización, donde eligen las estrategias pertinentes que ayudaran a lograr los objetivos planteados, son el camino que las empresas deben seguir, que siempre se relacionen con la visión de la empresa.

Procesos misionales. Son aquellos que se relacionan con el servicio directo que recibe el usuario, lo cual se convierte en un valor añadido si brinda satisfacción al usuario, están vinculados con la operatividad, siempre relacionado con los factores estratégicos.

Procesos de soporte. Son aquellas relacionadas a las acciones básicas para que la empresa funcione de manera adecuada en diversos ámbitos como los procesos operacionales y los estratégicos.

Procesos de mejora. Son aquellos que se deben monitorear de manera constante para asegurar su correcto funcionamiento, ya que se basa en la mejora continua de todos los procesos

implicados en el trabajo de la empresa, cuidando la calidad de los diversos ámbitos de la compañía.

### **Importancia de proceso**

Delgado y Calegari (2014) sostiene que “se debe concentrar las energías en analizar el resultado de los intercambios comerciales que se realicen por parte de la organización, y dejar de lado las tareas individuales, y que lo primero es encaminarnos hacia los objetivos de la empresa que inicialmente fueron sugeridos en el planeamiento” (p. 37).

Cuando una empresa se enfoca en cumplir sus metas debe tener encargados de cada área, donde se desarrollen las acciones, además se debe tener a la mano la información necesaria para cada accionar, entre los principales podemos mencionar: información sobre proveedores, clientes locales, indicadores de expectativas, criterios de medición, y estrategia de mejora.

Delgado y Calegari (2014) precisaron:

Las empresas deben propiciar un ambiente adecuado para que los trabajadores realicen un trabajo en base a la productividad, con el objetivo de diseñar y elaborar productos y/o servicios de calidad, para satisfacer las necesidades de los usuarios de manera eficiente, para lograr aprovechar al máximo, los recursos. (p. 21)

La conducción de estos procesos, le permite a la empresa tener un control medurado de los procedimientos que se realizan para elaborar los productos que expende la empresa; además permite elegir políticas, metas y mantener un contexto que le facilite la concreción de la planificación, según las etapas estructuradas para los diversos ámbitos como: procesos para los productos, servicios, logística y otros.

## **Beneficios de una gestión por procesos**

Pérez (2012) las ventajas son diversas:

**Orientación al cliente:** Esta ventaja brinda a la empresa la información sobre la preferencia de los clientes, por ende, puede plantear su cadena de valor, en base a sus relaciones comerciales.

**Eficacia global:** Brinda a la empresa información objetiva del para que se realizan las actividades, es decir su visión es compartida por la empresa y de esa manera se optimiza las tareas.

**Reducción de costos y tiempos:** La ventaja consiste en reducción de costos y tiempos de entrega, con el objetivo de identificar los procesos internos que puedan contribuir con los ajustes respectivos.

**Contribuye al empoderamiento del personal:** Mediante la planificación inicial, esta ventaja permite brindar responsabilidades a cada trabajador, con un monitoreo constante que permita evaluar el resultado del proceso para mejorarlo, extendiéndose un ambiente de trabajo motivador).

**Fomenta el trabajo en equipo:** Brinda facilidades para que exista una relación más horizontal dentro de las estructuras funcionales, cediendo el paso a una comunicación más fluida entre el personal y los gerentes de las áreas correspondientes.

**Fomenta la transparencia:** El monitoreo constante del trabajo, propicia un ambiente transparente en las actividades que se desarrollan para lograr un trabajo en equipo.

## **Dimensiones de procesos**

De acuerdo a Bravo (2012) plantea las dimensiones siguientes:

### **Dimensión 1. Estrategia**

Bravo (2012) definió que:

Son las encargadas de direccionar a las compañías, pueden ser consideradas como el norte de la empresa, Se debe considerar en la planificación una estrategia que esté ligada a los objetivos organizacionales para alcanzar la mejora continua en cuanto a calidad y productividad. (p.34)

La estrategia aplicada en el proceso incorpora lo que el cliente quiere o necesita. Teniendo este objetivo se pueda plantear por cada situación una estrategia diferente en busca de resultados diferentes. Cabe mencionar que la estrategia en el proceso a realizar es el principal insumo para su elaboración de la misma.

Maroto (2007) definió que:

En el famoso libro denominado “El arte de la guerra”, manifiesta que la estrategia es esencial para cualquier organización, llegando a ser imprescindible para su existencia, dependerá de ellas su éxito, así que debe conocer perfectamente su manejo interno para poder aprovecharlo frente a sus competidores. (p.23)

Es considerado que sin planificación o sin un objetivo a donde llegar es muy poco probable que se logre tener éxito en una organización, por lo tanto, la planificación estratégica es importante definirlo una vez que la organización tenga su visión y objetivos bien definidos.

## **Dimensión 2. Personas**

Bravo (2012) determinó:

Son seres que poseen habilidades y destrezas, los cuales son hacen útiles para resolver problemas o cumplir actividades específicas con la finalidad de contribuir al logro de objetivos, su desenvolvimiento se refleja en un ambiente, realiza acciones para mantener su calidad de vida. Estas acciones estas motivadas por sus expectativas, necesidades y metas personales que pueda ambicionar. Hará uso de la comunicación para formar parte del equipo asignado en un área determinada, donde pondrá en práctica sus valores y su cultura para cumplir sus funciones como parte de la empresa. (p.35)

Si nos realizamos la pregunta ¿Por qué las personas es un factor dentro de un proceso? La respuesta a dicha interrogante seria: Las personas son elementos importantes en el diseño de un proceso, porque mediante ello se plantea la estrategia principal. Mediante las personas y un estudio alcanzamos perfiles y forma de trabajo.

Treviño (2002) determinó que “persona es semejante al ser humano, similar al termino hombre, que tiene como significado, ser que pertenece a la especie humana, con sexos diversos” (p.27).

Una persona es un elemento importante en la funcionalidad de toda organización y el eje o pieza clave para el cumplimiento de sus objetivos. Siendo las personas el elemento importante en la ejecución de un proceso determinado.

## **Dimensión 3. Procesos**

Bravo (2012) definió que:

Consiste en monitorear el flujo del procedimiento, donde se rescata el hecho de cumplir con las pautas adecuadamente para que se

puedan obtener productos de calidad y no surjan imprevistos. Se debe analizar cada ítem: (a) fluidez, (b) intuición, (c) simplicidad, (d) orientación al cliente, (e) independencia, (f) iteración, (g) totalidad, (h) generalización, (i) avance, (j) incremental, (k) transacciones presentes, (l) armonía entre el modelo y (m) la realidad. (p.35)

El proceso es el que hacer dentro del modelo planteado. El proceso está conformado genéricamente por entrada, proceso y salida por consiguiente la actividad del proceso es el esquema central con el fin de ver la fluidez que se desarrolla el proceso correspondiente y ejercer todo lo planteado mediante la estrategia.

Talledo (2012) determinó que:

Los procesos que delimita una organización sirve para identificar el desempeño del colaborador, si este respeta la cultura de la empresa y se preocupa para que se cumpla y logre la competitividad anhelada, las empresas deben enfocarse en la productividad y el respeto por la cultura organizacional. (p.25)

El proceso es un conjunto de etapas planificadas que tienen relación entre recursos y las personas con un objetivo específico. El objetivo de una organización es mantener satisfecho al cliente y para ello es importante estén bien definidos los procesos en una organización.

#### **Dimensión 4. Estructura.**

Bravo (2012) definió que:

La estructura general de la empresa consta de: la estructura organizacional, plasmada en un organigrama donde se establece las funciones y la infraestructura, referida a las inmediaciones con las que cuenta la compañía. (p. 36)

La estructura Organizacional se representa por lo físico o el lugar donde se realiza el proceso correspondiente ya sea en oficinas, edificios, instalaciones en general o cualquier lugar donde se permita ejercer el proceso correspondiente. La estructura esta adecuado a las personas, a las áreas y departamentos de cada organización y ello permite la fluidez al proceso.

Aguilera y Morales (2011) definieron:

En cuanto a la estructura de una empresa o proceso, se refiere al ordenamiento de las partes y de los individuos que asumen las responsabilidades, donde se distribuye el trabajo y las responsabilidades, de acuerdo a los puestos laborales. Se debe cuidar que las estructuras que se manejen en la empresa sea la misma para no modificarlos objetivos. (p.22)

Se define por ser caracterizado por una fusión de un todo por lo cual es importante entender que aquello forma parte de un sistema relacionado con el objetivo de respetar los procesos establecidos. Dentro de la planificación está considerada una estructura que se debe respetar y hacer que todo marche adecuadamente y haya correlación entre las partes que deben realizar las actividades respetando los modelos implementados, para la mejora de la empresa.

### **Dimensión 5. Tecnología.**

Bravo (2012) determina que:

Hace referencia a la variedad de recursos que puedan ser empleados en la implementación de estrategias y de modelos de gestión que contribuyan al mejoramiento de la calidad de los productos o servicios, por ejemplo, tenemos a los medios informáticos que han revolucionado las industrias y por ende la forma de actuar de las empresas. (p.37)

En pleno Siglo XXI la tecnología va de la mano en toda actividad a realizar ya sea desde el uso del celular en cualquier actividad o el computador para tener un apoyo sistemático en realizar o ejecutar los procesos. La tecnología es relevante para cualquier ámbito por ello la tecnología agrega un valor al cliente interno o externo y ayuda más cuando hay que tener un conocimiento general del stock, entradas y salidas de los productos, siempre deben invertir en contar con sistemas que manejen de forma global los recursos de la empresa.

Zamora (2017) postula:

La tecnología ha sido un medio para el avance acelerado de todas las ciencias y ha servido para solucionar diversas dificultades que han tenido las empresas, de allí surge el valor de la tecnología, ya que ha creado competencias que deben poseer las empresas para cumplir con las demandas de los clientes. (p.2)

Es un conglomerado de estrategias que implementan en sus procesos con el objetivo de cumplir sus metas, cuyo fin de la existencia de una empresa es cumplir con las expectativas de los clientes finales, ya que para ello las empresas invierten recursos para estar a la vanguardia del mercado y garantizar de esa manera su rentabilidad en el tiempo.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018?

## **1.4.2 Problemas específicos**

### **Problema específico 1.**

¿Cuál es la relación entre la estrategia o diseño de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018?

### **Problema específico 2.**

¿Cuál es la relación entre la planificación de cadena de suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018?

### **Problema específico 3.**

¿Cuál es la relación entre la operación de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **1.5.1 Justificación teórica**

La justificación teórica se basó en la teoría de Pulido (2014) indicó que La gestión de la cadena de suministro, es la coordinación de un grupo de actividades involucradas en el movimiento del producto desde el proveedor final hasta el cliente final, se entiende la compleja serie de procesos de intercambio o flujo de materiales y de información que se establece tanto dentro de cada organización o empresa como fuera de ella, con sus respectivos proveedores y clientes. Así mismo la justificación teórica promueve y estimula la investigación para poder identificar los sucesos que se presentan en cada organización y así detectar cada variable que influye en el objetivo de dicha organización. Este estudio

ayuda a verificar, medir, implementar o mejorar con el fin de que la organización tenga mejor actividad en relación a su rentabilidad.

### **1.5.2 Justificación práctica**

La justificación del presente estudio muestra la relación existente entre la gestión de cadena suministro y los procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018. Dicho estudio tiene como repercusión la practica sobre la actividad a lo que se dedica el negocio, aportando información valiosa que servirá de material, reflexión y toma de decisiones sobre el que hacer de sus dueños, generar acciones o promover la actividad como desarrollo personal y organizacional; beneficiando a las confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

Se utilizó el método hipotético deductivo, una vez validado el instrumento y aplicado la fiabilidad, la presente investigación queda para las futuras investigaciones.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

## **1.6.2 Hipótesis específicos**

### **Hipótesis específica 1.**

Existe relación entre la estrategia o diseño de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

### **Hipótesis específica 2.**

Existe relación entre la planificación de cadena de suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

### **Hipótesis específica 3.**

Existe relación entre la operación de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

## **Objetivos específicos**

### **Objetivo específico 1.**

Identificar la relación entre la estrategia o diseño de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

### **Objetivo específico 2.**

Identificar la relación entre la planificación de cadena de suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

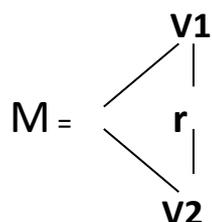
### **Objetivo específico 3.**

Identificar la relación entre la operación de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

El diseño es no experimental de corte transversal, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. Es transversal porque se mide las variables en un espacio y tiempo único. “Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155). El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:



### Dónde:

- M : Muestra de Estudio
- V1 : Gestión de cadena suministro
- V2 : Proceso
- $O_1$  : Coeficiente de Relación
- r : Correlación

### Enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisaron: “porque se ha realizado la medición de las variables y se han expresado los resultados de la medición en valores numéricos y el análisis estadístico para prevalecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

### Método de la investigación

La presente investigación, utilizó el método hipotético deductivo, pues se parte de una Hipótesis y mediante deducciones se llega a conclusiones. Según (Bernal, 2010, p. 60) consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

### Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo sustantiva. Al respecto Sánchez y Reyes (2015) precisaron:

La investigación sustantiva es aquella que trata de responder los problemas teóricos o sustantivos y que a su vez está orientada a describir, explicar, predecir o traducir la realidad, con lo cual va en búsqueda de principios y leyes generales que permiten organizar una teoría científica. (p. 45)

## **Nivel de investigación**

### **Nivel descriptivo**

Valderrama (2015) precisó:

Que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles, grupo, comunidades procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (p. 168)

### **Nivel correlacional**

Valderrama (2015) manifestó: “este tipo de estudio tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 169)

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Definición conceptual de la variable**

Son características o conceptos que son susceptibles de ser observables medibles y cuantificables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 119) se trata de definiciones de diccionarios o de libros especializados; y cuando describen la esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales.

### **Variable 1. Gestión de cadena de suministro**

Pulido (2014) definió: La gestión de la cadena de suministro es la coordinación de un grupo de actividades involucradas en el movimiento del producto desde el proveedor final hasta el cliente final, se entiende la compleja serie de procesos de intercambio o flujo de materiales y de información que se establece tanto dentro de cada organización o empresa como fuera de ella, con sus respectivos proveedores y clientes. (p. 35)

#### **Definición operacional**

Se utilizó el cuestionario como instrumento para medir las tres dimensiones de las variables de estudio como se menciona de la operación de la variable.

Tabla 1  
*Operacionalización de la variable de gestión de cadena suministro*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango
Estrategia o diseño de cadena suministro	Decisión	1		
	Toma decisión	2,3,4		
	Decisión	5	Nunca (1)	Ineficiente
	Cadena	6	Casi nunca (2) A veces (3)	16 - 36
Planificación de cadena suministro	Planificación	7	Casi siempre (4)	Poco eficiente
	Superávit	8	Siempre (5)	37 - 57
	Abastecimiento	9		Eficiente
	Políticos	10		58 - 80
Operación de cadena suministro	Horizonte	11		
	Pedido	12		
	Configuración	13		
	Meta	14		
	Producto	15		
	Capacidad	16		

## Variable 2. Proceso

Bravo (2012) definió que “la gestión de procesos es una forma sistemática de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes” (p.22).

### Definición operacional

Para definir operacionalmente la variable “Proceso” se usa como instrumento el cuestionario tipo Likert que permitirá medir el nivel de respuesta.

Tabla 2  
*Operacionalización de la variable del proceso*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango
Estrategia	Compromiso con la producto	1,2		
	Cambio Competencia genéricas	1,4 5,6		Malo
Personas	Competencia del equipo	7,8	5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	20 - 45 Regular
	Rediseño de procesos	9,10		46 - 72 Bueno
Estructura	Procesos de escuchar al cliente	11,12		73 - 100
	Área de empresa	13,14		
Tecnología	Área de mejora continua	15,16		
	Herramienta de software	17,18		
	Power point	19,20		

### 2.3. Población y muestra

#### Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron: “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174). Por lo tanto, está conformado por 200 trabajadores de dicha institución mencionada.

N =	200	$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$
Z =	1.96	
P =	0.5	
Q =	0.5	
d =	0.05	
n =		131.751149

## **Muestra**

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 175). La muestra estará constituida por 132 trabajadores.

Tipo de muestreo: Probabilística aleatorio simple.

Este tipo de muestreo es un aspecto básico y a la vez esencial es el supuesto de que cada uno de los miembros de una población tiene iguales posibilidades de pertenecer a la muestra (Sánchez y Reyes, 2015, p. 143)

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas**

Se utilizó como técnica de encuesta según Carrasco (2014, p.318) es una técnica para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen una unidad de análisis.

### **Instrumentos**

El instrumento es de tipo cuestionario, según Carrasco (2014, p.318) los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo.

### **Ficha técnica de variable gestión de cadena suministro**

Nombre: Encuesta de gestión de cadena suministro

Autor: Pulido (2014) adaptado por Louis Gómez

Procedencia: Lima- Perú, 2017

Objetivo: Medir la percepción de la gestión de cadena suministro

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 16 ítems.

Nivel de escala calificación:

Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

### **Ficha técnica de variable proceso**

Nombre: Encuesta de procesos

Autor: Bravo (2012) adaptado por Louis Gómez

Procedencia: Lima- Perú, 2017

Objetivo: Medir la percepción de procesos

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 14 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 20 ítems.

Nivel de escala calificación: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.

### **Validez**

Según Hernández et al. (2014) “Es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 201).

Para la validez y confiabilidad de los instrumentos participaron 3 jueces, quienes calificaron en promedio aplicable, dando así la validez de los instrumentos. Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del

presente estudio, se tendrá en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se considerarán tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 3  
*Validación de juicio de expertos*

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto 2.	Dr. Luís Alberto Núñez Lira	Aplicable
Experto 3.	Dr. Yolvi Ocaña Fernández	Aplicable

### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento se halló mediante el procedimiento de consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) "La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual se aplica, repetida al mismo sujeto produce iguales resultados" (p.210).

Por lo tanto, Hernández, Fernández y Baptista (2010), la confiabilidad consiste en el "grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente" (p.211).

Tabla 4  
*Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004). El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 5  
*Estadística de fiabilidad de gestión de cadena suministro*

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
.902	16

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de alta confiabilidad.

Tabla 6  
*Estadística de fiabilidad de procesos*

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
.967	20

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de alta confiabilidad.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Consiste en recolectar los datos en sus diferentes etapas. Para ello se emplea la estadística como una herramienta. “Esta fase se presenta luego de la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Para ello, se procede a analizar los datos y responder a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001, p. 46). Para la contrastar las hipótesis, se debe tener en cuenta los siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nulas o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula. Asimismo, para elegir la estadística de prueba, se debe considerar los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición.

## **2.6. Aspectos éticos**

Los datos que se precisan en esta investigación, corresponden al grupo que fueron sujetos de estudio. Los resultados obtenidos luego de la aplicación de

instrumento validado, fueron procesados de forma adecuada sin modificaciones. Para la recopilación de datos, se contó con la debida autorización de los trabajadores de la institución mencionada, asimismo para tal efecto, se mantuvo: (a) el anonimato de las personas encuestadas, (b) el respeto y consideración y (c) no hubo prejuizgamiento.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 7

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión de cadena suministro.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	21	15,9%
	Regular	62	47%
	Bueno	49	37,1%
	Total	132	100%

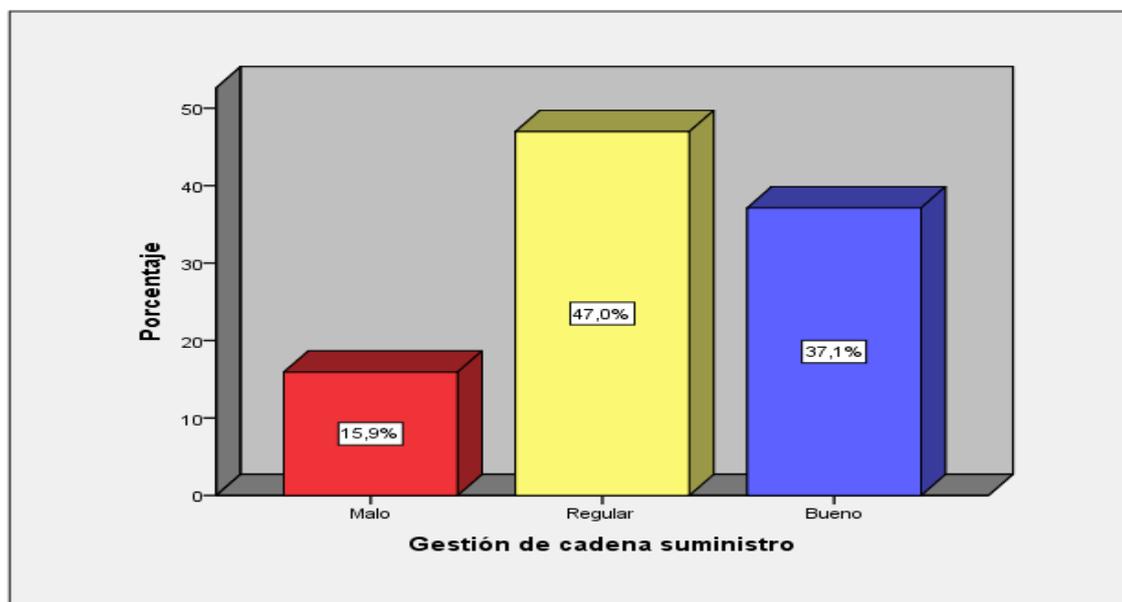


Figura 5. Percepción de la gestión de cadena suministro.

En la tabla 7 y figura 1, el 47% de los trabajadores de las confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018, manifiestan que la gestión de cadena suministro se encuentra en el nivel regular, el 37,1% de los trabajadores se ubican en el nivel bueno y el 15,9% de los trabajadores se ubican en el nivel malo. Es decir, la correcta gestión de una cadena de suministro consiste en negociar con los proveedores para la compra de materiales, componentes y materias primas y enviarlos en el menor tiempo y coste posibles mediante camiones, barcos, trenes o aviones.

Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estrategia o diseño de cadena suministro.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	51	38,6%
	Regular	44	33,3%
	Bueno	37	28%
	Total	132	100%

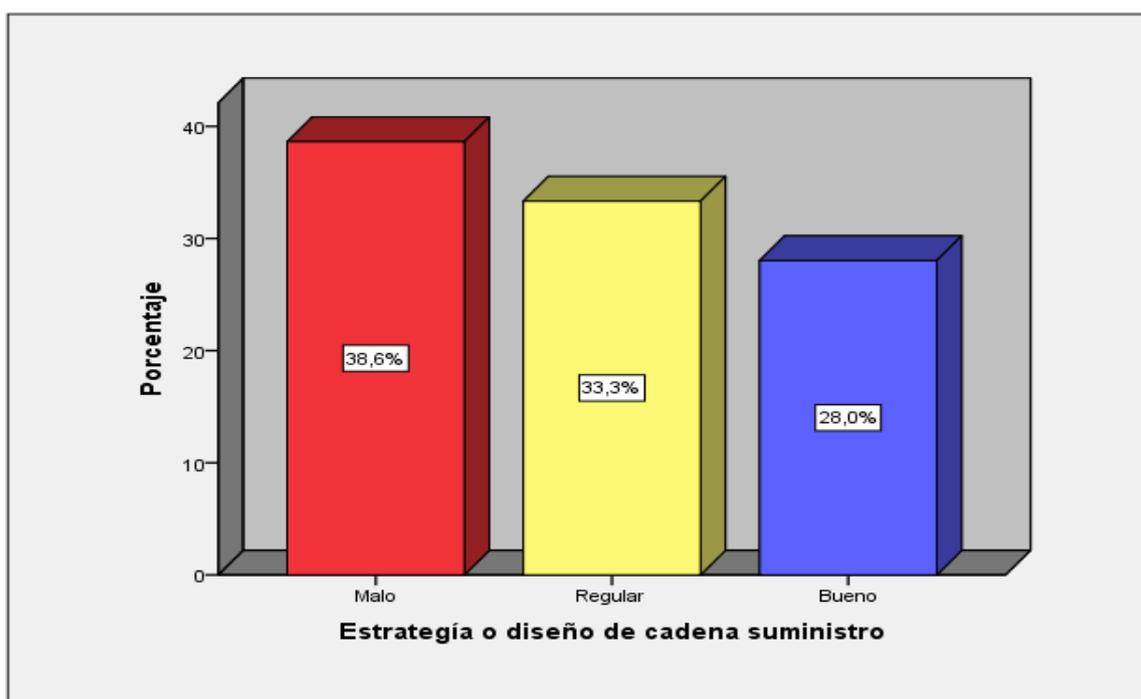


Figura 6. Percepción de la estrategia o diseño de cadena suministro.

En la tabla 8 y figura 2, el 38,6% de los trabajadores de las confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018, encuentran que la estrategia o diseño de cadena suministro se encuentra en el nivel malo, el 33,3% de los trabajadores se ubican en el nivel regular y el 28% de los trabajadores se ubican en el nivel bueno. Es decir, la estrategia de operaciones y cadena de suministros se considera parte de un proceso de planeación que coordina metas operacionales con las de la empresa en su conjunto.

Tabla 9

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión planificación de cadena suministro.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	42	31,8%
	Regular	50	37,9%
	Bueno	40	30,3%
	Total	132	100%

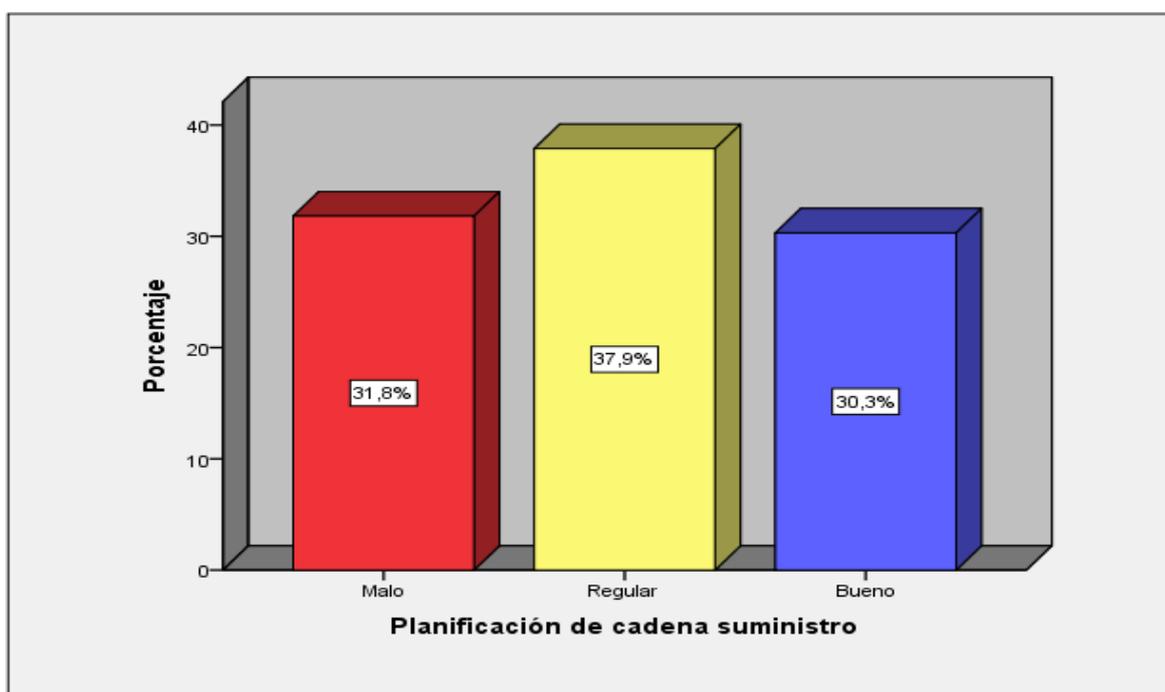


Figura 7. Percepción de la planificación de cadena suministro.

En la tabla 9 y figura 3, el 37,9% de los trabajadores de las confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria 2018, encuentran que la planificación de cadena suministro se encuentra en el nivel regular, el 31,8% de los trabajadores dice que está en el nivel malo y el 30,3% de los trabajadores dice que está en el nivel bueno. Es decir que la mayoría de los trabajadores deben cumplir en su debido momento con la planificación para obtener buenos resultados.

Tabla 10

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión operación de cadena suministro.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	44	33,3%
	Regular	57	43,2%
	Bueno	31	23,5%
	Total	132	100%

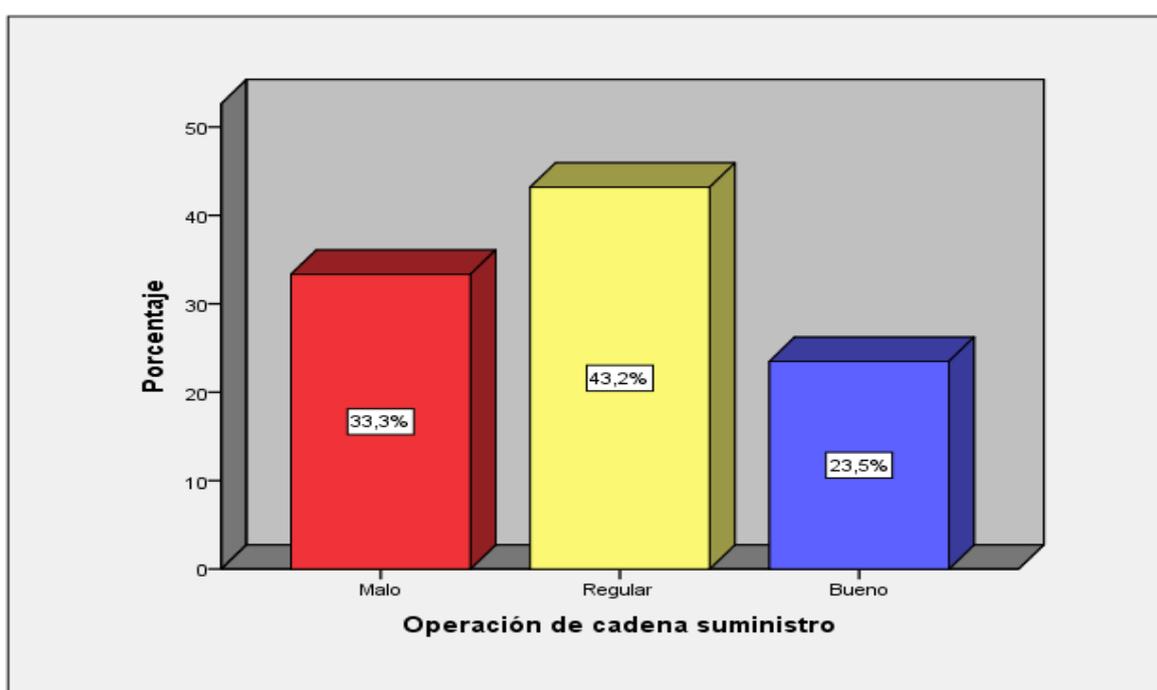


Figura 8. Percepción de operación de cadena suministro.

En la tabla 10 y figura 4, el 43,2% de los trabajadores de las confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018, responden que la organización de cadena suministro se encuentra en el nivel regular, el 33,3% de los trabajadores se ubican en el nivel malo y el 23,5% de los trabajadores se ubican en el nivel bueno. Es decir que la mayoría de los trabajadores debe cumplir en su debido momento con lo que componen los diversos procesos que van desde la planeación hasta la distribución de todos los productos que se almacenan y mueven, e inclusive, en ocasiones se incluye el servicio a clientes.

Tabla 11

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable procesos de exportación.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	44	33,3%
	Regular	56	42,4%
	Bueno	32	24,2%
	Total	132	100%

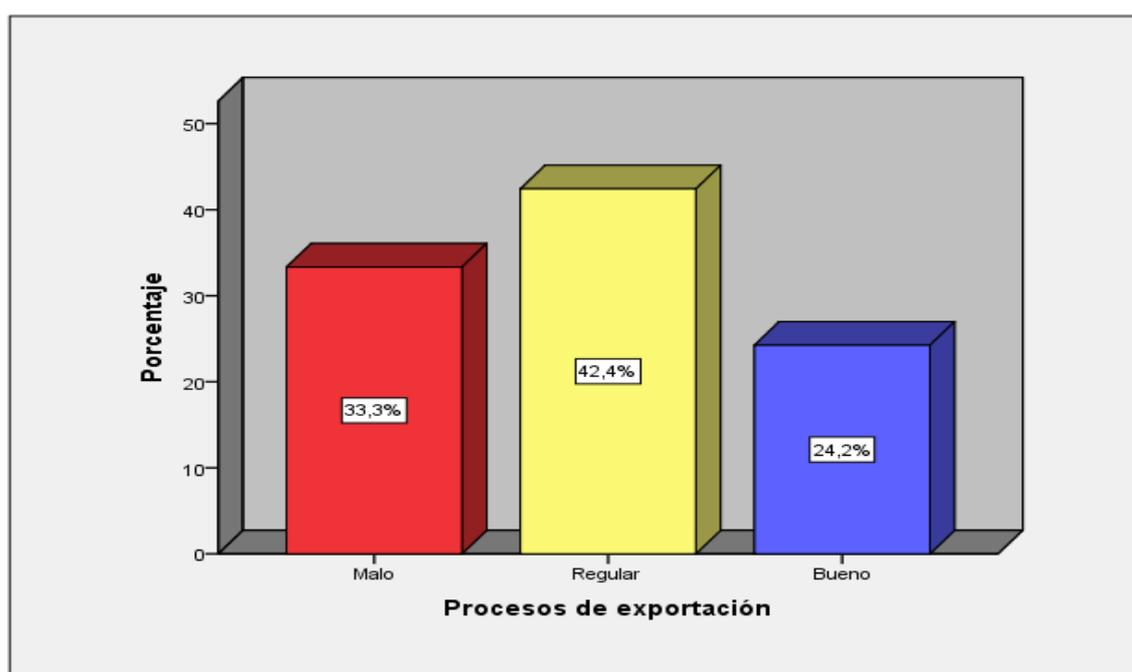


Figura 9. Percepción de procesos de exportación.

En la tabla 11 y figura 5, el 42,4% de los trabajadores de las confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018, manifiestan que los procesos de exportación son regular, el 33,3% de los trabajadores señalan que los procesos de exportación son malos y el 24,2% de los trabajadores se ubican en el nivel bueno. Es decir, la mayoría de los procedimientos de exportación no están siendo realizados de la manera más idónea.

Tabla 12

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estrategia.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	37	28%
	Regular	54	40,9%
	Bueno	41	31,1%
	Total	132	100%

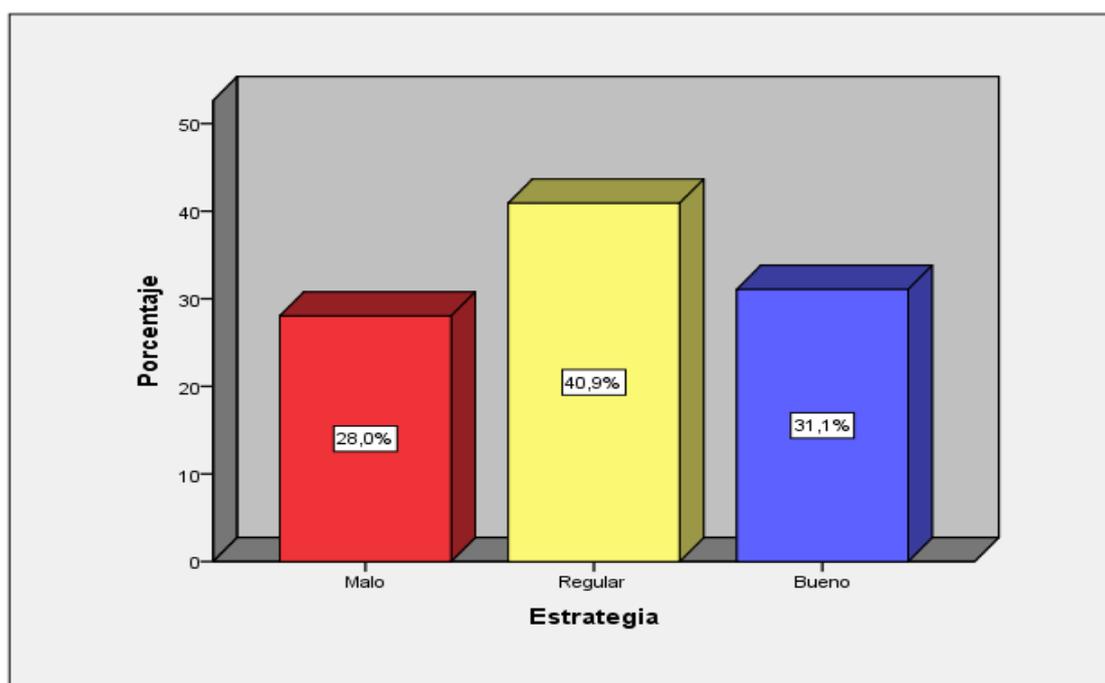


Figura 10. Percepción de estrategia.

En la tabla 12 y figura 6, el 40,9% de los trabajadores de las confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018, manifiestan que la estrategia es regular, el 31,1% de los trabajadores señalan que la estrategia es mala y el 28% de los trabajadores se ubican en el nivel bueno. Es decir, la mayoría de los trabajadores creen que no se realizan o imparten las estrategias de acuerdo a las necesidades.

Tabla 13

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión personas.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	53	40,2%
	Regular	45	34,1%
	Bueno	34	25,8%
	Total	132	100%

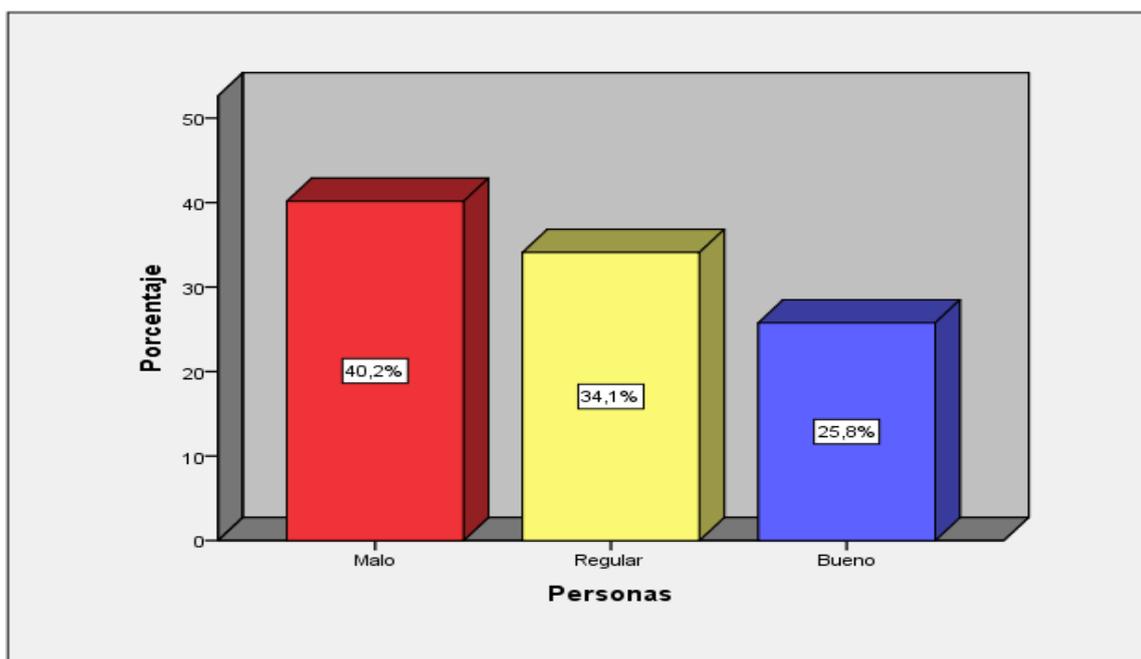


Figura 11. Percepción de personas.

En la tabla 13 y figura 7, el 40,2% de los trabajadores de las confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018, presentan que las personas se ubican en el nivel malo, el 34,1% de los trabajadores señalan que las personas se ubican en el nivel regular y el 25,8% de los trabajadores se ubican en el nivel bueno. Es decir, la mayoría de las personas no se encuentran preparadas para desempeñarse de acuerdo a la necesidad de la entidad y de esta manera cumplir con el objetivo.

Tabla 14

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión procesos.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	43	32,6%
	Regular	54	40,9%
	Bueno	35	26,5%
	Total	132	100%

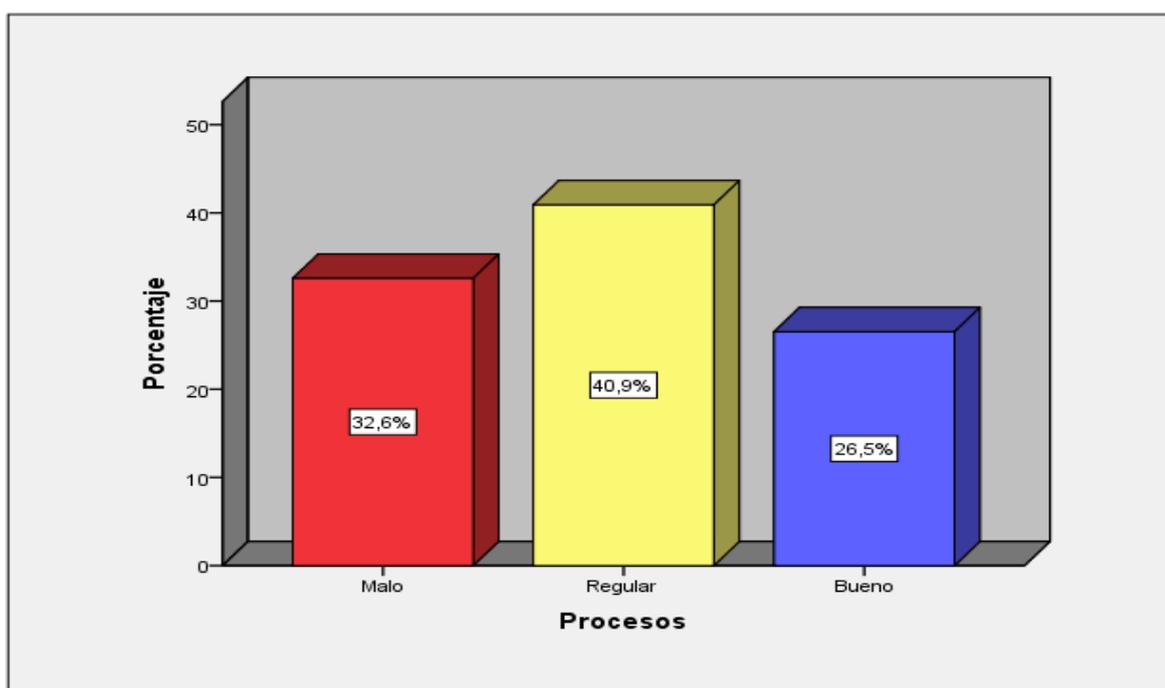


Figura 12. Percepción de procesos.

En la tabla 14 y figura 8, el 40,9% de los trabajadores de las confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018, presentan que los procesos se ubican en el nivel regular, el 32,4% de los trabajadores señalan que los procesos se ubican en el nivel malo y el 26,5% de los trabajadores se ubican en el nivel bueno. Es decir, la mayoría de las personas indican los en superar los procesos.

Tabla 15

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estructura.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	33	25%
	Regular	52	39,4%
	Bueno	47	35,6%
	Total	132	100%

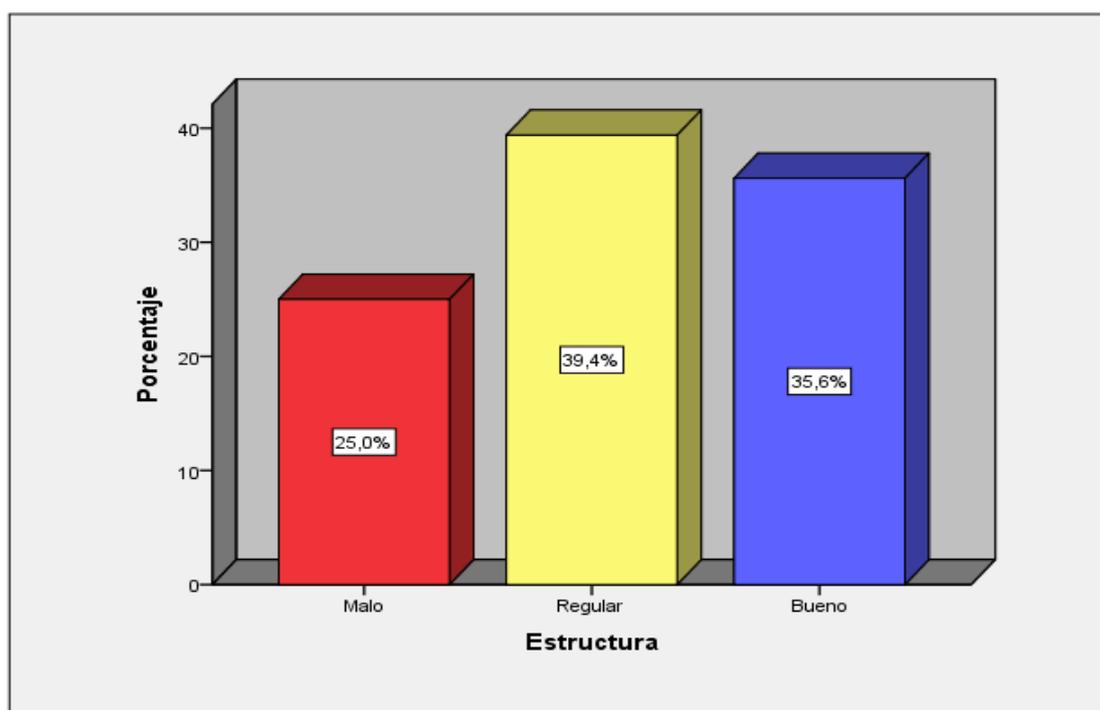


Figura 13. Percepción de estructura.

En la tabla 15 y figura 9, el 39,4% de los trabajadores de las confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018, demuestran que la estructura es regular, el 35,6% de los trabajadores señalan que la estructura es buena y el 25% de los trabajadores muestran que la estructura es mala. Es decir, la mayoría de las personas indican que la estructura no es la más adecuada.

Tabla 16

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión tecnología.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	43	32,6%
	Regular	64	48,5%
	Bueno	25	18,9%
	Total	132	100%

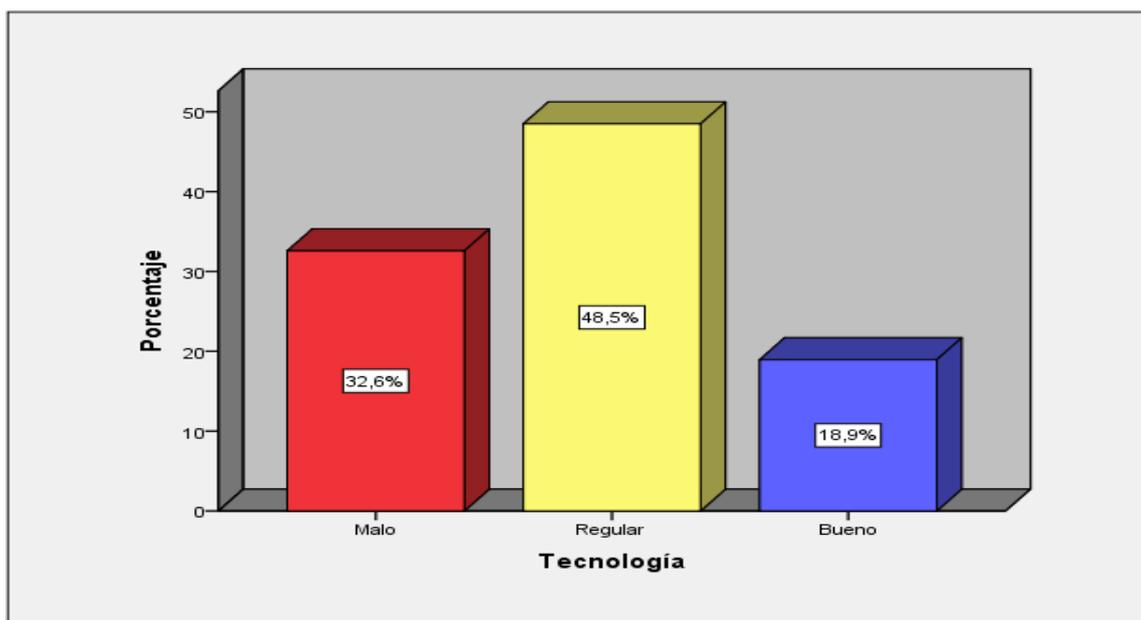


Figura 14. Percepción de la tecnología.

En la tabla 16 y figura 10, el 48,5% de los trabajadores de las confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018, exponen que el uso tecnología es regular, el 32,6% de los trabajadores señalan que el uso de la tecnología es malo y el 18,9% de los trabajadores muestran que el uso de la tecnología es bueno. Es decir, la mayoría de las personas no están capacitados para el uso adecuado de la tecnología y que la tecnología en si no es la más actualizada.

Tabla 17

*Prueba de normalidad según kolmogorov - Smimov entre gestión de la cadena de suministros y los procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cadena suministro	,197	132	,000
Procesos de exportación	,289	132	,000

Se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, el nivel de significación asintótica superior a 0.000; para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

### **3.2. Contrastación de hipótesis**

#### **Hipótesis general de la investigación**

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

Ha: Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

Tabla 18

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa entre la gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.*

			Gestión de cadena suministro	Procesos de exportación
Rho de Spearman	Gestión de cadena suministro	Coefficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Procesos de exportación	Coefficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.703$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $\alpha = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

### Hipótesis específica 1

$H_0$ : No existe relación significativa entre la estrategia o diseño de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

$H_a$ : Existe relación significativa entre la estrategia o diseño de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

Tabla 19

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la estrategia o diseño de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.*

		Estrategia o diseño de cadena suministro		Procesos de exportación
Rho de Spearman	Estrategia o diseño de cadena suministro	Coefficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Procesos de exportación	Coefficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.811$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $\alpha = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la estrategia o diseño de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

### **Hipótesis específica 2**

$H_0$ : No existe relación significativa entre la planificación de cadena de suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

$H_a$ : Existe relación significativa entre la planificación de cadena de suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

Tabla 20

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la planificación de cadena de suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.*

			Planificación de cadena suministro	Procesos de exportación
Rho de Spearman	Planificación de cadena suministro	Coefficiente de correlación	1,000	,574**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Procesos de exportación	Coefficiente de correlación	,574**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.574$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $\alpha = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la planificación de cadena de suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

### Hipótesis específica 3

$H_0$ : No existe relación significativa entre la operación de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

$H_a$ : Existe relación significativa entre la operación de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

Tabla 21

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la operación de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.*

			Operación de cadena suministro	Procesos de exportación
Rho de Spearman	Operación de cadena suministro	Coefficiente de correlación	1,000	,550**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Procesos de exportación	Coefficiente de correlación	,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.550$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $\alpha = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la operación de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

## **IV. Discusión**

En la presente investigación, con respecto a la hipótesis general: se arribó en la descriptiva el 47% de los trabajadores de las confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018, manifiestan que la gestión de cadena suministro se encuentra en el nivel regular y el 42,4% de los trabajadores de las confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018, manifiestan que los procesos de exportación es regular. Se concluyó que la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.703$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $\alpha = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018. También hay una similitud con la tesis de Gallegos (2016) los resultados obtenidos permitirán ver que tan relacionada están las variables, y plasmar una buena gestión de la cadena de suministros teniendo en cuenta las dimensiones de cantidad, calidad y tiempo para obtener mejores valores de productividad del Servicio. También hay una semejanza con la tesis de Saldívar (2016) los resultados obtenidos permitirán determinar las fallas presentes como: falta de entregas oportunas, atrasos en las entregas a los clientes, altos costos de manejo de almacén de dulcería en la gestión logística, todo ello conduce a la conclusión por el cual se deberá aplicar las mejoras. A través de la prueba estadística de t de student se probó con un nivel de significancia 5% que la Optimización de la Gestión de Cadena de Suministros incrementa la productividad. Asimismo se basó a la teoría de Chopra y Meindl (2008) que definieron:

La gestión de la cadena de suministro es la coordinación de un grupo de actividades involucradas en el movimiento del producto desde el proveedor final hasta el cliente final, se entiende la compleja serie de procesos de intercambio o flujo de materiales y de información que se establece tanto dentro de cada organización o empresa como fuera de ella, con sus respectivos proveedores y clientes. (p. 35)

Con respecto a la hipótesis 1: Existe relación significativa entre la estrategia o diseño de cadena suministro y procesos de exportación de

confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018. Sometido a la prueba estadística Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.811$ ) lo que indica una correlación positiva alta. De esta manera hay una similitud con la tesis de Molero (2016) en los resultados, se procedió a realizar la prueba de correlación de spearman usando el software SPSS (versión 22), determinando que no existe relación perfecta entre la variable “gestión de la cadena de suministro” y la variable “competitividad”, en las empresas exportadoras de cacao en Lima Metropolitana, porque se observó que el Chi – cuadrado de Pearson (.866) supera al nivel de significancia que es 0.05, concluyendo que no existe relación entre las dos variables. Se basó a la teoría de Chopra y Meindl (2008) precisaron: En esta etapa dados los planes de fijación de precios y de marketing para un producto, una empresa decide cómo va a estructurar su cadena de suministro durante los siguientes años, decide cómo será la configuración de la cadena, cómo serán distribuidos los recursos y qué procesos se llevarán a cabo en cada etapa. Ello implica como se distribuirán los recursos y procesos, y tomando en cuenta la proyección, ya que la proyección a corto plazo puede incrementar los costos. (p. 32)

Con respecto a la hipótesis 2: Existe relación significativa entre la planificación de cadena de suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018. De esta manera sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.574$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $\alpha = 0,01$  y en consecuencia la relación es significativa al 99% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Asimismo, un resultado similar con la tesis de Lavy (2016) se evidenció una relación moderada entre las variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis de que existe relación entre la planeación estratégica y la cadena de suministro, del mismo modo se aceptan las hipótesis específicas en el sentido que existe relación entre la formulación de la estrategia, la implementación de la estrategia y la evaluación de la estrategia con la cadena de suministro. Asimismo, de acuerdo a los autores se precisa: “las decisiones planteadas repercuten directamente en los planes de compra y producción, políticas de inventario y

transporte, subcontratación, planes en las promociones de marketing etc". (Chopra y Meindl, 2008, p. 35).

Con respecto a la hipótesis 3: Existe relación significativa entre la operación de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018. Asimismo, una vez sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.550$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $\alpha = 0,01$  y en consecuencia la relación es significativa al 99% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Sin embargo, hay una coincidencia con la tesis de Chávez (2014) concluyó según la prueba estadística no paramétrica Chi-cuadrado teniendo como resultado un valor de sig. de coeficiente de correlación de ,039 indicando una correlación positiva baja, aceptando la hipótesis que existe una relación. También Yauri (2015) concluyó que la prueba estadística no paramétrica Chi-cuadrado teniendo como resultado un valor de sig. de coeficiente de correlación de ,021 indicando una correlación positiva baja, aceptando la hipótesis que existe una relación. Asimismo, se consideró a la teoría de El diseño, la planeación y la operación de una cadena de suministro tienen un fuerte impacto en la rentabilidad y en el éxito de una organización. En este nivel las empresas generan los programas y órdenes de producción, manejo de despachos, etc. (Chopra y Meindl, 2001, p. 40)

## **V. Conclusiones**

Primera: De acuerdo al objetivo general, se concluye que existe una correlación positiva alta significativa que alcanza un valor 0.703, según el Rho de Spearman, la gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

Segunda: De acuerdo al objetivo específico 1, concluye que existe una correlación positiva alta que alcanza un valor 0.811, según el Rho de Spearman, entre la estrategia o diseño de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

Tercera: De acuerdo al objetivo específico 2, concluye que existe una correlación positiva moderada que alcanza un valor 0.574, según el Rho de Spearman, la planificación de cadena de suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

Cuarta: De acuerdo al objetivo específico 3, concluye que existe una correlación positiva moderada que alcanza un valor 0.550, según el Rho de Spearman, entre la operación de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

## **VI. Recomendaciones**

Primera: Se recomienda a la administración de las confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018, minimizar los costos sobre todo en la distribución de la mercadería, teniendo en cuenta la satisfacción de los proveedores.

Segunda: Se recomienda a la oficina de logística buscar comprar productos a menor precio para luego darles un valor agregado y luego exportarlo.

Tercera: Se recomienda a la oficina de recursos humanos capacitar a sus trabajadores para disminuir el tiempo de entrega de los pedidos y así tener a los clientes satisfechos mejorando la calidad de servicio.

Cuarta: Se sugiere a los futuros investigadores profundizar y realizar un estudio sobre la cadena de suministro y el proceso de exportación de las confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria.

## **VII. Referencias**

- Acosta, K. (2012). *La importancia de la Cadena de suministro para la ventaja competitiva*. México Cengage Learning.
- Aguilera, O. y Morales I. (2011). *Guía de buenas prácticas para la gestión por procesos*. (2ª ed.). España: Junta de Andalucía.
- Armijos, V. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda.* (Tesis de maestría). Universidad la Católica la Loja.
- Blanchard, K. (1998). *Administración del comportamiento organizacional: Liderazgo situacional*. México: Prentice Hall,
- Bravo, J. (2012). *Gestión avanzada de procesos*, Santiago de Chile, editorial evolución S. A.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carrasco S., (2001). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Recuperado <https://books.google.com.pe>.
- Chase, R., Jacobs, F. 2004). *Administración de la producción y operaciones para una ventaja competitiva*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chávez, I. (2014). *Propuesta de mejora de los procesos operativos de la empresa de confecciones Diankris*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo.
- Chopra, S. y Meindl, P. (2013). *Administración de la Cadena de suministro, estrategia planeación y operación*”, Quinta Edición, México: Editorial Pearson Educación.

- Delgado, A. & Calegari, D. (2014). *Business Process Management (BPM)*. Innotec Gestión, (6), 40-51.
- Espinoza, E. (2004). *Logística y la cadena de abastecimiento*. Lugar de publicación: Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/logistica-cadena-abastecimiento>.
- Flores, J. (2004). *Medición de la efectividad de la cadena de suministro*. México: Panorama Editorial.
- Gallegos, J. (2016). *Gestión de la cadena de suministros para mejorar la productividad del servicio brindado por la empresa VMware Sistema Integral de Seguridad S.A.C., Lima, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Harrington, H. James. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, S.A. México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Jacoby, D. (2010). *Cadena de suministros. Guía para una Gestión exitosa*. Estados Unidos: Editorial The Economist.
- Lavy, L. (2016). *Planeación estratégica y cadena de suministro en la gerencia central de logística del Ministerio Público, 2016*, para optar grado de magíster en gestión pública por la Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Martin, C., Payne, A. y Ballantyne, D. (1994). *Marketing Relacional*. España: Ediciones Diaz de Santos.
- Martínez, A. y Cegarra, B. (2014). *Manual de calidad para hoteles*, Lima Perú, editorial Septem. [www.gestipolis.com](http://www.gestipolis.com)

- Maroto, J. (2007). *Estrategia: De la visión a la acción*. 2<sup>da</sup> ed. Madrid – España: ESIC Editorial.
- Molero, J. (2016). *Gestión de la cadena de suministro y la Competitividad en las Empresas Exportadoras de Cacao en Lima Metropolitana, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Pérez, A. (2012). *Procesos estratégicos*. Cuadernos de pedagogía. 220 (25-30).
- Porter, M. (1986). *Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. México: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.
- Sánchez C, y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Senn, J. (1992). *Análisis y diseño de sistemas de información*. Segunda Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Osorio, I. (2014). *El Proceso Administrativo y sus efectos en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar - Guatemala.
- Porter, M. (2009). *Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. Madrid, España: Editorial Pirámide.
- Pulido, J. (2014). *Gestión de la Cadena de Suministros. El último secreto*. Caracas, Venezuela Rúa.
- Urett, H. (2014). *Cadena de suministro, nivel de servicio y ventas de una empresa Venezolana: un analisis de ruta*. (Tesis maestría). Universidad Simón Bolívar de Venezuela.

- Santamaría, P. (2014). *Análisis de los manuales de procesos y la eficiencia del Talento Humano en la procesadora de pollos Ecanort*. (Tesis de grado título de Ingeniería en Administración de Empresas y Marketing). Universidad Politécnica estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador.
- Saldívar, E. (2016). *Gestión de cadena de suministros para incrementar la productividad del almacén de dulcería de la empresa cineplanet–Ventanilla, 2016*. (Tesis maestría). Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Talledo (2012). *Los procesos*. Perú. Recuperado de: <http://udep.edu.pe/hoy/2012/el-concepto-de-los-procesos-en-los-servicios-y-las-funciones-de-un-responsable-de-procesos/>
- Tamez, I. (2014). *Influencia de la logística de distribución dentro de la cadena de suministro en la calidad del servicio en la industria farmaceutica. caso de estudio*. (Tesis de maestría). Universidad autónoma de Tamaulipas – México.
- Treviño, R. (2002). *Publicidad comunicación integral en marketing*. México: McGraw Hill.
- Yauri, T. (2015). *Análisis y mejora de procesos en una empresa Manufacturera de Calzado*. (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Zamora M. (2017). *Teoría de la gestión por procesos análisis del centro de fórmulas lácteas infantiles* (tesis de posgrado). Universidad Nacional de la Plata, Buenos aires, Argentina.
- Zaratiegui, J. (1999). *La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa*. Economía Industrial.

## **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la estrategia o diseño de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la planificación de cadena de suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación entre la estrategia o diseño de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018</p> <p>Identificar la relación entre la planificación de cadena de suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre la gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b></p> <p>Existe relación entre la estrategia o diseño de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018</p> <p>Existe relación entre la planificación de cadena de suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.</p>	<b>Variable 1: Cadena de suministro</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>
			Estrategia o diseño	Decisión	1	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Ineficiente Poco eficiente Eficiente
				Toma decisión	2,3,4		
			Planificación	Decisión	5		
				Cadena	6		
				Planificación	7		
				Superávit	8		
				Abastecimiento	9		
				Políticos	10		
			Operación	Horizonte	11		
				Pedido	12		
				Configuración	13		
				Meta	14		
				Producto	15		
				Capacidad	16		
<b>Variable 2: Procesos</b>							
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>			
Estrategia	Compromiso con la producto	1,2	Nunca (1)	Malo Regular			
	Cambio	3,4					
Personas	Competencia genéricas	5,6					

Gamarra, La Victoria, 2018?  ¿Cuál es la relación entre la operación de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018?	Identificar la relación entre la operación de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.	Gamarra, La Victoria, 2018.  Existe relación entre la operación de cadena suministro y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.		Competencia del equipo	7,8	Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno
			Procesos	Rediseño de procesos	9,10		
				Procesos de escuchar al cliente	11,12		
			Estructura	Área de empresa	13,14		
				Área de mejora continua	15,16		
			Tecnología	Herramienta de software	17,18		
Power point	19,20						

#### **METODOLOGÍA**

**Tipo de investigación:** Sustantiva

**Diseño:** No experimental – corte transversal

**Método:** Hipotético - deductivo

**Alcance.**

**Población:**

**Muestra**

**Muestreo.**

## Anexo 2. Instrumentos

### INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE CADENA DE SUMINISTRO

Estimado usuario, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre la gestión de cadena suministro. Por lo que esperamos su participación para lograr el objetivo. Se agradece su gentil colaboración. Instrucciones: Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Pregunta	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1. Estrategia o diseño de la cadena de suministro</b>	1	2	3	4	5
1	La empresa decide cómo estructurar la cadena de suministro.					
2	Se toman decisiones acerca de cómo se distribuirán los recursos y los procesos.					
3	Se toman decisiones a largo plazo, pues modificarlas a corto plazo sale caro.					
4	Se debe tomar en cuenta la incertidumbre en las condiciones.					
	<b>Dimensión 2. Planificación de la cadena de suministro</b>	1	2	3	4	5
5	Se consideran decisiones de un trimestre.					
6	La configuración de la cadena de suministro es fija.					
7	Se configuran las restricciones dentro de las cuales debe hacerse la planificación.					
8	La meta es maximizar el superávit manteniendo las restricciones.					
9	Incluye tomar decisiones sobre cuáles mercados serán abastecidos y desde qué ubicaciones, la subcontratación de fabricación,					
10	Las políticas de inventario que se seguirán y la oportunidad y magnitud de las promociones de marketing y precio.					
	<b>Dimensión 3. Operación de la cadena de suministro</b>	1	2	3	4	5
11	El horizonte de tiempo es semanal o diario.					
12	Las compañías toman decisiones acerca de los pedidos de cada cliente.					
13	La configuración de la cadena de suministro se considera fija y las políticas de planificación ya se han fijado.					
14	La meta de las operaciones de la cadena de suministro es manejar los pedidos entrantes de los clientes de la mejor manera posible.					
15	La entrega de los productos en tiempo, forma y calidad.					
16	Capacidad de entrega de la variedad de los productos son adecuados.					

Gracias por su colaboración

## INSTRUMENTO DE PROCESOS

Estimado usuario, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre los procesos de exportación. Por lo que esperamos su participación para lograr el objetivo. Se agradece su gentil colaboración. Instrucciones: Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Pregunta	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1. Estrategia</b>		1	2	3	4	5
1	El personal encargado refleja el compromiso de los trabajadores.					
2	Son asignados los trabajadores de acuerdo a las competencias adecuadas.					
3	Los colaboradores se adaptan fácilmente a un cambio de proceso.					
4	Los trabajadores reciben capacitación y entretenimiento en un proceso de exportación que se realiza.					
<b>Dimensión 2. Personas</b>		1	2	3	4	5
5	Los trabajadores quieren y aprecian su propio trabajo.					
6	En el proceso de exportación hay normas y procedimientos definidos.					
7	El personal encargado modifica y desarrolla los procesos de exportación.					
8	Los jefes desarrollan y logran participación mutua entre dirección y colaboradores.					
<b>Dimensión 3. Procesos</b>		1	2	3	4	5
9	Se refleja cambios en los procesos de recepción.					
10	Los clientes se encuentran satisfechos por procesos realizados.					
11	Se tienen alguna casilla o portal de sugerencias para los clientes					
12	Se realiza Focus Group y técnicas para obtención de clientes.					
<b>Dimensión 4. Estructura</b>		1	2	3	4	5
13	En la Institución se encuentra las áreas divididas de trabajo.					
14	Se valora el nivel jerárquico en la entidad.					
15	Se promueve y se aporta métodos para mejorar la organización.					
16	Para la mejora continua de un proceso se promueve participación del trabajador.					
<b>Dimensión 5. Tecnología</b>		1	2	3	4	5
17	Se utiliza sistemas en el proceso de cobros o registros de ventas.					
18	Es retribuido el sistema Fanpage con la coordinación de reserva.					
19	Existen patrones de modelos construidos.					
20	Se maneja los patrones de procesos registrados en un sistema fácil.					

Gracias por su colaboración

### Anexo 3. Base de dato y resultado de la prueba piloto

#### Base de dato de la prueba piloto de gestión de cadena suministro

	Gestión de la cadena de suministros															
	Diseño de la cadena de suministro				Planificación de la cadena de suministro						Operación de la cadena de suministro					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3
2	1	1	1	1	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1
3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3
4	5	5	2	3	4	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5
5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4
6	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3
7	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	1	4	4	5	5	4
8	3	5	4	4	5	4	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5
9	3	4	5	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3
10	4	5	3	3	4	3	4	4	5	5	1	3	3	3	3	3
11	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3
12	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3
13	1	1	1	1	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1
14	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3
15	5	5	2	3	4	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5
16	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4
17	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3
18	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	1	4	4	5	5	4
19	3	5	4	4	5	4	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5
20	3	4	5	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3

#### Resultado de la confiabilidad de gestión de cadena suministro

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.902	16

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	53.1500	84.134	.832	.886
VAR00002	52.5500	80.892	.863	.884
VAR00003	53.2500	91.039	.374	.905
VAR00004	52.9000	86.726	.623	.894
VAR00005	52.6500	89.187	.702	.892
VAR00006	52.9000	83.147	.809	.886
VAR00007	52.3500	91.503	.621	.895
VAR00008	53.6500	100.871	-.012	.911
VAR00009	52.7000	89.905	.690	.893
VAR00010	52.7000	88.642	.665	.893
VAR00011	54.5000	107.000	-.317	.926
VAR00012	52.6500	88.345	.702	.892
VAR00013	53.1000	86.516	.785	.889
VAR00014	52.5500	90.787	.646	.894
VAR00015	53.5000	91.947	.462	.899
VAR00016	53.1500	81.924	.869	.884

Base de dato de la prueba piloto de procesos de exportación

	Procesos de exportación																			
	Estrategia				Personas				Procesos				Estructura				Tecnología			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	3	4	5	5	4
2	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2
3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
8	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4
9	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3
12	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	3	4	5	5	4
13	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2
14	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
15	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
16	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
18	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
19	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4
20	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4

## Resultado de la confiabilidad de procesos de exportación

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.967	20

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	69.6000	160.674	.827	.966
VAR00002	69.6000	153.516	.835	.965
VAR00003	69.4000	159.411	.791	.966
VAR00004	69.1500	160.450	.468	.969
VAR00005	69.5000	153.526	.874	.964
VAR00006	69.6000	149.095	.922	.964
VAR00007	69.6500	160.555	.573	.967
VAR00008	69.5000	160.684	.951	.966
VAR00009	69.9000	146.200	.927	.963
VAR00010	69.7000	155.168	.729	.966
VAR00011	69.6000	160.674	.827	.966
VAR00012	69.8000	150.484	.835	.965
VAR00013	69.6000	147.621	.881	.964
VAR00014	69.7500	150.092	.803	.965
VAR00015	69.8500	156.134	.546	.969
VAR00016	70.1000	149.358	.829	.965
VAR00017	69.7500	157.882	.644	.967
VAR00018	69.6000	141.937	.941	.964
VAR00019	69.2500	155.776	.846	.965
VAR00020	69.8000	158.063	.706	.966

### Anexo 4. Base de dato de las variables

	Gestión de la cadena de suministros																			
	Diseño de la cadena de s				Planificación de la cadena de suministro						Operación de la cadena de suministro									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16				
1	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	2	17	3	3	2	4	2	3	17	46
2	5	5	2	3	15	4	5	5	3	5	5	27	2	5	5	5	4	5	26	68
3	4	5	3	4	16	4	5	5	4	4	4	26	2	5	3	4	3	4	21	63
4	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	22	1	3	3	3	3	3	16	52
5	4	4	5	5	18	5	5	5	3	4	4	26	1	4	4	5	5	4	23	67
6	3	5	4	4	16	5	4	5	2	4	5	25	1	5	4	5	3	5	23	64
7	3	4	5	4	16	4	2	3	2	3	3	17	4	4	4	4	2	3	21	54
8	4	5	3	3	15	4	3	4	4	5	5	25	1	3	3	3	3	3	16	56
9	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	3	4	3	23	63
10	4	4	4	5	17	4	4	4	2	4	4	22	2	3	4	4	2	3	18	57
11	1	1	1	1	4	3	2	4	3	2	3	17	2	3	2	3	3	1	14	35
12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	2	17	3	3	2	4	2	3	17	46
13	5	5	2	3	15	4	5	5	3	5	5	27	2	5	5	5	4	5	26	68
14	4	5	3	4	16	4	5	5	4	4	4	26	2	5	3	4	3	4	21	63
15	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	22	1	3	3	3	3	3	16	52
16	4	4	5	5	18	5	5	5	3	4	4	26	1	4	4	5	5	4	23	67
17	3	5	4	4	16	5	4	5	2	4	5	25	1	5	4	5	3	5	23	64
18	3	4	5	4	16	4	2	3	2	3	3	17	4	4	4	4	2	3	21	54
19	4	5	3	3	15	4	3	4	4	5	5	25	1	3	3	3	3	3	16	56
20	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	3	4	3	23	63
21	4	4	4	5	17	4	4	4	2	4	4	22	2	3	4	4	2	3	18	57

22	1	1	1	1	4	3	2	4	3	2	3	17	2	3	2	3	3	1	14	35
23	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	2	17	3	3	2	4	2	3	17	46
24	5	5	2	3	15	4	5	5	3	5	5	27	2	5	5	5	4	5	26	68
25	4	5	3	4	16	4	5	5	4	4	4	26	2	5	3	4	3	4	21	63
26	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	22	1	3	3	3	3	3	16	52
27	4	4	5	5	18	5	5	5	3	4	4	26	1	4	4	5	5	4	23	67
28	3	5	4	4	16	5	4	5	2	4	5	25	1	5	4	5	3	5	23	64
29	3	4	5	4	16	4	2	3	2	3	3	17	4	4	4	4	2	3	21	54
30	4	5	3	3	15	4	3	4	4	5	5	25	1	3	3	3	3	3	16	56
31	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	3	4	3	23	63
32	4	4	4	5	17	4	4	4	2	4	4	22	2	3	4	4	2	3	18	57
33	1	1	1	1	4	3	2	4	3	2	3	17	2	3	2	3	3	1	14	35
34	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	2	17	3	3	2	4	2	3	17	46
35	5	5	2	3	15	4	5	5	3	5	5	27	2	5	5	5	4	5	26	68
36	4	5	3	4	16	4	5	5	4	4	4	26	2	5	3	4	3	4	21	63
37	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	22	1	3	3	3	3	3	16	52
38	4	4	5	5	18	5	5	5	3	4	4	26	1	4	4	5	5	4	23	67
39	3	5	4	4	16	5	4	5	2	4	5	25	1	5	4	5	3	5	23	64
40	3	4	5	4	16	4	2	3	2	3	3	17	4	4	4	4	2	3	21	54
41	4	5	3	3	15	4	3	4	4	5	5	25	1	3	3	3	3	3	16	56
42	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	3	4	3	23	63
43	4	4	4	5	17	4	4	4	2	4	4	22	2	3	4	4	2	3	18	57
44	1	1	1	1	4	3	2	4	3	2	3	17	2	3	2	3	3	1	14	35
45	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	2	17	3	3	2	4	2	3	17	46
46	5	5	2	3	15	4	5	5	3	5	5	27	2	5	5	5	4	5	26	68
47	4	5	3	4	16	4	5	5	4	4	4	26	2	5	3	4	3	4	21	63
48	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	22	1	3	3	3	3	3	16	52

49	4	4	5	5	18	5	5	5	3	4	4	26	1	4	4	5	5	4	23	67
50	3	5	4	4	16	5	4	5	2	4	5	25	1	5	4	5	3	5	23	64
51	3	4	5	4	16	4	2	3	2	3	3	17	4	4	4	4	2	3	21	54
52	4	5	3	3	15	4	3	4	4	5	5	25	1	3	3	3	3	3	16	56
53	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	3	4	3	23	63
54	4	4	4	5	17	4	4	4	2	4	4	22	2	3	4	4	2	3	18	57
55	1	1	1	1	4	3	2	4	3	2	3	17	2	3	2	3	3	1	14	35
56	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	2	17	3	3	2	4	2	3	17	46
57	5	5	2	3	15	4	5	5	3	5	5	27	2	5	5	5	4	5	26	68
58	4	5	3	4	16	4	5	5	4	4	4	26	2	5	3	4	3	4	21	63
59	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	22	1	3	3	3	3	3	16	52
60	4	4	5	5	18	5	5	5	3	4	4	26	1	4	4	5	5	4	23	67
61	3	5	4	4	16	5	4	5	2	4	5	25	1	5	4	5	3	5	23	64
62	3	4	5	4	16	4	2	3	2	3	3	17	4	4	4	4	2	3	21	54
63	4	5	3	3	15	4	3	4	4	5	5	25	1	3	3	3	3	3	16	56
64	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	3	4	3	23	63
65	4	4	4	5	17	4	4	4	2	4	4	22	2	3	4	4	2	3	18	57
66	1	1	1	1	4	3	2	4	3	2	3	17	2	3	2	3	3	1	14	35
67	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	2	17	3	3	2	4	2	3	17	46
68	5	5	2	3	15	4	5	5	3	5	5	27	2	5	5	5	4	5	26	68
69	4	5	3	4	16	4	5	5	4	4	4	26	2	5	3	4	3	4	21	63
70	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	22	1	3	3	3	3	3	16	52
71	4	4	5	5	18	5	5	5	3	4	4	26	1	4	4	5	5	4	23	67

72	3	5	4	4	16	5	4	5	2	4	5	25	1	5	4	5	3	5	23	64
73	3	4	5	4	16	4	2	3	2	3	3	17	4	4	4	4	2	3	21	54
74	4	5	3	3	15	4	3	4	4	5	5	25	1	3	3	3	3	3	16	56
75	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	3	4	3	23	63
76	4	4	4	5	17	4	4	4	2	4	4	22	2	3	4	4	2	3	18	57
77	1	1	1	1	4	3	2	4	3	2	3	17	2	3	2	3	3	1	14	35
78	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	2	17	3	3	2	4	2	3	17	46
79	5	5	2	3	15	4	5	5	3	5	5	27	2	5	5	5	4	5	26	68
80	4	5	3	4	16	4	5	5	4	4	4	26	2	5	3	4	3	4	21	63
81	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	22	1	3	3	3	3	3	16	52
82	4	4	5	5	18	5	5	5	3	4	4	26	1	4	4	5	5	4	23	67
83	3	5	4	4	16	5	4	5	2	4	5	25	1	5	4	5	3	5	23	64
84	3	4	5	4	16	4	2	3	2	3	3	17	4	4	4	4	2	3	21	54
85	4	5	3	3	15	4	3	4	4	5	5	25	1	3	3	3	3	3	16	56
86	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	3	4	3	23	63
87	4	4	4	5	17	4	4	4	2	4	4	22	2	3	4	4	2	3	18	57
88	1	1	1	1	4	3	2	4	3	2	3	17	2	3	2	3	3	1	14	35
89	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	2	17	3	3	2	4	2	3	17	46
90	5	5	2	3	15	4	5	5	3	5	5	27	2	5	5	5	4	5	26	68
91	4	5	3	4	16	4	5	5	4	4	4	26	2	5	3	4	3	4	21	63
92	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	22	1	3	3	3	3	3	16	52
93	4	4	5	5	18	5	5	5	3	4	4	26	1	4	4	5	5	4	23	67
94	3	5	4	4	16	5	4	5	2	4	5	25	1	5	4	5	3	5	23	64
95	3	4	5	4	16	4	2	3	2	3	3	17	4	4	4	4	2	3	21	54
96	4	5	3	3	15	4	3	4	4	5	5	25	1	3	3	3	3	3	16	56
97	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	3	4	3	23	63
98	4	4	4	5	17	4	4	4	2	4	4	22	2	3	4	4	2	3	18	57
99	1	1	1	1	4	3	2	4	3	2	3	17	2	3	2	3	3	1	14	35

101	5	5	2	3	15	4	5	5	3	5	5	27	2	5	5	5	4	5	26	68
102	4	5	3	4	16	4	5	5	4	4	4	26	2	5	3	4	3	4	21	63
103	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	22	1	3	3	3	3	3	16	52
104	4	4	5	5	18	5	5	5	3	4	4	26	1	4	4	5	5	4	23	67
105	3	5	4	4	16	5	4	5	2	4	5	25	1	5	4	5	3	5	23	64
106	3	4	5	4	16	4	2	3	2	3	3	17	4	4	4	4	2	3	21	54
107	4	5	3	3	15	4	3	4	4	5	5	25	1	3	3	3	3	3	16	56
108	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	3	4	3	23	63
109	4	4	4	5	17	4	4	4	2	4	4	22	2	3	4	4	2	3	18	57
110	1	1	1	1	4	3	2	4	3	2	3	17	2	3	2	3	3	1	14	35
111	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	2	17	3	3	2	4	2	3	17	46
112	5	5	2	3	15	4	5	5	3	5	5	27	2	5	5	5	4	5	26	68
113	4	5	3	4	16	4	5	5	4	4	4	26	2	5	3	4	3	4	21	63
114	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	22	1	3	3	3	3	3	16	52
115	4	4	5	5	18	5	5	5	3	4	4	26	1	4	4	5	5	4	23	67
116	3	5	4	4	16	5	4	5	2	4	5	25	1	5	4	5	3	5	23	64
117	3	4	5	4	16	4	2	3	2	3	3	17	4	4	4	4	2	3	21	54
118	4	5	3	3	15	4	3	4	4	5	5	25	1	3	3	3	3	3	16	56
119	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	3	4	3	23	63
120	4	4	4	5	17	4	4	4	2	4	4	22	2	3	4	4	2	3	18	57
121	1	1	1	1	4	3	2	4	3	2	3	17	2	3	2	3	3	1	14	35
122	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	2	17	3	3	2	4	2	3	17	46
123	5	5	2	3	15	4	5	5	3	5	5	27	2	5	5	5	4	5	26	68
124	4	5	3	4	16	4	5	5	4	4	4	26	2	5	3	4	3	4	21	63
125	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	22	1	3	3	3	3	3	16	52

126	4	4	5	5	18	5	5	5	3	4	4	26	1	4	4	5	5	4	23	67
127	3	5	4	4	16	5	4	5	2	4	5	25	1	5	4	5	3	5	23	64
128	3	4	5	4	16	4	2	3	2	3	3	17	4	4	4	4	2	3	21	54
129	4	5	3	3	15	4	3	4	4	5	5	25	1	3	3	3	3	3	16	56
130	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	3	4	3	23	63
131	4	4	4	5	17	4	4	4	2	4	4	22	2	3	4	4	2	3	18	57
132	1	1	1	1	4	3	2	4	3	2	3	17	2	3	2	3	3	1	14	35

Procesos de exportación																										
Estrategia				Personas				Procesos				Estructura				Tecnología										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20						
1	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	51
2	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	75
3	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	79
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	78
5	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	87
6	4	5	4	5	18	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	83
7	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	73
8	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	78
9	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	3	17	82
10	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	3	2	3	12	4	5	5	4	18	80
11	3	2	3	4	12	3	2	3	3	11	1	2	3	2	8	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	47
12	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	51
13	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	75
14	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	79
15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	78
16	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	87
17	4	5	4	5	18	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	83
18	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	73
19	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	78
20	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	3	17	82
21	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	3	2	3	12	4	5	5	4	18	80
22	3	2	3	4	12	3	2	3	3	11	1	2	3	2	8	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	47
23	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	51
24	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	75

25	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	79
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	78
27	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	87
28	4	5	4	5	18	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	83
29	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	73
30	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	78
31	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	3	17	82
32	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	3	2	3	12	4	5	5	4	18	80
33	3	2	3	4	12	3	2	3	3	11	1	2	3	2	8	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	47
34	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	51
35	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	75
36	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	79
37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	78
38	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	87
39	4	5	4	5	18	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	83
40	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	73
41	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	78
42	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	3	17	82
43	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	3	2	3	12	4	5	5	4	18	80
44	3	2	3	4	12	3	2	3	3	11	1	2	3	2	8	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	47
45	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	51
46	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	75
47	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	79
48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	78
49	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	87
50	4	5	4	5	18	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	83
51	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	73
52	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	78
53	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	3	17	82
54	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	3	2	3	12	4	5	5	4	18	80
55	3	2	3	4	12	3	2	3	3	11	1	2	3	2	8	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	47
56	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	51

57	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	75
58	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	79
59	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	78
60	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	87
61	4	5	4	5	18	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	83
62	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	73
63	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	78
64	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	3	17	82
65	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	3	2	3	12	4	5	5	4	18	80
66	3	2	3	4	12	3	2	3	3	11	1	2	3	2	8	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	47
67	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	51
68	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	75
69	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	79
70	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	78
71	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	87
72	4	5	4	5	18	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	83
73	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	73
74	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	78
75	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	3	17	82
76	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	3	2	3	12	4	5	5	4	18	80
77	3	2	3	4	12	3	2	3	3	11	1	2	3	2	8	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	47
78	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	51
79	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	75
80	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	79

81	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	78
82	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	87
83	4	5	4	5	18	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	83
84	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	73
85	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	78
86	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	3	17	82
87	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	3	2	3	12	4	5	5	4	18	80
88	3	2	3	4	12	3	2	3	3	11	1	2	3	2	8	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	47
89	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	51
90	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	75
91	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	79
92	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	78
93	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	87
94	4	5	4	5	18	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	83
95	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	73
96	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	78
97	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	3	17	82
98	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	3	2	3	12	4	5	5	4	18	80
99	3	2	3	4	12	3	2	3	3	11	1	2	3	2	8	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	47
100	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	51
101	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	75
102	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	79
103	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	78
104	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	87
105	4	5	4	5	18	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	83
106	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	73
107	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	78
108	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	3	17	82
109	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	3	2	3	12	4	5	5	4	18	80
110	3	2	3	4	12	3	2	3	3	11	1	2	3	2	8	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	47
111	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	51
112	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	75
113	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	79

114	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	78
115	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	87
116	4	5	4	5	18	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	83
117	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	73
118	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	78
119	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	3	17	82
120	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	3	2	3	12	4	5	5	4	18	80
121	3	2	3	4	12	3	2	3	3	11	1	2	3	2	8	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	47
122	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	51
123	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	75
124	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	79
125	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	78
126	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	87
127	4	5	4	5	18	4	5	3	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	83
128	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	73
129	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	78
130	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	3	17	82
131	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	3	2	3	12	4	5	5	4	18	80
132	3	2	3	4	12	3	2	3	3	11	1	2	3	2	8	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	47

## Acta de Aprobación de originalidad de Tesis



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018"**; del maestrando **Louis Philippe Gómez Cotrina** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, marzo de 2019

---

Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101

## Acta De Aprobación De Originalidad De Tesis - Turnitin

feedback studio Tesis\_Gomez,Cotrino,mario.docx 3 de 22

**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLERÍA

Gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro MBA de Negocios Internacionales

**AUTOR:**  
Br. Louis Philippe Gómez Cotrina

**ASESOR:**

Resumen de coincidencias

**22 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (beta)

**Coincidencias**

Rank	Source	Percentage
1	cora.ec	4 %
2	repositorio.uv.edu.pe	3 %
3	Entregado a Universidad...	2 %
4	docplapenas	2 %
5	es.wikipedia.org	1 %
6	Entregado a Universidad...	1 %
7	repositorio.uv.edu.pe	1 %
8	www.scribd.com	1 %

Página 1 de 102 Número de palabras: 15077 Test-only Report High Resolution Activado 11:50 10/02/19

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACION  
ELECTRONICA DE LAS TESIS**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

*Gómez Cotrina, Louis Philippe*

D.N.I. : 40869859

Domicilio : Mz A LOTE 26 COOPERATIVA SANTA APOLONIA - SMP

Teléfono : Fijo : 6936480 Móvil : 987953455

E-mail : luas20@gmail.com

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA

**3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

*Gómez Cotrina, Louis Philippe*

Título de la tesis:

*Gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.*

Año de publicación : 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 13/09/2019

## Autorización De La Versión Final Del Trabajo De Investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

## ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Lic. Louis Philippe Gómez Cotrina

INFORME TÍTULADO:

Gestión de la cadena de suministros y procesos de exportación de confecciones textiles de las MYPES de Gamarra, La Victoria, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA

---

---

SUSTENTADO EN FECHA: 10/09/2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



\_\_\_\_\_  
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN