

“IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS EN
EMPRESAS EXPORTADORAS TEXTILES DE
LIMA 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Veronica Yanira Tejada Tarazona
Brenda Fiorela Campos Morocho

Asesor:

Mg. Lic. Paulo Cesar Caceres Iglesias
<https://orcid.org/0000-0001-6546-0129>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Guillermo Juniors Morales Benavides	46760104
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

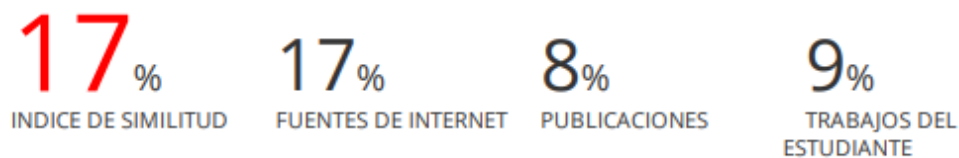
Jurado 2	Mayron Wilbert Ponce de Leon Sierra	70330664
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Gustavo Isaac Barrantes Morales	40957810
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS EN EMPRESAS EXPORTADORAS TEXTILES DE LIMA 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
4	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.iiis.org Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	archive.org Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

A Dios, por el don de la vida.

A nuestros padres: Veronica Tarazona
y Wilton Tejada; Milagros Morocho y
Jose Morocho por su apoyo constante
y su amor incondicional.

A nuestros abuelos por ser la alegría
de nuestras vidas

AGRADECIMIENTO

Para llevar a cabo esta investigación varias personas nos apoyaron, por esta razón queremos brindarle un gran agradecimiento a la Universidad Privada del Norte por abrirnos las puertas del conocimiento mediante los profesores, el apoyo de nuestros compañeros que nos han brindado durante este largo camino de nuestra vida universitaria, al asesor por sus sabios consejos para mejorar nuestro tema de investigación y para finalizar a nuestras familias por su amor.

Tabla de contenido

Jurado evaluador.....	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento.....	5
Tabla de contenido.....	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Capítulo I: Introducción	10
Capítulo II: Metodología	29
Capítulo III: Resultados.....	35
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	41
Referencias	50
Anexos.....	57

Índice de tablas

Tabla 1	65
Tabla 2	67
Tabla 3	70
Tabla 4	71
Tabla 5	73
Tabla 6	75
Tabla 7	76
Tabla 8	78
Tabla 9	80
Tabla 10	82
Tabla 11	84
Tabla 12	85
Tabla 13	87
Tabla 14	89
Tabla 15	91
Tabla 16	93
Tabla 17	95
Tabla 18	97

Índice de figuras

Figura 1.....	26
Figura 2.....	27
Figura 3.....	38

RESUMEN

En la presente investigación se encontró que las empresas textiles dan importancia a la gestión de calidad dado que esta trae consigo beneficios en el incremento de la productividad y también en la producción de productos que cumplan con los estándares de calidad, además, la optimización de procesos junto con la gestión de calidad apoya a las empresas aumentar la eficiencia en su proceso de fabricación como también en el proceso de auditorías de calidad, para de esa manera se cumplan con los objetivos establecidos y también cumplir con los estándares de calidad estipulados. Además, la implementación del método de Lean Manufacturing que está enfocada en la mejora continua de los procesos, además de controlar la producción para utilizar el mínimo de recursos posibles y también ayuda a controlar los desperdicios generados por la producción dado que las empresas textiles no utilizan todos sus recursos, lo que ocasiona un incremento de desechos como las mermas o prendas defectuosas provocando un retraso en la producción, por lo que también se relaciona la norma ISO 14001 que exige a las empresas a implementar un sistema que se encargue de la erradicación de los desperdicios generados, logrando así certificar la responsabilidad ambiental con la que cuenta las empresas, por lo que se desarrolló el tema de "Importancia de la Gestión de Calidad para la Optimización de Procesos en empresas textiles de Lima 2022". Así mismo se generó la siguiente interrogante general ¿Cuál es la importancia de la gestión de la calidad para la optimización de procesos en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022?.

PALABRAS CLAVES: Quality Management of Textile Companies, Gestión de Calidad y sus Procesos en las empresas textiles, Lean Manufacturing, ISO 9001 - 14001 y Optimización de Procesos.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Algunas empresas no implementan un sistema de gestión de la calidad, sabiendo que es importante contar con un SGC debido a que contarán con una mayor calidad en sus productos logrando satisfacer los gustos/necesidades de los clientes, además algunos de los procesos son complejos y requieren de una buena dirección de la gestión de calidad.

Según la Escuela Europea de Excelencia (2018) indicó que algunas empresas no tienen muy bien planteada la gestión de la calidad por lo que muchas veces obtienen un porcentaje de productos que cuentan con errores, de allí que la mayoría de las empresas implementan el área de gestión de la calidad, puesto que es el modo en el que una empresa u organización ordena sus procesos para conseguir la satisfacción de los cliente, por lo tanto es un método eficaz que permite gestionar los procesos para obtener un alto nivel de excelencia, un sistema de gestión de calidad no es más que la gestión de los procesos, que demanda la coordinación entre los distintos departamentos de la organización, junto con la identificación de los procesos claves (Velasco, 2012). Así mismo, es importante que las empresas apliquen estrategias de mejora continua para lograr el cumplimiento de los objetivos planeados para obtener así la optimización de los procesos, además es fundamental implementar la ISO 9001 dado que es una norma internacional que se centra en cumplir todos los elementos de la administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo, que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios mencionó Carriel, Barros y Fernández (2018), por otro lado, las empresas consideran que al trabajar basándose en un sistema de gestión de calidad tienen un alto nivel para los clientes, los cuales buscan calidad, pero también bajos costos, en un análisis se obtuvo que el 22.3% de las empresas consideraban no implementar el sistema de

gestión de calidad debido a que los procesos en las operaciones se retrasaban, el 61.1% consideraba que se podría aumentar los costos de producción, el 11.3% que los clientes no lo solicitan, el 0.3% indicaron que es debido a la imagen de la empresa al ser reconocida no necesitaba calidad y el 5% consideraban que al ser un producto con excelencia no necesita enfocarse en la calidad indicó Cepeda (2017).

La gestión por procesos, es administrar de manera sistémica el flujo de insumos como también los resultados dentro de la organización para buscar una retroalimentación que conlleve a mejorar cada proceso con el fin de ser eficientes y eficaces, ya que un proceso es un fragmento de la empresa que otorga como resultado un producto o servicio con mayor valor que los insumos originales indicó Cepeda (2017), además, los modelos de gestión en el sector textil son un conjunto de procesos que se gestionan de tal manera que mantiene una fuerte cohesión entre sí, es de este modo que logran estandarizar los procesos y reducir al mínimo el desperdicio de recursos, orillando a las empresas a la excelencia y a la mejora continua, dado que actualmente existen un sinnúmero de sistemas que direccionan y generan un nuevo horizonte organizacional los cuales ayudaron a obtener un excelente producto final, cumpliendo con la satisfacción de los clientes en la presentación del servicio, indicaron Zambrano, Berzosa, Romero y Mora (2020), cuando algunas de las empresas no cuentan con procesos que involucren una mejora continua y la participación activa de su personal tendrán como resultado no alcanzar los objetivos establecidos, del mismo modo no tendrán una buena productividad y esto conlleva a una disminución de la satisfacción del cliente, por lo tanto es muy importante contar con un sistema de gestión de la calidad dado que esta implementación ayudo en la mejora de los procesos, por otro lado la norma ISO 9001 también contribuye a que tengan menos errores de producción.

De acuerdo con Buriticá (2019), los textiles y confecciones pueden ser reutilizados de tres formas diferentes: la primera forma es triturarlos para convertirlos en fibras como es el caso de la lana que se puede usar para formar hilos de baja calidad o materiales aptos para aislamiento acústico, otro caso es el algodón, el cual se puede utilizar como aislamiento acústico o para fabricar trapos de limpieza, como segundo método es realizar donaciones de las prendas en su estado natural, como último método los desechos resultantes en el proceso de fabricación de telas de algodón, de poliéster, nilón, además, de mezclas de fibras naturales/sintéticas y de telas pesadas de nilón pueden ser cortados en retazos para después ser reutilizados en la manufactura como hilos o fibras.

Las empresas textiles no siempre emplean todos los materiales para los productos que fabrican, teniendo como ejemplo trozos de telas que muchas veces son desechadas que posteriormente contaminan el medio ambiente, por lo que se aplicó la filosofía del Lean Manufacturing (LM) la cual ayuda a que las empresas cuenten con un sistema de gestión que se encargue en la eliminación de todos los desperdicios que se generen, teniendo así beneficios como la reducción del tiempo improductivo entre operaciones, mejorando la calidad, además de la reducción de los costos, así mismo tiene como propósito generar una nueva forma de pensar y de realizar las actividades diarias dentro de una empresa (Bellido y La Rosa, 2018). Por otro lado, según Fein (2015) las 5S proporcionan pautas de organización y de disciplina, para evitar el uso inadecuado de los recursos y generar un mejor ambiente de trabajo, debido a que es un proceso que cuenta con cinco pasos: ordenar, sistematizar, limpiar, estandarizar y la autodisciplina. Igualmente, Zimon, Madzik y Sroufe (2020) indicaron que la norma ISO 14001 en la gestión sostenible de empresas y cadenas de suministro basada en la implementación de soluciones proambientales que apoya a SSCM

en la industria textil, pero se encontró que la literatura carece de estudios que investiguen el impacto de la ISO 14001 en la sostenibilidad de la cadena de suministros. Adicionalmente según el periódico RPP (2016) mencionó que solo el 1% de todas las empresas formales en el Perú cuentan con sistemas de gestión de calidad, lo que indica que solo 1329 empresas cuentan con certificación ISO de un total de 1 382 899 empresas formales según cifras de SUNAT por lo que solo una pequeña parte estas empresas tienen certificación ISO 9001 e ISO 14001 que la primera certificación permite administrar y mejorar la calidad de sus productos, la segunda certificación está dirigida al tema ambiental, esto concuerda con la investigación en el sector confecciones en Lima Metropolitana en donde se obtuvo que el nivel de empresas que han aplicado para obtener la certificación ISO 9001 es mínima, ya que solo el 7.4% cuentan con una certificación ISO y las demás producen sus productos con un sistema de calidad establecidos por iniciativa propia o exigencias por parte de los mismos clientes (Traverso, Cueva, Sierra y Vásquez, 2015), por otro lado según se mencionó en el diario Gestión se realizó un estudio en la universidad Esan en donde indican que el 100% de las empresas conocen la Responsabilidad Social, pero solo el 5% de estas empresas están convencidas un gestión empresarial con ética es fundamental para su desarrollo, por otro lado también se mencionó que en los próximos 5 años muchas de las empresas no sobrevivirían al cambio de las tendencias con respecto a la responsabilidad social por lo que se entiende que el 20% desaparecería (Gil Mena, F 2019).

Después del análisis de la problemática se plantea la siguiente interrogante general ¿Cuál es la importancia de la gestión de la calidad para la optimización de procesos en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022?, de igual manera se tomará en cuenta las siguientes preguntas específicas, como ¿Cuáles son los procesos de la gestión de

la calidad en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022?, como siguiente pregunta ¿Cómo las certificaciones ISO incrementan la calidad en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022?, por último ¿Cuáles son los métodos de reutilización en las empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022? por lo que en la presente investigación se buscó responder todas las preguntas planteadas mediante una búsqueda de antecedentes y entrevistas a expertos.

Se ha planteado como objetivo principal: Determinar la importancia de la gestión de calidad para optimizar los procesos en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022.

Como objetivos específicos se propuso los siguientes: Determinar los procesos de gestión de calidad en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022, como también determinar si las certificaciones ISO incrementa la calidad en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022 y finalmente determinar los métodos de reutilización utilizados en las empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022.

Por otro lado, como parte de la búsqueda de información se toma en consideración los siguientes antecedentes de investigación.

Cepeda (2017) en su investigación “Sistema de gestión de calidad y su incidencia en la productividad en las empresas del sector textil de la provincia de Tungurahua” sostuvo que el 78,4% de las empresas consideraban que el sistema de gestión de calidad y la productividad de las mismas son muy importantes, pero tomo en consideración que la mitad de las empresas mencionaron que no contaban con un sistema de gestión de calidad lo cual demostró que estas podrían optar por implementar un sistema de gestión de calidad, por lo

que se concluyó que en el país de Ecuador el impacto del sistema de gestión de calidad en las empresas del sector textil es bajo pero del mismo modo se mostró el interés de implementar un SGC dado que esto beneficia aspectos operativos, comerciales, reducción de errores, satisfacción de clientes y productividad, ya que las empresas que contaron con un sistema de gestión de la calidad contaron con un índice de productividad de 1,44 mientras que las empresas que no contaron con un sistema de gestión de la calidad su índice fue de 1,20, por consiguiente las empresas que cuentan con un SGC incrementan su índice de la producción, ya que se garantiza la calidad en sus productos teniendo una mayor competencia con empresas u organizaciones exteriores, además de una mejor aceptación por parte de los clientes.

Además, Azizova y Nuriyev (2020) en su investigación "The main components of the implementation of the quality management system in textile enterprises" mencionó que los procesos son integrados y mixtos, por lo que el control de calidad se divide en tres departamentos (control de calidad de hilado, tejido y acabados) en donde también se utilizan métodos estadísticos como los gráficos de control en donde se evidencia si los procesos se encuentran estables o si requiere alguna mejora, adicionalmente el SGC debe ser evaluado mediante auditorias que se tienen que programar una vez al año para que se verifiquen el cumplimiento de las normas, eficiencia y cumplimiento de los objetivos planteados dado que si se encuentra alguna discrepancia se tendrá que tomar medidas correctivas para que así se siga manteniendo la calidad en la producción de las prendas.

Como también, Zimon, Madzik y Sroufe (2020) en su investigación "The influence of ISO 9001 & ISO 14001 on sustainable supply chain management in the textile industry" indicó que la norma ISO 14001 se encarga de la gestión sostenible en las empresas y cadenas

de suministro basada en la implementación de soluciones proambientales que pueden apoyar a SSCM en la industria textil, según la información es favorable que las empresas cuenten con una certificación ISO, además de implementar la filosofía del Lean Manufacturing, puesto que habrá ayudado con los desperdicios textiles, además se habrá reutilizado gran parte de estos para producir prendas más económicas, por lo tanto las empresas al tomar esta alternativa trae como beneficio un aumento en su imagen puesto que están optando por una idea de mejora ambiental.

Igualmente según Rodríguez y Pérez (2020) indicaron en su investigación de “Implementación de un sistema de gestión de calidad basándose en la norma ISO 9001 en la empresa colombiana Mauro Jackson” que al implementar un sistema de gestión de la calidad conllevó a un beneficio para las organizaciones, dado que se generó un valor agregado e incrementó las utilidades de la misma, además la obtención de un certificado ISO ayuda a incrementar las posibilidades de que la empresa pueda mantenerse en el mercado internacional, debido que al contar con un sistema de gestión bien organizado obtuvieron mayores beneficios económicos como también el aumento de la demanda en un mercado internacional, por lo cual, al contar con una certificación ISO se obtuvieron mejoras en las partes internas como también en sus procesos de producción, del mismo modo.

Lo que indican Rojas y Salazar (2020) en su trabajo de investigación “Sistema de gestión de calidad en los procesos productivos: una revisión de la literatura científica” mencionaron que un SGC impacta en los procesos productivos de las empresas dado que es de mucha utilidad ya que beneficia en la calidad de sus productos para que así generen una ventaja competitiva comparadas con empresas que no cuentan con un SGC funcional,

convirtiendo la mejora continua de sus procesos en un elemento estratégico para satisfacer a sus clientes.

Según Huamani y Montañez (2019) en su tesis “Influencia del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 como factor determinante de la competitividad de las MYPES exportadoras del sector textil en Arequipa, 2018” indicaron que la implementación de un SGC como es el ISO 9001:2015 tiene como beneficios la mejora en la imagen de las empresas dado que los productos cuentan con una mejor calidad, además el 97.5% de las MYPES de la investigación experimentaron beneficios en su producción porque se redujo el porcentaje de prendas defectuosas o dañadas, también mejoró su productividad e indicaron que se redujo el costo de producción, adicionalmente mencionaron que los sistemas de gestión de calidad ayuda a que a las empresas puedan mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Como indican Chavary y Tello (2020) en su trabajo de investigación “Lean Manufacturing y mejora de sistemas de producción, 2015-2020”: una revisión sistemática” mencionaron que la metodología del Lean Manufacturing permite mejorar la producción, dado que está enfocada en la eliminación de desperdicios, reducción de costos, toma de decisiones que incrementen la productividad y la mejora en el servicio al cliente, teniendo como resultado que un 83% obtuvieron una mejora en la productividad, 46% mencionó una reducción en los tiempos de producción, además de una disminución de las horas extras en un 50% y por último una reducción en el inventario de procesos en un 83%, por último mencionaron que las herramientas más utilizadas para optimizar la productividad en el área de producción son: las 5S, Poka Yoke, SMED y Kanban dado que estas herramientas tienen

como objetivo optimizar los tiempos, tener un mejor orden, limpieza en las áreas de trabajo, ahorro de tiempo, aumento de la rentabilidad y eficiencia.

Según Olarte (2018) en su investigación de "Sistema de gestión de calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil" indicó que los sistemas de gestión de calidad son en la actualidad una herramienta de gestión que es considerada necesaria para que una organización pueda permanecer como también crecer de manera sostenida en el mercado, por lo que tomaron en consideración la norma ISO 9001 dado que las empresas que cuentan con esta certificación están consideradas como aquellas comprometidas con la calidad puesto que garantizan a sus clientes una mejora en sus productos, además las organizaciones buscan establecer una estructura organizativa para impulsar los procedimientos, procesos productivos y los recursos necesarios para así poder implementar políticas de calidad, como también establecer objetivos.

Además, según Mogrovejo (2018) en su investigación "Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en una empresa de fabricación de calzados de cuero femenino ubicada en lima metropolitana" mencionó que la norma ISO 9001:2015 no solo incrementa la productividad sino que también mejora la imagen de las empresas ante los clientes porque garantiza productos de calidad, del mismo modo otorga una ventaja competitiva frente a otras empresas y las mantiene en el mercado internacional.

En otro punto según Rodríguez (2018) en su investigación "Propuesta para mejorar el aseguramiento de calidad en una empresa de confección textil" indicó que uno de los procesos de la gestión de la calidad es contar con un modelo de muestreo, inspección al

100%, inspección de metales e inspección de prendas para prevenir reprocesos en las prendas, en el muestreo permite evaluar la calidad de lotes que ya fueron producidos para que el AQL (Nivel de Calidad Aceptable) se mantenga en 1.5 para el área de corte, bordado, acabado de prenda y auditoría interna, pero en costura el nivel de AQL es de 1.0 por prenda, por otro lado la inspección por prenda cuanta con los siguientes pasos: inspeccionar piezas (prendas) en dimensión y apariencia, registrar las dimensiones en las hojas de especificaciones, registrar los defectos encontrados, el auditor extrae muestras y por últimos dependiendo de la cantidad de defectos encontrados el auditor puede aprobar o desaprobar el lote de producción, así mismo.

Con relación a la reducción o eliminación de los residuos se tomó en consideración lo que indicaron Bellido y La Rosa (2018) en su investigación “Modelo de Optimización de desperdicios basado en Lean Manufacturing para incrementar la productividad en micro y pequeñas empresas del rubro textil” que el Lean Manufacturing (LM) es una filosofía, metodología o sistema de gestión que está enfocada en la eliminación de todos los desperdicios que se generan en una empresa, permitiendo reducir el tiempo improductivo entre operaciones, mejorando la calidad y reduciendo los costos, por lo que los desperdicios que se buscan eliminar con la manufactura esbelta son la sobreproducción, espera, transporte, movimiento innecesario, procesamiento inapropiado, como también defectos.

Vallalva E. y Pallarco J. (2022) en su tesis “La auditoría de calidad y su impacto en la gestión de producción de las industrias textiles en el distrito de san juan de Lurigancho 2019” indicaron que la planificación de las auditorias de calidad permite detectar oportunamente los errores en las prendas producidas, evitando así los reprocesos y perdidas por producir prendas que no cumplan con un nivel de calidad aceptable (AQL), del mismo

modo los auditores de calidad corroboran que se cumplan los objetivos trazados por las empresas para que tenga una mayor productividad, como también cumplir con los estándares de los clientes y contar ser más competitivos en el mercado internacional.

Flores (2017) en su tesis titulada “Análisis y propuesta de mejora de procesos aplicando mejora continua, técnica SMED, y 5S, en una empresa de confecciones” que para lograr una mayor productividad, eficiencia en los procesos operativos y reducir los costos de fabricación, es necesario que la empresa cuente con un sistema estandarizado de trabajo, con procedimientos claros, orden y limpieza en los lugares de operación, además contar con un adecuado ambiente laboral el cual se podrá obtener al implementar el método de las 5’S, debido a que es importante conocer todo el flujo de operaciones para tener un sistema estandarizado en donde los indicadores de gestión permitan identificar cualquier tipo de problema logrando así incrementar la productividad y la rentabilidad del negocio

En la presente investigación se evidenció las bases teóricas relacionadas con el tema “Importancia de la gestión de calidad para la optimización de procesos en empresas exportadoras textiles de lima 2022” añadiendo la Norma ISO 9001, la Norma ISO 14001, el sistema del Lean Manufacturing a la reducción de los desperdicios o eliminación de todo tipo de desechos.

La calidad está orientada a los ingresos, radicando en aquellas características del producto que satisfacen las necesidades del consumidor, obteniendo como resultado una mayor producción de ingresos, una segunda forma de calidad está situada a los costos y radica en la ausencia de errores de producción, además una mejora en calidad de productos fabricados.

El enfoque de Juran sobre la administración de calidad se fundamenta en lo que él llamó trilogía de Juran, el cual divide el proceso de administración de calidad en tres etapas: planeación de calidad, control de la calidad y mejora de la calidad (González, 2016). Como mencionó Salatino, Cuadrado y Gómez (2021) en su libro titulado “Creatividad investigación y lógica transcurativa IV” indicó que la Teoría de Juran permitió identificar la secuencia de acciones a realizar para implementar de manera institucional un proceso de mejora continua en la producción de bienes y servicios, esta teoría se divide en tres partes; teniendo como inicio la planificación de la calidad el cual es un proceso estructurado para desarrollar productos que aseguren que las necesidades del consumidor se satisfagan, como segunda parte se encuentra el control de calidad el cual es un proceso de gestión universal para conducir operaciones de modo de proveer una estabilidad para prevenir cambios adversos, finalmente tenemos la mejora en la calidad que se entiende como creación organizada de un cambio beneficioso, por consiguiente, Espinoza, Sánchez y Venegas (2015) en la tesis titulada “Calidad en las empresas del sector textil de la región Junín” explicó que Juran plantea el desarrollo de nuevas formas de pensar sobre la calidad que incluyera a todos los niveles de la jerarquía organizacional, indicando que la planificación de la calidad es establecer metas de calidad, identificar clientes con necesidades, en cuanto a control de la calidad es elegir elementos de control y unidades de medida, estableciendo metas para poder medir el desempeño para posteriormente compararlas, finalmente tenemos la mejora de la calidad que es identificar proyectos, organizar equipos, proveedor recursos, manejar la resistencia al cambio y establecer controles.

El modelo de la ventaja competitiva permite tomar acciones ofensivas para sobreponerse a otras empresas del mismo rubro obteniendo una posición beneficiosa, en este

caso las empresas textiles se relacionan con adquirir la certificación ISO que se detallan en los antecedentes de la investigación, en estos se evidencio que la certificación es muy importante para mejorar la imagen de la empresa, además de aumentar la credibilidad en los clientes y el aumento de contratos dentro del mercado al cual va dirigida la empresa, del mismo modo Michael Porter denominó la ventaja competitiva como el valor diferencial que una empresa crea para sus clientes, ya sea con menores precios comparados con la competencia o por la diferenciación de productos, es decir, cualquier característica creada por una empresa para distinguirse del resto y así situándose en una posición superior para competir expresó Matias (2017), como mencionó Pinillos (2020) en la tesis titulada “Ventaja competitiva y la exportación de polos de algodón hacia los estados unidos en la empresa Wingsea Enterprise, S.A.C., 2020”, señaló que en el ámbito de las exportaciones de polos de algodón hacia los Estados Unidos y basándose en la realidad de la pandemia del Covid-19, según la Asociación Peruana de Técnicos Textiles mencionaron que la participación en los principales mercados del mundo textiles ha dejado momentáneamente de tener presencia en los últimos años, por lo que llegaron a la conclusión que las exportaciones en el año 2020 tuvieron una disminución considerable, pero también acoto que al contar con un tratado de libre comercio con Estados Unidos se obtiene una ventaja competitiva, ya que los exportadores peruanos cuentan con una menor tasa arancelaria, como consiguiente según , Carriel, Barros y Fernández (2018) en su artículo titulado “Sistema de gestión y control de la calidad: norma ISO 9001:2015” señaló que hoy en día es indispensable que la organización posea las condiciones necesarias para competir en un medio internacional, siendo un factor diferencial ofertar un bien que contenga una alta calidad como también logre satisfacer las necesidades del cliente, por lo que se busca la mejora continua, satisfacer

a los clientes, la estandarización y control de los procesos, por lo que la implementación de la norma ISO 9001 es muy importante porque mejora la confianza y satisfacción de los clientes como también establecer una cultura proactiva de prevención, mejora y protección medioambiental del mismo modo es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) centrándose en todos los elementos de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos.

La teoría de las 5's permite la mejora de una organización logrando una sistematización dentro de las distintas áreas de trabajo, la ventaja de esta herramienta es que permite crear conciencia, además permite organizar, limpiar, desarrollar y mantener las condiciones para un ambiente productivo, el cual conlleva a estimular la participación de los colaboradores (Carranza, 2016). Por lo tanto, Llontop (2019) en su tesis titulado "Metodología de las 5 s para incrementar la eficiencia operativa en la empresa confecciones Juanitex - Atusparias 2018" mencionó que la Metodología de las 5S tiene como función en el área de producción reducir el tiempo improductivo para que así las empresas pasen menos tiempo en la búsqueda de los materiales y así entregar los pedidos a tiempo, además se beneficia la imagen de la empresa.

Deming determinó al concepto calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste a lo cual se conoce como teoría de Deming, por consiguiente, determino a la calidad como una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua que también traduce las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para sustentar el precio que el cliente pagará indicó Méndez (2013), así mismo según Castellanos (2018) en su tesis titulada "El ciclo

Deming para mejorar la productividad en los procesos de una empresa textil” indicó que las labores se deben realizar en un ámbito de comodidad como también de seguridad, además los jefes deben ser justos y comprensivos, ya que es un factor relevante para Deming quien asimismo señaló que mientras más cómodo se encuentre el empleado mejor será su productividad, por otro lado, el ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) es un proceso que junto con el método clásico de Deming hace posible que mejore la calidad en los diversos procesos de las empresas, además supone una mejora continua en la productividad del área de procesos de servicios textiles.

Según Ramos, Velastegui, Carrasco y Cepeda (2018) el sistema de gestión de la calidad son lineamientos que permiten administrar una organización, así mismo busca evaluar el impacto en la productividad mediante el cumplimiento de los resultados esperados y la optimización de recursos que se utilizaron en las empresas textiles, por lo que las empresas implementaron una gestión de calidad, ya que permite una mejora significativa de la satisfacción de los clientes, los colaboradores, además de los resultados empresariales, del mismo modo el proceso de gestión de calidad abarca todos los eslabones de la cadena productiva, que conlleva a la identificación de lo que el mercado está buscando, selección de materia prima, entrenamiento de los colaboradores y tecnologías de procesamiento, hasta la ejecución de los procesos de fabricación, transporte y distribución (Rodríguez, 2018), además, según Certified Transaction Monitoring Associate Consultores (2017) mencionó que el sistema de gestión de la calidad está constituido por normas estandarizadas de reconocimiento a nivel mundial, porque la finalidad de la calidad es que tenga procesos estandarizados para obtener una mejora continua de la producción, asegurando desde las

materias primas hasta el producto final que cumpla con todos los estándares de calidad establecidos.

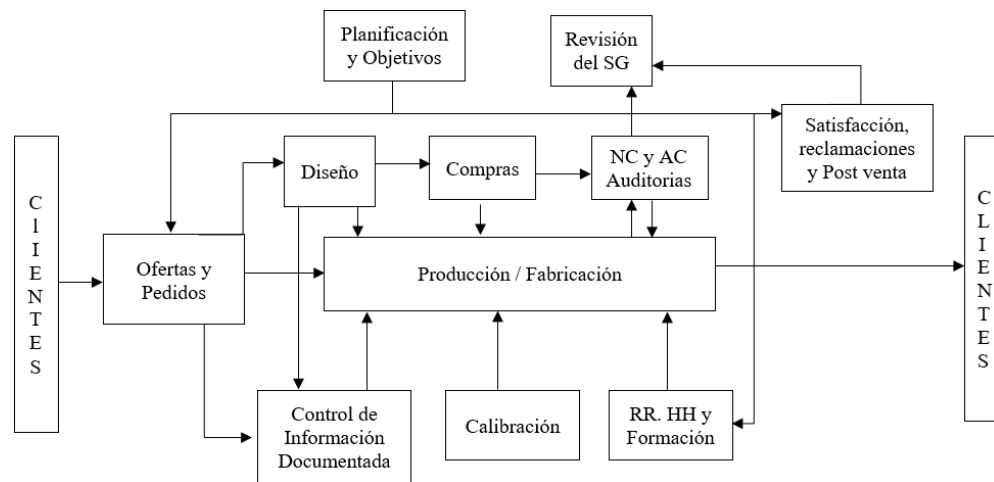
Según la Escuela Europea de Excelencia (2020) indicó que el sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 se trata de una norma que incide en el enfoque de las empresas hacia el cliente para ofrecer unos productos o servicios de mayor calidad, además ayuda a las empresas de forma continua a mejorar la calidad en todos sus procesos, dado que es la norma que más certificaciones tiene emitidas por lo que es muy valorada en el entorno del mercado actual, teniendo como principales beneficios el aumento de la competitividad, ayuda a mejorar la satisfacción de los clientes reduciendo los errores de fabricación, por lo que esta gestión ayudó a que las organizaciones cuenten con un sistema integrado de gestión para asegurar la conformidad con las especificaciones de los clientes. Sin embargo, para lograr la certificación de la norma ISO 9001 se necesita aprobar varios departamentos de la empresa como departamento de recursos humanos, departamento de operaciones o producción, departamento de mantenimiento, para finalizar departamento de compras, porque lo que busca es que dichas áreas estén conectadas para lograr la aprobación de la producción e implementar una auditoría interna porque al ser un subproceso de la calidad esto conllevará a que se cumplan lo establecido por esta norma sin ser violada. Por lo que, se estaría logrando su propósito que es el cumplimiento a tiempo de la producción sin rechazos, obteniendo un compromiso con el cliente, dado que, al tener esta norma implica que el cliente espera tener una calidad premium y se estará tomando con mayor importancia la satisfacción de los clientes en lugar de estar presentando productos de baja calidad (Isowin, 2020).

Uno de los beneficios de esta norma es el incremento de pedidos por la calidad que le da un valor agregado, así mismo se obtuvieron nuevas técnicas eficaces para ejecutar las

labores con un ahorro de tiempo, dinero y recursos, garantizando la minimización de defectos encontrados en la producción, además esta norma también afecta a una mejora en las condiciones de trabajo para los colaboradores porque ejecuta mejores métodos hacia los colaboradores, logrando un incremento en su motivación y compromiso a la par, logrando incrementar la productividad, como también siendo conocido por la excelente calidad (Certified Transaction Monitoring Associate Consultores, 2017).

Figura 1

Mapa de Procesos



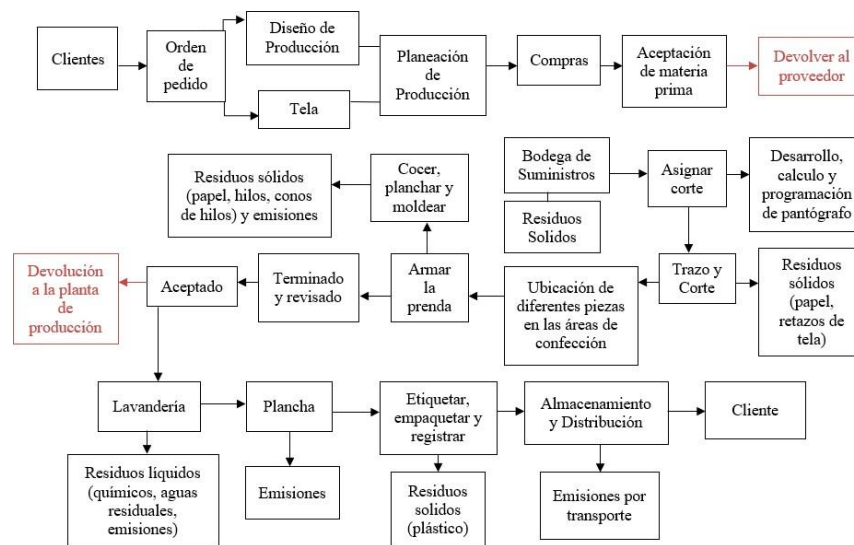
Fuente: Software ISOWIN

Por otro lado, también es importante el control de los residuos que se obtienen de las empresas textiles después del proceso de producción, por lo que la Escuela Europea de Excelencia (2020) indico que la norma ISO 14001 exige a las empresas que controlen las actividades, productos y servicios que pueden ocasionar un impacto negativo sobre el medio ambiente, dado que las empresas textiles lo que buscan es aplicar la norma ISO 14001 logrando así que sus procesos de producción sean más eco amigables, obteniendo así menos

residuos, desechos tóxicos, como también residuos químicos en el área de lavandería expresó Rojas (2019), así mismo las organizaciones crean un plan de manejo ambiental que cuente con objetivos como también metas ambientales, además de implementar políticas medioambientales, actividades de capacitación del personal, documentación y un sistema de control, teniendo como beneficios la reducción de costos por el uso optimizado de recursos, aumento de la rentabilidad al reducir los costos, mejora de la reputación de la organización, minimizar el riesgo de accidentes medioambientales, así mismo la función de la norma ISO 14001 es identificar los posibles casos de contaminación ambiental que podrían afectar a la empresa internamente, pero si en caso no se cumpliera con lo estipulado en la norma se generará una penalización en el país en el cual se encuentre ocasionando su posible cierre definitivo.

Figura 2

Mapa de Procesos de Norma ISO 1401 en una Empresa Textil



Fuente: Criterios de Implementación ISO 1401:2015

La gestión por procesos es una propuesta administrativa que implica un avance lógico en las organizaciones hacia una forma de enfocar la participación del personal orientando la misma hacia el cliente, en algunas organizaciones se tiene una estructura clásica de funciones, los cuales son procesos que fluyen de manera horizontal llevando así a una ineficiencia organizacional indicó Zamora (2017), es por eso que la gestión por procesos se encarga de administrar de manera sistémica el flujo de insumos y resultados dentro de la organización para buscar una retroalimentación para así mejorar cada proceso con el fin de ser eficientes como eficaces mencionó Cepeda (2017), debido a que, la gestión de procesos ayuda a que tengan un mayor orden cumpliendo con los objetivos planteados, como también mejora de procesos, mejora de diseño, así mismo los principales pasos para lograr una mejora son: la planificación estratégica debido a que es muy importante distinguir los procesos que están en funcionamiento en la empresa, de modo que se comienza haciendo un mapeo de función y la situación de cada uno de los procesos, incluso el análisis y diseño de los procesos en donde se ejecuta el mapeo de AS IS (como es) porque se analizará los recursos e inconvenientes actuales en cada uno de los procesos, un método sería el BPMN (Business Process Model and Notation) el cual es un cuadro gráfico apto para lograr enfocar todos los ángulos, también se podría ejecutar el mapeo TO BE ya que se evalúan distintos escenarios, porque analizará el patrón de los procesos, meta, avances o mejorar para lograr satisfacer al cliente, luego es la implantación, en donde se establece un cronograma ordenado de todas las tareas por cumplir, logrando preparar al sector involucrado, además implementar una base de datos para distinguir las decisiones que se tomará en ese tiempo, finalmente, se realiza un seguimiento de control, el cual garantiza gestionar el tiempo, teniendo de producción como también perfeccionar el rendimiento, dado que se tiene que cumplir con

un estándar de calidad, por lo tanto, la implementación de un indicador de costos ayudara a evitar gastos financiados innecesarios por parte de la empresa para que así no supere el límite de su producción (SYDLE, 2022).

El Lean Manufacturing o también llamado Lean Production, es una filosofía o un sistema de gestión que ayuda a la eliminación de todos aquellos desperdicios que se puedan generar en una empresa en el momento de la fabricación de sus productos, por otro lado, mejora la calidad de los productos y la reducción de los costos de fabricación, además es una filosofía japonesa que deriva del Sistema de Producción Toyota (TPS) que tiene como objetivo la mejora de la productividad para que el flujo sea continuo y no se pueda tener ningún tipo de improductividad, el éxito que genera el sistema Toyota es fomentar el liderazgo, trabajo en equipo, construir una buena relación con los proveedores y fomentar el aprendizaje en la organización (Rodríguez, 2018).

En la presente investigación no se cuenta con hipótesis debido a que no es prescindible la implementación de esta, porque no se realizó suposiciones previas dado que la investigación está enfocada más en la obtención de información mediante el análisis de los antecedentes de investigación, bases teóricas y complementar la información obtenida con la ejecución del instrumento que es la guía de entrevistas en donde se obtendrá una mayor información sobre el tema.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El propósito de la presente investigación es de carácter básica o como también es denominada sustantiva, porque según Tevni (2000) indicó que la investigación básica busca

el progreso científico, como también acrecentar los procesos teóricos, por otro lado, no se interesa en las posibles aplicaciones en la práctica.

El alcance de la investigación es descriptivo debido a que se aplicó guías de entrevista con preguntas concretas relacionadas con las variables de investigación, que fueron dirigidas a los expertos del área de calidad de empresas exportadoras textiles (expertos en auditoría de calidad como también jefes de aseguramiento de calidad). Según, Hernández y Mendoza (2019) el alcance descriptivo consiste en descubrir un fenómeno, situaciones, contextos y sucesos de un grupo o población; es decir, que solo quiere pretender medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren.

El enfoque de que se consideró para la investigación es cualitativo para reforzar los conceptos obtenidos en los antecedentes, además, saber si la gestión de la calidad contribuye a la mejora de los procesos en las empresas, dado que según Hernández y Mendoza (2019) la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos explorados desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto, además, su planteamiento es más abiertos, ya que están fundamentados en la experiencia y puntos de vista de los individuos. En una investigación cualitativa típica, el investigador realiza entrevistas a distintas personas relacionadas con su fenómeno de estudio, para después analizar cada una de las perspectivas de los entrevistados, para después compararlos hasta llegar a una idea general.

El diseño de la investigación es fenomenológico, ya que se aplicó entrevistas a expertos del área de calidad (expertos en auditoría de calidad como también jefes del área

de aseguramiento de calidad). Según Hernández y Mendoza (2019) un diseño fenomenológico tiene como propósito principal explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno por descubrir que tengan en común, como también las diferencias que tengan de tales vivencias.

$$M \rightarrow V$$

M: 10 Expertos en empresas exportadoras textiles

V: Gestión de la Calidad

El tipo de investigación para la investigación es de tipo transversal dado que se está realizando en un solo tiempo, como también lo mencionan Rodríguez y Mendivelso (2018) en donde indicaron que el diseño de corte transversal está clasificado en un estudio observacional que suele tener un doble propósito (descriptivo y analítico), además también se suele incluir individuos con y sin la condición en un momento determinado.

La unidad de estudio o unidad de análisis está referida al contexto, característica o variable que se desea investigar, es así como la unidad puede estar dada por una persona o grupo que contengan claramente los eventos a investigar, además la unidad de estudio corresponde a la entidad que va a ser objeto de medición y se refiere al que o quién es sujeto de interés en una investigación (Hurtado, 2010). Para la presente investigación se tomó en a especialistas (jefes o auditores) en el área de calidad en empresas textiles.

Hernández y Mendoza (2019) la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, la delimitación de las características de la

población no solo depende de los objetivos de la investigación, es porque deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo.

La investigación tiene como población según el reporte de CIEN de ADEX:

P1: 5,393 Supervisores de Calidad de las empresas textiles de lima.

La muestra se puede definir como ese subgrupo de casos de una población en el cual se recolectan los datos, el trabajar con muestra permite ahorrar tiempo, reduce costos, además si está bien seleccionada puede ayudar con la precisión y exactitud de los datos. Otro aspecto que se debe tener a consideración debe estar relacionadas con la pregunta de investigación y objetivos, al igual que debe tener representatividades estadísticas (Arispe, Yangali, Guerrero, Lozada de Bonilla, Acuña y Sacramento, 2020).

El tamaño de la muestra en la presente investigación es:

M1: 10 Expertos en Gestión de Calidad en empresas exportadoras textiles

Criterio de Inclusión: Incluimos empresas de solo Lima Metropolitana

- Incluimos a expertos que cuenten con más de 5 años de experiencia.
- Incluimos a expertos que cuenten con certificaciones de cursos de gestión de calidad.
- Incluimos a expertos que trabajen en empresas que cuenten con 10 años de experiencia en exportaciones.
- Incluimos a expertos que trabajen en empresas que tienen certificación ISO.

Criterios de Exclusión: Excluimos todas las empresas del callao

- Excluimos a expertos que no cuenten con más de 5 años de experiencia
- Excluimos a expertos que no cuenten con certificaciones de cursos de gestión de calidad.
- Excluimos a expertos que no trabajen en empresas que cuenten con 10 años de experiencia en exportaciones.
- Excluimos a expertos que no trabajen en empresas que tienen certificación ISO.

La recolección de datos cualitativos permite obtener hallazgos de una manera más objetiva en donde se obtendrá datos de personas, otros seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad, estos se recolectan con la finalidad de analizar y comprender, respondiendo así a la pregunta de investigación.

Hernández y Mendoza (2019) las entrevistas se definen como una relación íntima entre el entrevistador con el entrevistado u otros entrevistados, ya que se basa a través de preguntas y respuestas, logrando una comunicación sobre el tema de investigación. Por lo que se tomará como técnica las entrevistas que se realizará a los jefes del área de calidad de las empresas exportadoras textiles, como también a los especialistas en el tema.

El instrumento que logrará obtener la recolección de los datos será la guía de entrevistas el cual fue validado por 3 docentes que cuentan con grado de maestro, según Lopezosa (2020) la guía de entrevista semiestructurada tiene una menor rigidez, ya que cuentan con preguntas fijas, pero los entrevistados también pueden responder libremente sin

necesidad de elegir una respuesta específica, además los investigadores pueden interactuar más con los entrevistados, por lo que este instrumento permite que las entrevistas sean más flexibles, dinámicas como abiertas, por tanto, permite una mayor interpretación de los datos obtenidos. En consecuencia, se aplicó esta técnica, ya que se facilita la obtención de información y presenta una mayor flexibilidad para plantear las preguntas que se pueda adaptar a los jefes del área de calidad de las empresas textiles y a los especialistas; por lo que se planeó 18 preguntas con relación a la gestión de la calidad y si esta contribuye a la mejora de los procesos.

Para el procedimiento de la aplicación del instrumento (guía de entrevistas semiestructuradas), se realizó a jefes de área, encargados del área de calidad y especialistas en el tema de calidad en empresas textiles, para ellos se agendó reuniones virtuales con cada uno de los entrevistados para así poder obtener una mayor información de los procesos que se aplican en las empresas textiles y también el envío de sus respuestas vía correo electrónico para posteriormente compararlas.

Para la investigación se realizó un análisis de datos cualitativos que según Hernández y Mendoza (2019) consiste en la recolección de datos a los cuales se les proporciona una estructura para poder ser analizados. Los datos son muy variados, pero en esencia consisten en observaciones del investigador y narraciones de los participantes. Por ello se envió vía correo o por mensajes de WhatsApp las preguntas a los expertos, para luego poder realizar llamadas o respuestas escritas a las preguntas planteadas, para posteriormente transcribir las respuestas obtenidas en tablas, del mismo modo se analizó cada una de las respuestas

obtenidas, se comparó, para finalmente verificar porque se tomaron todos aquellos resultados que tenían relevancia para la presente investigación.

En la presente investigación se ha respetado la confidencialidad para aquellos entrevistados que querían mantener en reserva sus nombres, no serían involucrados para otro tipo de investigación, ya que sus aportes ayudaron a profundizar la investigación, además su aporte ayudo a comparar los conceptos, antecedentes, revistas científicas y libros obtenidos en repositorios institucionales o en bases de datos, adicionalmente toda información adjuntada en la investigación fue citado correctamente en formato APA.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En esta etapa de la investigación se procedió a detallar los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los diez participantes que son expertos en auditoria de calidad como también jefes de aseguramiento de calidad.

Para el Objetivo general el cual es determinar la importancia de la gestión de calidad para optimizar los procesos en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022, los diez expertos entrevistados indicaron estar de acuerdo en que es importante la gestión de la calidad dado que es un método eficaz para tener una mejora continua en los procesos de producción, debido que al contar con una gestión de calidad ayuda a que las empresas obtengan una mayor calidad en las prendas fabricadas y así evitar errores de producción porque el AQL es solo el 1% de toda la producción, por otro lado mencionaron que el proceso de la gestión de calidad abarcaba todos los eslabones de la cadena de producción porque de ese modo ayuda a que se pueda analizar el origen de los problemas que puedan provocar que una parte de la producción salga con errores o daños, que posteriormente esas prendas se

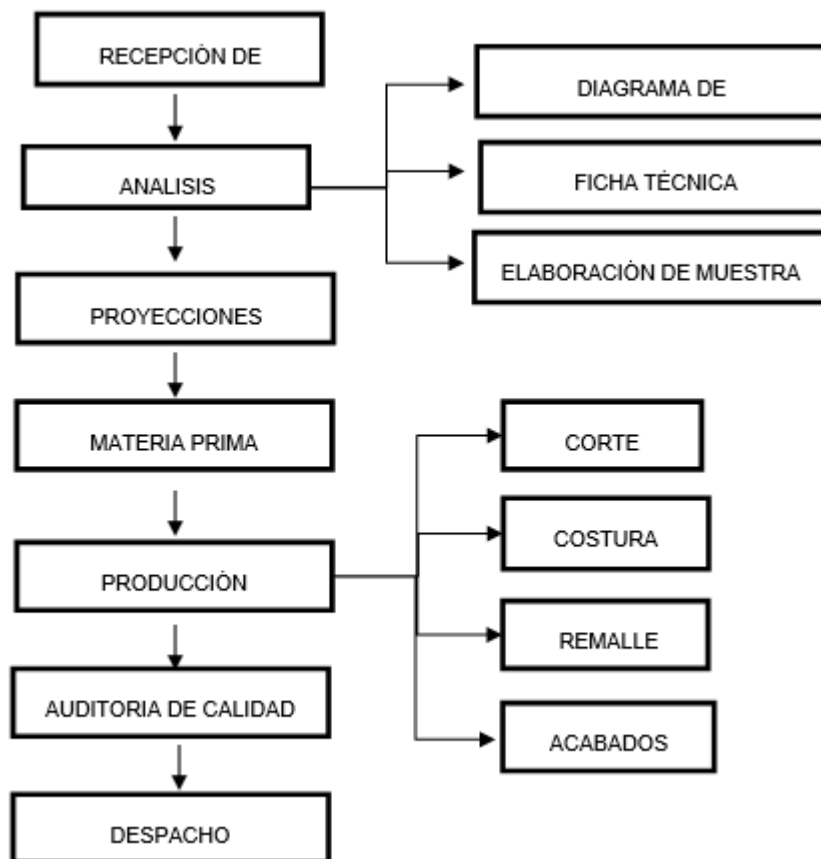
convierten en mermas. Asimismo, añadieron que una de las razones por las que se requiere la gestión de la calidad es para poder controlar y optimizar los procesos que afectan a toda las áreas de las empresas pero con más incidencia en el área de control de calidad donde se ratifica que se ha generado un buen control de calidad usando el método más favorable como las auditorías de calidad que son realizadas por los auditores las cuales son supervisadas por los jefes del área con el propósito de generar una calidad óptima para toda la empresa empezando a mejorar la gestión por lo que genera una disminución en los gastos en recursos extras como los reprocesos de las empresas dado que se controlaría y se impulsaría la productividad en la producción de las empresas.

Por otra parte, los diez expertos mencionaron que la optimización de procesos se da mediante la agilización de las auditorias las cuales son proporcionadas desde el primer instante en que inicia el proceso de gestión de calidad, por el cual se utilizan algunos métodos tales como el Método de autocontrol que es realizada por un operario que cuenta con años de experiencia en el área en donde verifica durante todo el proceso de producción la prenda no cuente con defectos en la tela como huecos, costuras deformes, puntadas saltadas, tenciones de hilos, elasticidad y defectos de máquina. De igual modo, la inspección de diez puntos se encarga de verificar la prenda en diez pasos: el primer paso es que tengan sus etiquetas, el segundo paso es donde se buscan manchas de cualquier tipo (amarillas, manchas de aceite o manchas negras ocasionadas por la plancha), en el tercer paso se ejecuta una inspección, el cuarto se traslada la prenda al sector de planchado corroborando el soporte del calor, el quinto inspección de huecos como picaduras de agujas, el sexto se chequea si todos sus implementos están correctos de acuerdo el diseño, el séptimo es la inspección de los doblados que no estén sueltos o falta de costura, el octavo que no se encuentren hilos mal

cosidos o que puedan estar sueltos, el noveno acorde al diseño se inspecciona si debe colocarse botones y se inspecciona que ninguno se encuentre quebrado, por último, el décimo se verifica que los cierres no estén en malas condiciones. Además, también se cuenta con el Método del reloj que se basa en la verificación de la prenda en el sentido de las manecillas del reloj para poder detectar o verificar los defectos de la prenda como costuras tensionadas, costuras acordonadas, costuras hondeadas, recogidos en las costuras, huecos, puntadas costadas, manchas de aceite, etc.). Igualmente, se cuenta con pruebas que se realizan a las prendas para validar la resistencia de las prendas terminadas como primera prueba se tiene la prueba de Elasticidad que es donde se estira la prenda corroborando la tensión del hilo, el cual se forma con la graduación de las máquinas para que pueda tener elasticidad sin quebrar el hilo, ya que si las puntadas son extensas se puede llegar a quebrar mientras que las puntadas cortas dan más elasticidad. Del mismo modo, se realiza las pruebas de costura que es en donde se utilizan unas máquinas para corroborar que estén con las puntadas adecuadas, las agujas en buenas condiciones para las prendas no sufran ningún tipo de defecto ya que en ocasiones las agujas incorrectas pican la tela ocasionando huecos. Por otro lado, el método de resistencia se obtiene mediante un proceso de productos químicos para verificar la resistencia de igual forma con las pruebas de lavado se realiza mediante cierta cantidad de productos químicos para la verificación de la textura de la tela y su tonalidad ya que el exceso de químicos causaría daños a la tela votando un olor altamente toxico. Por último, el método de la inspección final es realizado por un inspector que revisa las prendas en salida de la producción detectando defectos como hilos cortados, puntadas cortadas, puntadas sueltas, hilos sueltos, manchas de aceite)

Para el primer objetivo específico el cual es determinar los procesos de gestión de calidad en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022, los expertos indican que al contar con procesos estandarizados las empresas podrán elaborar con más rapidez las prendas a producir, dado que seis expertos indican que en las empresas en donde trabajan se demoran tres meses en poder producir sus pedidos, pero cuatro expertos indican que las empresas en donde laboran se demoran entre cuatro a cinco meses para cumplir con todo el lote de pedidos que indique sus clientes dado que los procesos de producción son distintos en cada empresa, pero la mayoría cuenta con área de corte, costura o remalle y los acabados finales de las prendas.

Figura



Fuente: Elaboración Propia

Adicionalmente el método más usado por los diez expertos para agilizar el proceso de calidad y poder ser más productivos, es el método del reloj el cual se encarga de poder revisar las prendas al 100% porque se realiza un análisis interno y externo para garantizar una buena calidad, además otro método utilizado es método esbelto y tablas de muestreo los cuales también ayudan a que las prendas puedan ser revisadas al detalle y así evitar errores. Adicionalmente todos los entrevistados indicaron que es muy importante contar con auditorias de calidad en donde se revisan las prendas fabricadas en donde aproximadamente se demoran 1 minuto $\frac{1}{2}$ o 40 por prenda, en donde también hacen pruebas de elasticidad a las prendas producidas viendo así la resistencia de estas para poder garantizar la calidad del producto para venderlas en el exterior.

Para el segundo objetivo específico el cual es determinar si las certificaciones ISO incrementa la calidad en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022, Los expertos dan a entender que la certificación ISO da la seguridad al cliente que habrá una calidad óptima, puesto que siete expertos concuerdan que la certificación ISO más implementada en las empresas son la ISO 9001 o la ISO 14001 hasta ambas, también pueden llegar a contar con otras normas como FSC (Insumo Maderable), GOTS (Condición Orgánica) y GRS (Contenido Reciclado). Además, que al contar con la certificación ISO da un abal que se establece un proceso de calidad optimo, ya que la producción de las prendas pasa por varias auditorias las cuales revisan minuciosamente cada producción para garantizar siempre la calidad de las prendas vendidas, lo que genera una calidad de alto nivel asimismo el cliente asegura su calidad enviando a su supervisor corroborando que se cumpla los estándares de calidad estipulados antes del pedido evitando prendas con defectos. También

añadieron que la calidad no debería ser afectada por un cambio de modelo, debido a que la calidad aplica para todo tipo de modelo de prenda, logrando así un sistema estandarizado para que el proceso no sea alterado sin importar el modelo a fabricar.

Sin embargo, tres expertos señalan que las empresas en donde trabajan cuentan con una ISO, pero desean solicitar otras más porque tienen conocimiento que es fundamental lograr un valor agregado a las prendas producidas porque garantiza el interés de contar con una alta calidad en la empresa, con los empleados y con el producto porque mientras más calidad reciba el cliente más pedidos realizara con ellos, lo que conlleva a que sea más competitivo con otras empresas exportadoras. No obstante, concluyeron que siempre se encontrarán defectos a si sea mínimo ya que no existe una calidad 100% porque la mayoría de las empresas cuentan con el AQL para medir la cantidad de defectos permitidos para que sea más accesible en cumplir la producción. Además, detallaron que en ocasiones la calidad puede ser afectada por el modelo lo cual causa que se encuentren posibles daños.

Para el tercer objetivo específico el cual es determinar los métodos de reutilización utilizados en las empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022, los expertos indican que no es muy común el método de reutilización de telas, sin embargo, lo desean aplicar porque reduce el incremento de desechos textiles y además ofrece una ganancia, puesto que tres expertos indican que si utilizan un método de reutilización de telas como realizar uniformes a los trabajadores de la empresa, también lo usan como fundas para el apoyo de coches o también si es un color claro lo desmontan para poder retenerlo como en colores oscuros pero añadieron que antes de dar un veredicto sobre la prenda se realiza una reinspección nuevamente para poder saber el porcentaje de defectos en la prenda exactamente para que puedan ver si puede ser aprobada o lograr recuperarla como merma

(Trozos de Tela), sino llegan a convertirse también en segundas o terceras. Al ser calificadas como segundas se pueden volver a procesar para que los costureros reparen esos defectos, pero si son calificadas como terceras son prendas que tienen defectos de hueco, motas o machas y falla de tela las cuales son analizadas para que el cliente corrobore que serán eliminadas porque no quieren que su marca corra riesgo de plagio.

Pero seis expertos indican que no utilizan el método de reutilización de telas, sin embargo, usan la merma para venderla, asimismo están buscando la manera de aplicarlo usando la tela sobrante como trapos de limpieza o usando un reciclaje mecánico para poder reutilizarlo usando los hilos ya que desean proyectar ese método alternativo para poder eliminar los residuos sobrantes al mismo tiempo añadieron que no gastarían recursos en volver a realizar la inspección sino que las venderían como prendas defectuosas al mercado nacional a un menor precio.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La investigación realizada, tiene como objetivo principal determinar la importancia de la gestión de calidad para optimizar los procesos en empresas exportadoras textiles de Lima 2022. Según a los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de guía de entrevistas a diez expertos en calidad de empresas exportadoras textiles para poder responder a las preguntas planteadas a inicio de la investigación en donde obtuvo mucha información.

Se tiene como objetivo general determinar la importancia de la gestión de calidad para optimizar los procesos en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022, los resultados obtenidos de las entrevistas a expertos en el área de calidad en donde indicaron que la gestión de la calidad es muy importante debido que es un método eficaz para mejorar

los procesos y así poder cumplir con los estándares de calidad que los clientes de mercados internacionales buscan teniendo así un beneficio para la empresa, además de obtener una mejor calidad en las prendas producidas, lo que también concuerda con la investigación de Rodriguez y Perez (2020) en donde mencionaron que implementar un sistema de gestión de calidad es un gran beneficio para las empresas debido a que generan una ventaja competitiva con otras empresas que no cuentan con un sistema de calidad dando así un mayor valor en sus productos e incrementos en las utilidades de la misma, del mismo modo los expertos mencionaron que la gestión de la calidad controla y optimiza los procesos que afectan al área de calidad dado que es donde se controla que las prendas producidas cuenten con la calidad necesaria para que se puedan mantener en los mercados internacionales lo que está de acuerdo con Olarte (2018) en donde mencionó que los sistemas de gestión de la calidad son muy importantes dado que es una herramienta que es considerada muy necesaria para que las empresas puedan seguir permaneciendo como también mantenerse en los distintos mercado internacional dado que se las empresas cuenten con procesos estandarizados y bien controlados son aquellas que están más comprometidas con la calidad de sus productos, de igual manera se relaciona con Cepeda (2017) dado que menciono que al implementar un SGC beneficia en los aspectos operativos, comerciales, reducción de los errores en la producción de las prendas, en la satisfacción de los clientes al percatarse que sus productos cuentan con una buena calidad y la productividad en la fabricación satisfaciendo a los clientes, del mismo modo la eficiencia de una empresa textil avala que su sistema de gestión de calidad sea acorde a las necesidades del cliente, debido que al contar con una buena gestión de la calidad certifica que la organización cuenta con una buena calidad y que tienen los recursos necesarios para poder establecer las técnicas necesarias para establecer que la

planificación, desarrollo, ejecución y control de las estrategias sean implementadas por la empresa, además los resultados de los expertos en donde indicaron que el SGC abarca todos los eslabones de la cadena de producción porque de ese modo ayuda a que se pueda analizar aquellas partes del proceso de producción necesiten alguna mejora para que se pueda evitar que las prendas producida salga con errores, lo que concuerda con Azizova y Nuriyev (2020) porque mencionaron que la gestión de calidad tiene como objetivos la mejora continua de los procesos como también el aseguramiento de la calidad para sí garantizar una alta calidad en donde no exista ningún tipo de desperfecto, debido a que está relacionado en la manera como se utilizan los recursos de la organización y el sistema de los procesos para alcanzar y satisfacer las expectativas de los clientes.

Como consiguiente se tiene el 1 objetivo específico que es determinar los procesos de gestión de calidad en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022. Los resultados obtenidos por parte de los expertos indicaron que cuentan con áreas de recepción de pedidos, análisis (diagrama de procesos, ficha técnica, muestra), proyecciones de avance semanales, adquisición de materia prima, producción (corte, costura o remalle y acabados), auditorias de calidad y el despacho de los pedidos a los clientes en el exterior, en todo el proceso de producción se encuentra la gestión de la calidad para que se pueda agilizar la producción de las prendas, lo que concuerda con Azizova y Nuriyev (2020) que indican que los procesos son integrados y mixtos, en donde está involucrado el control de calidad que se divide en tres departamentos que son el control de calidad del hilado, tejido y acabados de las prendas, para que se pueda llevar un control de todos los procesos y que se encuentren en perfectas condiciones se aplican métodos estadísticos para que de esta manera se cuente con procesos estandarizados y se garantice la productividad en la producción de las prendas

como también la calidad, del mismo modo los resultados obtenidos por los expertos concuerdan con la investigación de Monzón y Yaipén (2015) en donde mencionaron que la cadena productiva de confección de las prendas inicia desde el desmote de algodón, hilado, tejedura, tintorería y acabado, para que después pueda pasar a la confección de la prenda que consta de subprocesos que son el diseño, pre costura, costura y acabados. Del mismo modo los expertos también indicaron métodos de revisión de las prendas que agilizan las inspecciones internas como externa de las prendas terminadas para sí evitar reprocesos de estas como son el método del reloj, auditorias de calidad, método de autocontrol e inspección de diez puntos, lo que concuerda con Rodríguez (2018) en donde indico que se tiene que seleccionar a un inspector del área de costura que cuente con la experiencia necesaria para que pueda realizar la revisión de las prendas con el método del reloj en donde toda la prenda y las zonas de prenda tiene que ser revisada debido a que cuenta con la finalidad de identificar los defectos que pueda tener la tela, también la costura y también la manipulación, del mismo modo Vallalva E. y Pallaro J. (2022) indicaron que las auditorias de calidad permiten detectar oportunamente los errores en las prendas fabricadas que no cumplan con un nivel de calidad (AQL) que se encuentre dentro del rango de 0% a 1%, además los auditores corroboran que los estándares de calidad se cumplan y también los objetivos trazados para que tengan una mayor productividad, por otro lado las empresas cuentan con diferentes procesos de producción pero que algunos son conocidos por otros nombres o los mismos trabajadores los conocen con nombres distintos tales como la inspección de diez puntos y el método de autocontrol los cuales tienen como finalidad la revisión de las prendas producidas para que después de la evaluación se pueda desechar las prendas que cuenten con algún tipo de fallo y la otras puedan seguir con el proceso correspondiente, evitando así

retrasos o tiempos de estancamiento improductivo, por lo que la planificación de la calidad establece un control en los productos textiles las cuales son divididas en diferentes áreas con la condición de que realice la producción a tiempo.

Respecto al objetivo específico 2 el cual es determinar si las certificaciones ISO incrementa la calidad en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022, los resultados obtenidos por parte de los expertos mencionaron que la certificación ISO asegura que las prendas producidas cuentan con una alta calidad, por lo que indicaron que las ISO más implementadas en las empresas son la ISO 9001 para que de tal modo los clientes pueden tener la confianza que las prendas adquiridas cuentan con calidad, lo que es conforme con lo que indican Huamani y Montañez (2019) en donde mencionaron que el ISO 9001:2015 tiene como beneficios la mejora de la imagen de las empresas dado que los productos cuentan con una mejor calidad, uno de los beneficios de contar con la certificación ISO es que se reduce el porcentaje de prendas defectuosas o dañadas, además del aumento en la productividad y también mencionaron que la implementación de las certificaciones ayudan a que las empresas puedan mejorar la calidad de sus productos, además es complementada con lo mencionado por Mogrovejo (2018) en donde mencionó que la norma ISO 9001:2015 no solo incrementa la productividad sino que también la imagen de las empresas ante los clientes porque garantiza productos de calidad, del mismo modo otorga una ventaja competitiva frente a otras empresas que no cuentan con esta norma, lo que provoca las empresas que cuentan con esta ventaja se mantengan en el mercado internacional. Por otro lado, los expertos mencionaron que la calidad no debería ser afectada por un cambio de modelo de prenda debido a que la calidad aplica para todo tipo de modelo de prenda, además durante todo el proceso de producción se generan procesos de validación

de la calidad como son las auditorias en donde revisan minuciosamente todas las prendas producidas para garantizar una calidad de alto nivel, lo que concuerda con Vallalva E. y Pallarco J. (2022) en donde mencionaron que la planificación de las auditorias de calidad permiten detectar oportunamente los errores en las prendas producidas, evitando así los reprocesos en caso de que se cuente con nuevos patrones y también las perdidas por producir prendas que no cumplan con un nivel de calidad aceptable (AQL), además de que las auditorias de calidad corroboran que se cumpla los objetivos planteados por las empresas para que tengan una mayor productividad.

Para el objetivo específico 3 el cual es determinar los métodos de reutilización utilizados en las empresas exportadoras de Lima en el periodo 2022, los resultados obtenidos por parte de los expertos son que la mayoría de empresas no le tomas la debida atención a los desperdicios u mermas (pedazos de tela) obtenidos después de la producción, pero por otro lado tratan de implementar algunos métodos para reducir los diseños textiles dado que provoca tiempos improductivos por lo que las prendas que califican son clasificadas para pasar una re inspección o son eliminadas, esto concuerda con la investigación de Bellido y La Rosa (2018) dedujeron que las empresas textiles tienen un desafío con el medio ambiente debido a que la producción de prendas es uno de los rubros que más contamina el medio ambiente, por lo que deben reducir sus desperdicios o evitar eliminarlos con químicos pero también se puede solucionar implementando el Lean Manufacturing (LM) debido a que este método tiene como objetivo principal poder identificar todos los desperdicios (Producción excesiva, defectos, inventarios innecesarios o tiempo de procesamiento inapropiado) y así poder eliminarlos, trayendo consigo una mejora en la productividad, una mayor calidad, reducción de los costos, reducción del tiempo de fabricación y de entrega. Por otro lado, una

parte de los expertos mencionaron que utilizan algunos métodos de reutilización los cuales son: Elaboración de uniformes con las prendas dañadas, elaboración de fundas para el apoyo de coches, usar las telas sobrantes como trapos de limpieza o usarlo como reciclaje para que se pueda reutilizar los hilos, teniendo concordancia con Buriticá (2019) en donde indicó que el reciclaje de textiles puede ser textiles usados de origen natural, sintético o una mezcla de ambos, además también pueden ser reutilizadas de otras tres formas: Triturarlos y convertirlos en fibras (hilos, trapos de limpieza o aislamiento acústico), la segunda forma es redistribuirlos en su estado natural (donaciones y confecciones usadas) y finalmente cortar los pedazos de tela en retazos para después reutilizarlos en nuevos textiles.

La presente investigación cuenta con algunas implicancias que se relaciona en determinar la importancia de la gestión de calidad en las empresas exportadoras de textiles, dado que al tener un buen sistema de gestión de calidad se puede obtener mayores beneficios en los procesos y también una ventaja competitiva en comparación con otras empresas del mismo rubro pero que no cuentan con un sistema de calidad establecido correctamente, además de optimizar los procesos y también la obtención de certificaciones ISO.

Con relación a las limitaciones la presente investigación tuvo inconvenientes en poder encontrar un instrumento que tengan una correcta relación con el tema de investigación, por otro lado, también se tuvo problemas para poder validar el instrumento debido a que algunos docentes contaban con otros trabajos por desarrollar y también una de las limitaciones fue que no se encontró mucha información nacional con respecto a la calidad en las empresas exportadoras del rubro textil.

En consecuencia, podemos afirmar que la gestión de la calidad cuenta con un papel fundamental para optimizar los procesos de producción debido a que el SGC brinda mayores beneficios, además de poder mejorar los procesos cumpliendo así con los estándares de calidad que buscan los clientes y generando un valor agregado a sus productos, por lo que las empresas textiles que cuentan con este SGC cuentan con una mayor eficiencia que conlleva a una mayor productividad, además de contar con un sistema estandarizado, objetivos claros y disminución en los errores de producción.

En consecuencia, podemos afirmar que los procesos de gestión de calidad son distintos en cada organización debido a que el proceso de producción es muy variado pero se tiene una base de procesos la recepción de pedido, producción (corte, costura y acabados), análisis de calidad y el despacho del producto terminado, pero al momento de la gestión de la calidad muchas empresas optan por las auditorías de calidad en donde revisan las prendas producidas al detalle para que puedan verificar el porcentaje de errores o también conocido como AQL en donde se determina si las prendas pasan o son retenidas porque sobrepasan el porcentaje de error, por otro lado otras organizaciones cuentan con otros métodos como la inspección de 10 puntos, el método de autocontrol, el método del reloj y pruebas (costura, lavado y resistencia) que son realizadas por jefes del área de calidad o por los mismos auditores para que garanticen la calidad de las prendas producidas.

En consecuencia, podemos afirmar que las empresas que cuentan con una certificación ISO 9001 garantizan que las prendas producidas cuentan con un alto índice de calidad además el contar con una certificación ISO trae ventajas competitivas con otras empresas que no, porque los clientes internacionales buscan calidad en los productos, esto quiere decir que los beneficios de tener un SGC es poder contar con un análisis interno y

externo de la organización que permite estandarizar todos los procesos de producción, además de contar con un análisis más detallado para corregir algún error.

En consecuencia, podemos afirmar que algunas empresas si utilizan métodos de reutilización de telas o mermas pero también otra parte de las empresa de Lima no cuentan con este proceso ocasionando una mayor contaminación por las prendas que son rechazadas que al final tienen que ser procesadas para su eliminación en algunos casos con químicos que al final no ayudan con el medio ambiente, después de lo que se pasó con la pandemia del Covid-19 muchas personas adoptaron una cultura ecológica, por lo que una de las opción que utilizan las empresa son la reutilización de las telas en uniformes o trapos de limpieza, además de reutilización en forma de hilos de baja calidad y también vender las prendas dañadas a un menor precio en el mercado nacional, pero también existen otros métodos de reutilización que se encargan de eliminar las mermas ayudando así a mejorar la productividad como el método Lean Manufacturing, el ISO 14001 o el método de las 5S, por otro lado también se pueden adoptar otros métodos tales como triturar las prendas, realizar donaciones o poder brindarles a los operarios aquellas prendas que cuentan con defectos para que las puedan usar en el trabajo.

Referencias

Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado. Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>

Azizova, K., & Nuriyev, M. (2020). The Main Components Of The Implementation Of The Quality Management System In Textile Enterprises. Varazdin Development and Entrepreneurship Agency (VADEA).

Bellido, Y. y La Rosa, A. (2018). Modelo de Optimización de Desperdicios basado en Lean Manufacturing para incrementar la productividad en las Mypes del Sector Textil [Tesis para obtención de título, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: <http://hdl.handle.net/10757/624995>

Bernuy Traverso, R., Córdova Cueva, J., Gutiérrez Sierra, J., & Hurtado Vásquez, G. (2015). Calidad en las Empresas del Sector Confecciones en Lima Metropolitana, 2014 [PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14881/BERNUY_CORDOVA_CALIDAD_CONFECIONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Buriticá, Y. (2019). formulación de plan de negocio para la reutilización y transformación de residuos textiles para la creación de accesorios de decoración [Tesis para obtención de título, Universidad Distrital Francisco José del Caldas]. Repositorio institucional de la Universidad Distrital Francisco José del Caldas: <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/24643/BuriticaSalcedoYenniferAlexandra2019.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Carriel, R., Barros, C. y Fernandez, F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 2 núm., 1, febrero, ISSN: 2588-073X, 2018, pp. 625-644

Carranza, D. (2016). Análisis y mejora del proceso productivo de confecciones de prendas t-shirt en una empresa textil mediante el uso de herramientas de manufactura esbelta

[Tesis para obtención de título, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6084>

Castellano, I. (2018). El ciclo Deming para mejorar la productividad en los procesos de una empresa textil [Tesis para obtención de título, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana los Andes: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/962/Castellanos%20Martel%20Ivan%20Alex.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cepeda, E. (2017). Sistema de gestión de calidad y su incidencia en la productividad en las empresas del sector textil de la Provincia de Tungurahua [Tesis para obtención de título, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional de la Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25524>

Certified Transaction Monitoring Associate Consultores (08 de Marzo del 2017) CTMA Consultores. Todo lo que debes saber sobre la norma ISO 9001. <https://ctmaconsultores.com/todo-sobre-norma-iso-9001/>

Chavarry Gonzales, M. G., & Tello Cabanillas, L. E. (2020). LEAN MANUFACTURING Y MEJORA DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN, 2015-2020: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA [UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE]. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25913/REVISION%20SISTEMATICA_CHAVARRY-TELLO.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Chamorro, R. V. (2022, junio 30). Reporte de Empresas Exportadoras Abril 2022. Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales - CIEN. <https://www.cien.adexperu.org.pe/reporte-de-empresas-exportadoras-abril-2022/>

¿Cómo mapear los procesos AS IS, TO BE y TO DO? (2021, mayo 21). Blog SYDLE. <https://www.sydle.com/es/blog/mapear-procesos-as-is-to-be-to-do-60a81ebd22559e108ed7f51e>

Espinoza, J., Sanchez, J. y Venegas, P. (2015). Calidad en las Empresas del Sector Textil de la Región Junín [Tesis para obtención del grado de magister, Pontificia Universidad

Católica del Perú]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú:
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/14971>

Escuela Europea de Excelencia (02 de Abril del 2018). ¿Qué es y para qué sirve la norma ISO 14001?. <https://www.nueva-iso-14001.com/2018/04/norma-iso-14001-que-es/>

Escuela Europea de Excelencia (25 de Marzo de 2020). Normas ISO. ¿Qué son y cuáles son las más importantes?. <https://www.ambit-bst.com/blog/normas-iso.-qu%C3%A9-son-y-cu%C3%A1les-son-las-m%C3%A1s-importantes>

Eufemia Alejandrina., R. V., Velastegui López, L. E., Carrasco Ruano, T., & Cepeda Cahuatijo, E. L. (2018). Sistema de gestión de calidad y su impacto en la productividad del sector textil. *Visionario Digital*, 2(1), 25-37.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v2i1.34>

Fein, M. (1 de Junio de 2015). 5S methodology: Eliminate deadly wastes. ISHN.
<https://www.ishn.com/articles/101532-s-methodology-eliminate-deadly-wastes?>

Flores, W. (2017). Análisis y propuesta de mejora de procesos aplicando mejora continua, técnica SMED, y 5s, en una empresa de confecciones [Tesis para obtención del título, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9706>

Gil Mena, F. (Ed.). (2019). Solo el 5% de las empresas peruanas aplican gestiones de Responsabilidad Social. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/5-empresas-peruanas-aplican-gestiones-responsabilidad-social-258214-noticia/?ref=gesr>

González Mateus, J. A. (2016). Teorías Administrativas de la Calidad [UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA].
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14296/GONZALEZ%20MAT EUS%20JESICA%20ANDREA%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández – Sampieri, R. y Mendoza, C. (2019). Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1.a ed.). Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.

Hurtado, J. (2010). Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia (4. a ed.) Centro Internacional de Estudios Avanzados Sypal y Ediciones Quirón S.A. http://emarketingandresearch.com/wp-content/uploads/2020/09/kupdf.com_j-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacioacuten-completo-1.pdf

Huamani Morochara, E. K., & Montañez Pimentel, G. V. (2019). INFLUENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 COMO FACTOR DETERMINANTE DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES EXPORTADORAS DEL SECTOR TEXTIL EN AREQUIPA, 2018 [UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN PABLO].
http://54.213.100.250/bitstream/UCSP/16032/1/HUAMANI_MOROCHARA_EST_INF.pdf

Lopezosa, C. (2020). Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. En: Lopezosa, C., Díaz-Noci, J., Codina, L. (ed). Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social, n 1 (p. 88 – 97). Barcelona: DigiDoc–Universitat Pompeu Fabra. DOI: 10.31009/metodos. 2020.i01.08

Llontop, N. (2019). Metodología de las 5s para incrementar la eficiencia operativa en la empresa confecciones Juanitex - Atusparias 2018. [Tesis para obtención el grado de Licenciado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6207>

Matias, R. (23 de Junio de 2017). Emprendices. Obtenido de <https://www.emprendices.co/teoria-la-ventaja-competitiva/>

Méndez, J. (10 de Mayo de 2013). Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Monzón, C. y Yaipén, K. (2015). Propuesta de un modelo de éxito de gestión de calidad para las medianas empresas del sector textil confecciones en Lima basado en la consolidación de buenas prácticas de ingeniería industrial y el enfoque de gestión por procesos en base a los lineamientos del modelo EFQM y las herramientas estadísticas del

SIX SIGMA. [Tesis para obtención el Título, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)] Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC): https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620547/YAIPEN_TK%20-%20MONZON_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mogrovejo Román, P. M. (2018). PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 EN UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADOS DE CUERO FEMENINO UBICADA EN LIMA METROPOLITANA [PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13685/MOGROVEJO_ROM%c3%81N_PATRICIA_MARILEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olarte, P. (2018). Sistema de Gestión de Calidad y su Influencia en la Eficacia Empresarial en una Fábrica Textil. [Tesis para obtención el grado de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal] Repositorio institucional de la Universidad Nacional Federico Villarreal: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2359>

Pinillos, E. (2020). Ventaja competitiva y la exportación de polos de algodón hacia los estados unidos en la empresa Wingsea Enterprise, S.A.C., 2020 [Tesis para obtención el grado de Bachiller, Universidad Peruana de Ciencias e Informática] Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática: <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/355>

Rodríguez León, C. A. (2018). PROPUESTA PARA MEJORAR EL ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN UNA EMPRESA DE CONFECCIÓN TEXTIL [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623523/Rodriguez_LC.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Rodríguez, M., Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Rev. Medica Sanitas*, 21(3), 141-146.

Rodriguez, C., Perez, J. (2020). Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson

en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima. (Tesis de Pregrado. Universidad Cooperativa de Colombia). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/16529>

Rojas Valdez, D., y Salazar Julcamoro, J. (2020). "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA [UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27297/Rojas%20Valdez%2c%20Dany%20-%20Salazar%20Julcamoro%2c%20Jhonatan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas Ángel, J. (2019, junio 5). CRITERIOS DE IMPLEMENTACIÓN ISO 14001:2015, CASO ESTUDIO SECTOR MANUFACTURA, EMPRESA TEXTIL MANUFACTURERA, LEC, S.A. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/26612/Ypmartinezalc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salatino, D. y Cuadrado G. (2021). Creatividad investigación y lógica transcurativa IV. (1.a ed.). Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional Mendoza. https://www.researchgate.net/publication/354602727_CREATIVIDAD_INVESTIGACION_Y_LOGICA_TRANSCURSIVA_IV

Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad. (2016b, julio 6). RPP. <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089?ref=rpp>

Santolaria, D. (2016, febrero 3). ISOWin: Guía fácil de implantación y certificación de la norma ISO 9001. Isowin.org. <https://isowin.org/blog/guia-ISO-9001/>

Tevni Grajales, G. (Ed.). (2000). TIPOS DE INVESTIGACION. <https://cmappublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>

VELASCO, J. A. (2012). Gestión de Calidad Orientada en los Procesos. Madrid : ESIC.

Zambrano, F., Berzosa, J., Romero, W. y Mora, N. (2020). Implementación de un modelo de Gestión para empresas textiles artesanales: Caso Almacenes Coronado 593 Digital Publisher CEIT. DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.394>

Villalva Yauri, E. D., & Pallarco Asto, J. W. (2022). LA AUDITORÍA DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN DE LAS INDUSTRIAS TEXTILES EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2019 [UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9631/villalva_yed-pallarco_ajw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zamora, M. H. (2017). Teoría de la Gestión por Procesos: Un Análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital "Sor María Ludovica" de La Plata [Universidad Nacional de La Plata]. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/61203/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zimon, D., Madzik, P., & Sroufe, R. (2020). The influence of ISO 9001 & ISO 14001 on sustainable supply chain management in the textile industry. Sustainability (Switzerland), 12(10) doi:10.33

Anexos

Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVOS PRINCIPALES		TIPOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la importancia de la gestión de calidad para la optimización de procesos en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022?	Determinar la importancia de la gestión de calidad para optimizar los procesos en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022.	X (INDEPENDIENTE): Gestión de la Calidad Y (DEPENDIENTE): Optimización de Procesos	Enfoque: Cualitativo Diseño: Descriptivo Investigación: Transversal
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADORES:	POBLACIÓN DE ESTUDIO
1. ¿Cuáles son los procesos de la gestión de la calidad en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022?	1. Determinar los procesos de gestión de calidad en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022.	Niveles de Calidad Certificaciones Nivel de Rechazo	Población de Estudio: 5,393 Supervisores de calidad de las empresas textiles de lima
2. ¿Cómo las certificaciones ISO incrementan la calidad en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022?	2. Determinar si las certificaciones ISO incrementa la calidad en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022	Indicadores de Producción Métodos de reutilización de tela	Muestra: 10 Expertos en Gestión de Calidad en empresas Exportadoras textiles de lima
3. ¿Cuáles son los métodos de reutilización utilizados en las empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022?	3. Determinar los métodos de reutilización utilizados en las empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022.		Instrumentos: Guía de entrevistas

Matriz de Consistencia

CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUBCATEGORÍA	INDICADORES
GESTIÓN DE CALIDAD	Según Ramos, Velastegui, Carrasco y Cepeda (2018) el sistema de gestión de la calidad son lineamientos que permiten administrar una organización, así mismo busca evaluar el impacto en la productividad mediante el cumplimiento de los resultados esperados y la optimización de recursos utilizados en las empresas textiles.	ISO 9001	Indicadores de rechazo Control de materiales Estándares de gestión
		ISO 14001	Niveles de Calidad Lean Manufacturing
OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS	Según Cepeda (2017) la gestión por procesos se encarga de administrar de manera sistémica el flujo de insumos y resultados dentro de la organización para buscar una retroalimentación y así mejorar cada proceso con el fin de ser eficientes y eficaces	Planificación	Objetivos estratégicos
		Modelado	Mapeos de procesos
		Implantación	Toma de decisiones
		Seguimiento de Control	Evaluación de procesos y evitar defectos

Guía de Entrevista

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar (ciudad y sitio específico): _____

Entrevistador: _____

Entrevistado: _____


Cargo: _____

Introducción: _____

1. ¿Cómo es el proceso de gestión de calidad en la empresa?
2. ¿Cuáles son las etapas de producción por prenda?
3. ¿Qué estándares de gestión de la calidad aplican?
4. ¿Cuánto tiempo conlleva la fabricación de sus pedidos?
5. ¿Qué métodos utilizan para agilizar su auditoría de calidad?
6. ¿Cuáles son los métodos más usuales para agilizar su gestión por prenda?
7. ¿En promedio cuánto tiempo demora la inspección de calidad por cada prenda elaborada?
8. ¿Cómo realizan su planeamiento de producción? ¿Cuáles son sus proyecciones finales?
9. ¿Cuentan con metas semanales de producción? ¿Cuáles serían esas metas aproximadamente?
10. ¿De acuerdo con su margen de error (AQL) cuál es la cantidad de prendas que necesitan para que sean aprobadas?

11. ¿De qué manera se controla las incidencias por productos defectuosos?
12. ¿Realizan alguna prueba de control de calidad a las prendas fabricadas? ¿Qué tipo de pruebas realizan?
13. ¿Altera en su proceso de gestión de calidad la implementación de un modelo nuevo? ¿Cómo?
14. ¿Cuentan con alguna certificación de las normas ISO? ¿Por qué cree que es importante implementar la norma ISO?
15. ¿Considera que al contar con una certificación ISO se obtiene una mejor gestión de la calidad? ¿Por qué?
16. ¿Consideran que al contar con una certificación ISO disminuye los errores de producción? ¿Por qué?
17. ¿Realizan algún método de reutilización de telas? ¿Qué tipo de métodos utilizan?
18. ¿Qué hacen con las prendas rechazadas? ¿Tienen algún proceso para esas prendas? ¿Cuales son?

Validación de Instrumento:

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	CALIDAD PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS EN EMPRESAS EXPORTADORAS TEXTILES DE LIMA, 2015 - 2020			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Gonzales Anampa Enrique Mirko			
El instrumento de medición pertenece a la variable:				
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:				
				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		Importancia de la Gestión de la Calidad para la Optimización de los Procesos en Empresas Exportadoras Textiles de Lima.		
Línea de investigación:		Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial		
Apellidos y nombres del experto:		Flores Fernández, José Alfredo		
El instrumento de medición pertenece a la variable:		Optimización de procesos		
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<p>Sugerencias: Mejorar la redacción y la claridad de la medición.</p>				
Firma del experto:		 <p> Firmado digitalmente por: FLORES FERNANDEZ JOSE ALFREDO FIR 40733313 hard Motivo: En señal de conformidad Fecha: 22/06/2022 19:19:30-0500 </p>		

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

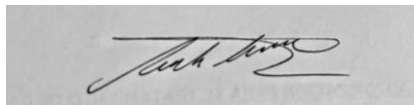
Título de la investigación:	CALIDAD PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS EN EMPRESAS EXPORTADORAS TEXTILES DE LIMA, 2015 - 2020
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Arriola Alvarado Carla
El instrumento de medición pertenece a la variable:	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:

Firm



a del experto:

Mapa de actores:

GRUPO DE ACTORES	ACTORES	ROL EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	RELACIÓN PREDOMINANTE	JERARQUIZACIÓN EN SU PODER
Empresas exportadoras textiles	Jefes de Aseguramiento de Calidad	Aporte del Sistema de Gestión de Calidad en empresas exportadoras	Relevante información sobre el sector textil y procesos de gestión de la calidad	Representa un nivel alto de aporte a la investigación, debido a la información brindada y rol fundamental de las empresas sobre la importancia de la Gestión de la Calidad.
Expertos en el tema	Audidores en el sector textil	Aporte sobre las auditorías de calidad en el sector textil	Relevante información sobre las auditorías, procesos de inspección de calidad y estándares de calidad.	Representa un nivel alto de aporte a la investigación, debido a diferentes aspectos de las inspecciones, experiencia en diferentes empresas y proceso de auditorías en las prendas textiles.

Tabla 1

Preguntas número 1: ¿Cómo es el proceso de gestión de calidad en la empresa?

N°	Entrevistado	Ítem
1	RAQUEL VALENTÍN	¿Cómo es el proceso de gestión de calidad en la empresa?
		Es un proceso que permite una mejora continua en todas las actividades que se realizan, porque ayuda a que se pueda analizar el origen de los problemas, como también el proceso de fabricación dado que participan todas las áreas involucradas, entonces la gestión de la calidad debe cumplir ciertos parámetros o métodos y sobre todo tener una visión hasta donde queremos llegar, eso ayuda a tener una mejora continua.
2	MILAGROS MOROCHO	Se cuenta con auditores para el proceso de costura, los auditores se aseguran de la calidad, inspección del proceso a seguir y también del correcto embalaje.
3	ROSA TARAZONA	La calidad se analiza desde antes que se inicie con el proceso de producción, porque se verifica que las maquinas se encuentran en óptimas condiciones porque algunas veces los piques de aguja de las maquinas pueden ocasionar los llamados huecos en las prendas provocando perdidas, por eso se somete a una revisión continua para evitar mermas.

- 4 JUDITH RAMÍREZ
Proceso de Gestión de la calidad es una secuencia de procesos enfocados en la calidad de una empresa y de su producción, es por eso que es importante tener procesos eficientes como también políticas bien definidas que garantice el cumplimiento de la calidad en la producción de las prendas.
- 5 NOEMI MEJIA
Se realiza una inspección de los procesos de producción, además de revisar las fichas técnicas dependiendo del tipo de prenda a evaluar.
- 6 AURELIA ORIHUELA
Se evalúa desde la fibra textil hasta los hilos que llega al proceso de fabricación de las prendas, para después revisar el producto terminado y garantizar de ese modo la calidad de cada prenda.
- 7 NOE CHAQUILA
Los auditores se encargan de procesar la prenda al final de la producción para corroborar la calidad de estas, dependiendo de la ficha técnica que se encuentre en revisión.
- 8 ROSIO LOPEZ
La gestión de calidad es mantener la visión, misión, políticas y objetivos claros en la producción que conlleve a mejorar la calidad de los productos.
- 9 CARMEN RIVERA
La calidad es tener materiales de trabajo, personal, stock, hoja de medida, modificación de las medidas, verificar las

hojas de medida con la hoja del cliente, verificar etiqueta y hoja de medición.

10 HELEN GARCIA

La gestión de la calidad es contar con personal capacitado en cada uno de los procesos de la producción de las prendas, para que se asegure un producto de calidad y se cumpla con las exigencias de los clientes.

Comentario: Según Rodríguez (2018) el proceso de gestión de calidad abarca todos los eslabones de la cadena productiva, que conlleva a la implementación de lo que el mercado está buscando, selección de materia prima, entrenamiento de los colaboradores y tecnologías de procesamiento, hasta la ejecución de los procesos de fabricación, transporte y distribución.

Por lo tanto, teniendo en cuenta las respuestas de los entrevistados podemos llegar a la conclusión que la gestión de calidad es un método eficaz para tener una mejora continua en los procesos de producción, debido a que todos están de acuerdo que al tener una gestión de calidad ayuda a obtener una mayor calidad en las prendas fabricadas y así evitar errores de fabricación.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Tabla 2

Pregunta número 2: ¿Cuáles son las etapas de producción por prenda?

		Ítem
Nº	Entrevistado	¿Cuáles son las etapas de producción por prenda?

-
- 1 RAQUEL VALENTÍN
Se inicia por el armado de una prenda convirtiendo una pieza en prendas, porque tienen los estándares mentalizados en un layao, un OBOP o un diagrama de operaciones, una ficha técnica, además un prototipo para poder empezar con la manufactura, eso conlleva un proceso de líneas en el cual se va a confeccionar la prenda y tienen que estar involucrados el supervisor, el mecánico y jefe de control de calidad para empezar el arranque de la prenda.
 - 2 MILAGROS MOROCHO
Corte, habilitado, costura y acabados.
 - 3 ROSA TARAZONA
Administración de la materia prima, producción de las prendas dependiendo al diseño y por último la adaptación del producto terminado.
 - 4 JUDITH RAMÍREZ
Las etapas de producción de la prenda son; Solicitud del cliente de un estilo específico, desarrollo de muestras para aprobación, una vez aprobado se procede a solicitar fabricación de tela, corte, costura y acabados. En todos los pasos interviene la aprobación del equipo de calidad para pasar al siguiente proceso.
 - 5 NOEMI MEJIA
Primero está el corte de la tela dependiendo del modelo, separación de las piezas cortadas por tallas, sigue el remalle,

- unión de todas las piezas y por ultimo los acabados.
- 6 AURELIA ORIHUELA
Primero la selección del algodón, después la selección del modelo a fabricar, confección, revisión del producto terminado y por último del despacho.
- 7 NOE CHAQUILA
Lo primero es el pedido del cliente, después se acuerda el tipo de tela a usar para la producción, características principales para la ficha técnica, corte de las piezas, costura, acabados y auditoria.
- 8 ROSIO LOPEZ
Las estepas son: Cotización, análisis de minutajes, capacidad de línea de costura, tener fecha de tela, tener avíos a tiempos, leand Taed de costura, línea de acabados y auditoria final
- 9 CARMEN RIVERA
No cuenta con esta información
- 10 HELEN GARCIA
Una empresa debe contar con full package en donde cuenten con investigación de tendencias, diseño, patronaje/corte, desarrollo de muestras, abastecimientos de materias primas, producción/confección y logística.

Comentario: Monzón y Yaipén (2015) indicaron que el proceso de confección consta de cuatro subprocesos los cuales son: diseño, pre-costura, costura y acabado.

Según las respuestas obtenida por los entrevistados las etapas de producción son diferentes en cada empresa, pero podemos rescatar que en la mayoría cuentan con corte, costura o remalle y los acabados finales de las prendas fabricadas.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Tabla 3

Pregunta número 3: ¿Qué estándares de gestión de calidad aplican?

N°	Entrevistado	Ítem
		¿Qué estándares de gestión de calidad aplican?
1	RAQUEL VALENTÍN	Es desde el inicio que se toca la prenda se determina los estándares del cliente, hasta donde quiere llegar, el tipo de tela, verificando el peso de la tela, verificando los hilos y los AVIOS que corresponden al tono, sí es lo que corresponde o no al cliente.
2	MILAGROS MOROCHO	El estándar de calidad es el AQL del 1.00 margen de error.
3	ROSA TARAZONA	El margen de error que se maneja por prenda fabricada es el 1.5%
4	JUDITH RAMÍREZ	Se utilizan: ISO 9001 Sistema de la Gestión de Calidad y 14001 Sistema de Gestión del Ambiente.
5	NOEMI MEJIA	Se utiliza el ISO 9001 para obtener una mayor calidad en las prendas producidas.

6	AURELIA ORIHUELA	El estándar de calidad se maneja en un AQL de 1.00 y también se considera el tiempo de hacer la prenda.
7	NOE CHAQUILA	En la auditorias el margen de error más usado es el 1% o 2% por prenda producida.
8	ROSIO LOPEZ	Se aplica el autocontrol, capacitación al personal, auditoria (proceso – durante – final de cada proceso).
9	CARMEN RIVERA	Se aplica un margen de error de 1% por lotes de fabricación o por modelo.
10	HELEN GARCIA	El estándar de gestión más usado es el AQL, ya que cuenta con un margen de error por prenda de 1%.

Comentario: Según Rodríguez y Pérez (2020) indicó que para que la empresa cumpla con los estándares de calidad debe plantear condiciones para la satisfacción del cliente que es decir ofrecer calidad de producto utilizado distintos métodos de calidad (AQL, auditorias y avíos), materiales utilizados, fichas técnicas, condiciones de garantía, servicios post venta y atención al cliente.

Después de las entrevistas con las empresas y especialistas nos percatamos que los estándares de gestión de calidad son el AQL con el 1% de margen de error por prenda y también la ISO 9001 mejorando así su productividad como también su calidad.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Tabla 4

Pregunta número 4: ¿Cuánto tiempo conlleva la fabricación de sus pedidos?

N°	Entrevistado	Ítem
		¿Cuánto tiempo conlleva la fabricación de sus pedidos?
1	RAQUEL VALENTÍN	El tiempo se determina desde la manipulación de la tela y desde el hilo lo cual determina el tiempo definido por el área comercial al cual será entregado al cliente.
2	MILAGROS MOROCHO	Se demora 3 meses 1/2
3	ROSA TARAZONA	Se demoran 3 meses para la fabricación del producto.
4	JUDITH RAMÍREZ	La fabricación de pedidos toma mínimo 4 meses una vez realizados el pedido y máximo 5 meses dependiendo del proceso que lleven.
5	NOEMI MEJIA	Se demora entre 2 meses y medio o 3 meses dependiendo al diseño de la prenda.
6	AURELIA ORIHUELA	El cliente da un plazo de 3 meses.
7	NOE CHAQUILA	No cuenta con esta información
8	ROSIO LOPEZ	En general duran 3 meses desde que se coloca el pedido mensual.
9	CARMEN RIVERA	Se demora 3 meses.
10	HELEN GARCIA	Es dependiendo de la calidad y la dificultad de la prenda a producir, esto puede variar entre días o meses.

Comentario: Flores (2017) indicó que, para lograr una mayor productividad, eficiencia de los procesos operativos y reducir los costos de fabricación, es necesario que la empresa cuente con un sistema estandarizado de trabajo, con procesos claros,

orden y limpieza en cada lugar de operación, el cual se obtendrá al implementar el método de las 5's.

Al contar con procesos estandarizados las empresas podrán elaborar con más rapidez las prendas y así tener un tiempo estimado de fabricación, según las respuestas obtenidas en las entrevistas con empresas y especialistas el rango de fabricación de sus prendas es de 3 meses aproximadamente, pero también depende mucho del modelo que el cliente elija y también el estándar de calidad que quieren que tenga al final.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Tabla 5

Pregunta número 5: ¿Qué métodos utilizan para agilizar su auditoria de calidad?

N°	Entrevistado	Ítem
		¿Qué métodos utilizan para agilizar su auditoria de calidad?
1	RAQUEL VALENTÍN	Se utiliza el método del muestreo que define el AQL de esa forma práctica y eficaz de realizar el control a la calidad de una producción para reducir cualquier riesgo antes de aceptar oficialmente. El autocontrol: que revisa las prendas en proceso de costura
2	MILAGROS MOROCHO	Método del reloj: el cual es la inspección final de la prenda El método esbelto: confeccionado que se realiza en el acabado, jalando uno por uno.

- | | | |
|----|------------------|---|
| 3 | ROSA TARAZONA | Se utiliza el método del reloj porque se corrobora interna y externamente la prenda. Utilizamos el sistema de Tablas de Muestreo y Nivel de Aceptación |
| 4 | JUDITH RAMÍREZ | basándonos Sistema Standard 105E usando los niveles 1.0 para Procesos y 1,5 para Acabados. |
| 5 | NOEMI MEJIA | Se utiliza el método del Reloj es cual ayuda a la inspección de las prendas al final de la producción. |
| 6 | AURELIA ORIHUELA | El método del Reloj, se analiza la prenda empezando por el cuello y termina en la basta. |
| 7 | NOE CHAQUILA | El método del reloj y el método esbelto. |
| 8 | ROSIO LOPEZ | Los métodos son las preauditorias de cada proceso. |
| 9 | CARMEN RIVERA | El método del Reloj y el método AQL. |
| 10 | HELEN GARCIA | No se agiliza la auditoria, en su lugar se trabaja con un AQL del 0% en producción y un AQL de 1% en auditoria de calidad. |

Comentario: Según Salatino, Cuadrado (2021) indicaron que la Teoría de Juran permite identificar la secuencia de acciones a realizar para implementar en forma institucional un proceso de mejora continua en la producción de bienes y servicio, esta teoría se divide en tres etapas: planeación de calidad, control de calidad y mejora de la calidad.

Según los entrevistados el método más usado para poder agilizar el proceso de calidad y poder ser más productivos, es el método del reloj, como también el método

esbelto, ambos ayudan a que las prendas puedan ser revisadas al detalle y así evitar errores o poder alargar los procesos.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Tabla 6

Pregunta número 6: ¿Cuáles son los métodos más usuales para agilizar su gestión por prenda?

N°	Entrevistado	Ítem
		¿Cuáles son los métodos más usuales para agilizar su gestión por prenda?
1	RAQUEL VALENTÍN	El método del reloj que es revisar 100% la prenda.
2	MILAGROS MOROCHO	El método del reloj
3	ROSA TARAZONA	El método del autocontrol porque verifican que las prendas no sufrieron ningún tipo de picadura durante la producción.
4	JUDITH RAMÍREZ	Se usa la Inspección de 10 puntos para la tela y La Inspección del Método del Reloj para las prendas.
5	NOEMI MEJIA	No cuenta con información
6	AURELIA ORIHUELA	El método del reloj
7	NOE CHAQUILA	El método del Reloj
8	ROSIO LOPEZ	El método más usual es el autocontrol, donde se prioriza el autocontrol.
9	CARMEN RIVERA	El autocontrol y el método del Reloj.

10 HELEN GARCIA El tiempo estándar para realizar el autocontrol.

Comentario: Rodríguez (2018) indicó que los inspectores del área de costura usan el método del reloj en todas las prendas y/o zonas de la prenda debido a que cuenta con la finalidad de identificar los defectos de tela, costura y manipulación, pero para realizar este proceso se tiene que seleccionar a un inspector que cuenta con experiencia.

Según los entrevistados el método más usado por las empresas textiles es el método del reloj, el cual se encarga de poder revisar la prenda al 100%, porque se realiza un análisis interno y externo para garantizar una buena calidad a sus clientes.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Tabla 7

Pregunta número 7: ¿En promedio cuanto tiempo demora la inspección de calidad por cada prenda elaborada?

		Ítem
Nº	Entrevistado	¿En promedio cuanto tiempo demora la inspección de calidad por cada prenda elaborada?
1	RAQUEL VALENTÍN	Depende de que modelo sea la prenda o polo o T-shirt básico puede ser un minuto, minuto y medio o dos minutos.
2	MILAGROS MOROCHO	Se demora 1 minuto ½ por prenda
3	ROSA TARAZONA	Se demora 5 minutos cuando cuenta con modelos nuevos, debido a que tienen que

		contar con una asesoría previamente y verificar bien todas las prendas.
4	JUDITH RAMÍREZ	La Inspección de cada prenda depende del estilo, 0.80 de minuto para T- Shirt y 1.10 para Polo T-Shirt.
5	NOEMI MEJIA	Se demora 1 minuto por prenda o también puede demorar 1 minuto ½.
6	AURELIA ORIHUELA	El tiempo que se demora es 20 minutos por prenda.
7	NOE CHAQUILA	El tiempo de inspección varía dependiendo a cada auditor, pero lo más común son de 30 o 40 minutos.
8	ROSIO LOPEZ	La inspección se demora en promedio 1 minuto.
9	CARMEN RIVERA	Se demora 1 minuto x prenda.
10	HELEN GARCIA	El promedio es de 1.07 minutos por prenda.

Comentario: Según Rodríguez y Pérez (2020) indicaron que una vez el proveedor realiza la entrega de los productos se realiza una inspección por atributos, en la cual se tiene en cuenta que las prendas no tengan defectos de fabrica (marras, imperfecciones en las costuras, cremalleras, botones, etc.), además se tiene que verificar las cantidades, colores y tallas seleccionadas en la orden de compra.

La mayoría de los entrevistados concuerdan que las inspecciones o auditorias de calidad están demorando en promedio 1 minuto ½ o 40 si el modelo de fabricación es nuevo y se tiene que tomar un mayor tiempo para evitar cualquier tipo de error de producción, al parecer es un rango general en polos o T-shirt básicos.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Tabla 8

Pregunta número 8: ¿Cómo realizan su planeamiento de producción? ¿Cuáles son sus proyecciones finales?

N°	Entrevistado	Ítem ¿Cómo realizan su planeamiento de producción? ¿Cuáles son sus proyecciones finales?
1	RAQUEL VALENTÍN	Lo realiza el cálculo de la capacidad de la línea, como máquinas para elaborar las prendas y operarios que van confeccionando el tipo o modelo de prendas.
2	MILAGROS MOROCHO	De acuerdo con los tiempos programados por el cliente, garantizando el despacho a tiempo.
3	ROSA TARAZONA	En el proceso de planificación el cliente tiene que decidir el tiempo de despacho para que después se pueda realizar una programación semanal y lograr entregar las prendas a tiempo.
4	JUDITH RAMÍREZ	El planeamiento se realiza determinando tiempos en cada proceso que lleva la prenda, la proyección final apunta siempre al despacho de mínimo el 100% del pedido a tiempo
5	NOEMI MEJIA	Se debe tener el pedido del cliente y la cantidad a fabricar para así poder saber

		cuánto tipo se tomará la fabricación de las prendas solicitadas.
6	AURELIA ORIHUELA	No cuenta con esta información
7	NOE CHAQUILA	Se revisa el pedido del cliente para poder hacer un acuerdo del tiempo de entrega, además se toma en cuenta la complejidad de la prenda, al final se llega a un acuerdo y se pacta una fecha de entrega.
8	ROSIO LOPEZ	Se realiza al recibir el pedido final que solicita el cliente al área comercial, además se analiza las capacidades de planta, optimizando los recursos para evaluar el plan estratégico de producción y conseguir el despacho a tiempo solicitado por el cliente.
9	CARMEN RIVERA	El planeamiento se realiza mediante tiempo y fechas, además cumplir con las fechas programadas.
10	HELEN GARCIA	El planeamiento se realiza considerando todos los procesos por los que va a pasar la prenda, el cliente ofrece una fecha de planeamiento y se llega a una fecha final

Comentario: Espinoza, Sanchez y Venegas (2015) indican que según Juran la planificación de la calidad es establecer metas de calidad, identificar clientes y sus necesidades, en cuanto a control de calidad es elegir elementos de control y unidades de medida, estableciendo metas para poder medir el desempeño y después poder compararlas.

Todos coinciden que primero se tiene que recibir el pedido para así poder programar todo el proceso, después de un análisis y contando con los recursos (maquinas) que cuentan cada uno pueden llegar a un tiempo de entrega final y después programar las metas semanales para cumplir con toda la producción a tiempo.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Tabla 9

Pregunta número 9: ¿Cuentan con metas semanales de producción? ¿Cuáles serían esas metas aproximadamente?

N°	Entrevistado	Ítem
1	RAQUEL VALENTÍN	¿Cuentan con metas semanales de producción? ¿Cuáles serían esas metas aproximadamente? Si contamos con metas semanales e indispensable que el modelo si es exclusivo se genera 250 o 300 prendas diarias en 8 horas y viene a salir a la semana 1500 a 1800 semanales en una línea.
2	MILAGROS MOROCHO	Si, de acuerdo con lo programado por planeamiento de producción está establecido un pronóstico diario, semanal y mensual. Por ejemplo: Un aproximado diario es 6,305 prendas.
3	ROSA TARAZONA	Si, dependiendo a los pedidos recibidos pueden ir variando, dependiendo al cambio de las estaciones y en ocasiones la

		producción semanal es aproximadamente entre 4,000 prendas.
4	JUDITH RAMÍREZ	Nuestras metas semanales son despachos de mínimo 85,000 prendas, hemos llegado hasta las 120,000 prendas por semana.
5	NOEMI MEJIA	Las metas semanales están rondando en el 60% o 70% de la meta semanal, esto quiere decir que tendrían que fabricar unas 7,000 o 9,000 prendas.
6	AURELIA ORIHUELA	No cuenta con información exacta.
7	NOE CHAQUILA	Las metas semanales se toman dependiendo de la prenda fabricada, si es un polo básico se puede producir 700 o 800 al final de la semana.
8	ROSIO LOPEZ	Si cuentan con metas semanales Las metas se realizan en el área de ingeniería de acuerdo con el tiempo estándar de la elaboración del producto y se calcula una producción diaria entre el 70% y 80% de meta total, aproximadamente 40,000 metas al mes.
9	CARMEN RIVERA	Si, las metas semanales son de aproximadamente 20,000.
10	HELEN GARCIA	Si, las metas dependen del minutaje de la prenda y de acuerdo con eso van variando: <ul style="list-style-type: none"> • Prendas de menor minutaje, reportando mayor número de prendas

- Prenda de mayor minutaje implican un menor número de prendas producidas.

Comentario: Los elementos primordiales para que las organizaciones puedan medir el nivel de avance y así puedan cumplir con todas las estimaciones de producción es la eficiencia que tiene como concepto alcanzar las metas establecidas con menor cantidad de recursos, el otro elemento será la productividad el que cuenta con una relación entre cantidad de producción y la cantidad de recursos utilizados (Rodríguez, 2018).

Todas las empresas y expertos en el tema cuentan con metas semanales, pero varían dependiendo a los recursos que tengan (maquinas, mano de obra y materia prima).

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Tabla 10

Pregunta número 10: ¿De acuerdo con su margen de error (AQL) cual es la cantidad de prendas que necesitan para que sean aprobadas?

		Ítem
N°	Entrevistado	¿De acuerdo con su margen de error (AQL) cual es la cantidad de prendas que necesitan para que sean aprobadas?
1	RAQUEL VALENTÍN	En producción es muy ajustado por lo que se utiliza el 1% de defectos en las prendas.
2	MILAGROS MOROCHO	De acuerdo con el AQL el 1.00 margen de error por prenda, que significa 3,201 a

		10,000 prendas pueden ser aceptadas con 1. 5 defectos, pero con 6 defectos son rechazadas. Siempre habrá defectos porque no existe una calidad 100% por eso existen los AQL para medir la cantidad de defectos permitidos y sea más accesible cumplir las metas.
3	ROSA TARAZONA	El porcentaje de prendas defectuosas depende del AQL el cual trabaja con el 1% de errores.
4	JUDITH RAMÍREZ	El % de defectuoso que tenemos fluctúa entre 1.7 y 2.3% en colores sólidos el mayor defecto se concentra en problemas de mano de obra y hasta 7 % dependiendo del tipo de proceso, el mayor problema por lavados con efectos especiales.
5	NOEMI MEJIA	No puede dar información.
6	AURELIA ORIHUELA	El porcentaje de defectos es del 0.5%
7	NOE CHAQUILA	El porcentaje de defectos aceptador por producción es de 1.5%.
8	ROSIO LOPEZ	El porcentaje que se acepta de defectos es el 2%
9	CARMEN RIVERA	Mediante el AQL es el 1%.
10	HELEN GARCIA	Se trabaja con un AQL ajustado del 0% de defecto.

Comentario: Según Rodríguez (2018) indico que las empresas no pueden sobrepasar el porcentaje de defectos (AQL) establecido debido a que en las auditorías internas si se encuentra un porcentaje mayor de lo estipulado generará un rechazo de todas las prendas producidas, conllevando así a un retraso en la entrega, por lo que se busca obtener un porcentaje menor lo que conlleva a una mínima cantidad de prendas rechazadas.

Un promedio aproximadamente de margen de error permitido es entre el 0% al 2% del AQL, ya que al estar en sector de calidad debe trabajarse con el mejor porcentaje de error a si habrá menos defectos en la prenda ocasionando más ganancia y lealtad al cliente.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Tabla 11

Pregunta número 11: ¿De qué manera se controla las incidencias por productos defectuosos?

N°	Entrevistado	Ítem
¿De qué manera se controla las incidencias por productos defectuosos?		
1	RAQUEL VALENTÍN	Se controla haciendo que el operario o maquinista que confeccione la prenda haga el autocontrol haciendo que revise lo que confecciono, además de llevar capacitaciones para evitar errores futuros.
2	MILAGROS MOROCHO	Con el autocontrol y la inspección final.
3	ROSA TARAZONA	Se tiene que ser una auditoria final de las prendas para poder corroborar que no cuenten con ningún tipo de error.
4	JUDITH RAMÍREZ	La incidencia de defectos se controla el la Auditoria de Proceso, en la Inspección 10% y también en la Auditoria de Acabados, se manejan datos estadísticos.

5	NOEMI MEJIA	Se controla mediante un reproceso por el operario, para así evitar defectos en la producción.
6	AURELIA ORIHUELA	No cuenta con esa información
7	NOE CHAQUILA	Se realiza una nueva inspección de las prendas y si se encuentra los mismos errores, se procede a realizar una reunión para acordar una capacitación grupal.
8	ROSIO LOPEZ	Se controla el llenado del control semanal para evitar y evaluar el defecto.
9	CARMEN RIVERA	No contesto
10	HELEN GARCIA	De encontrarse el porqué del defecto se corrige y se indica de porque se considera un defecto.

Comentario: Según Rodríguez (2018) indico que los controles de calidad dependen de la política de la empresa, debido que el área de producción debe realizar inspecciones (método de muestreo, método de inspección al 100% e inspección de metales) al producto para identificar los defectos y así evitar los reprocesos debido a que aumentaría los costos de producción, además de no cumplir con el tiempo de entrega. La mayoría de los participantes analizan sus prendas cuando terminan el proceso de producción realizando un autocontrol de lo fabricado para así evitar los márgenes de error y así verifican que el daño no sea grave.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Tabla 12

Pregunta número 12: ¿Realizan alguna prueba de control de calidad a las prendas fabricadas? ¿Qué tipo de pruebas realizan?

N°	Entrevistado	Ítem
¿Realizan alguna prueba de control de calidad a las prendas fabricadas? ¿Qué tipo de pruebas realizan?		
1	RAQUEL VALENTÍN	Si, se verifica que la tela cumpla lo requerido que pide el cliente, se envía una muestra con el tono de la prenda, peso y solidez.
2	MILAGROS MOROCHO	El auto control, se realiza revisando la prenda al 100% cada operario.
3	ROSA TARAZONA	Si, se realizan pruebas de elasticidad, pruebas de lavado para ver si la tela de destiñe, prueba de costuras y de resistencia.
4	JUDITH RAMÍREZ	Si, se realizan pruebas; de Encogimiento, de solidez al lavado y de resistencia de costuras.
5	NOEMI MEJIA	Si, se realiza pruebas de elongación y recuperación, resistencia de rasgados y pruebas de color.
6	AURELIA ORIHUELA	No contesto
7	NOE CHAQUILA	Si, se realiza controles químicos, control de calidad de la tela y de elasticidad.
8	ROSIO LOPEZ	Si, las pruebas son de solidez, densidad, encogimiento y resistencia de tela.
9	CARMEN RIVERA	Si, se escoge una de las prendas terminadas y prueban si tiene resistencia de costura.

10	HELEN GARCIA	Si, pruebas de resistencia, apariencia, confirmación de pretina y prenda de producción,
----	--------------	---

Comentario: Las pruebas de calidad varían dependiendo de las políticas de las empresas debido que algunas realizan controles de calidad químicas, como también físicas que se realizan a las prendas terminadas para sí poder analizar la resistencia y los colores, además las áreas productivas realizan estas inspecciones que tiene como finalidad identificar cualquier tipo de defecto para así evitar algún reproceso y en consecuencia un aumento en los costos de producción (Rodríguez, 2018).

Los entrevistados afirman que realizan pruebas de elasticidad a la prenda para que no se rompa, viendo así la resistencia de las prendas fabricadas y así garantizar su calidad.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Tabla 13

Pregunta número 13: ¿Altera en su proceso de gestión de calidad la implementación de un modelo nuevo? ¿Cómo?

		Ítem
N°	Entrevistado	¿Altera en su proceso de gestión de calidad la implementación de un modelo nuevo? ¿Cómo?
1	RAQUEL VALENTÍN	Depende del modelo, porque desde el día uno se debe evitar descoser si es que sale mal.
2	MILAGROS MOROCHO	No, porque es el mismo estándar de calidad para todos.

3	ROSA TARAZONA	No, porque el estar de calidad ya establecido en la empresa se puede adaptar rápidamente para cualquier tipo de modelo nuevo.
4	JUDITH RAMÍREZ	No, altera nuestro proceso porque ya está estudiado en la corrida piloto y ya sabemos la curva de avance que van a tener los productos nuevos.
5	NOEMI MEJIA	No cuenta con esta información
6	AURELIA ORIHUELA	En algunas ocasiones si se altera los procesos, provocando que los tiempos se retrasen o que tengan más prendas rechazadas por errores en la producción.
7	NOE CHAQUILA	No, porque antes que ingrese un modelo nuevo se tiene que hacer un análisis de la prenda y buscar la mejor manera de poder producir aquel modelo sin afectar los procesos establecidos.
8	ROSIO LOPEZ	Si, porque depende del modelo y del tipo de operación que requiere la prenda.
9	CARMEN RIVERA	No, porque su modelo previamente debe ser retenido por el supervisor y buscar la mejor manera para que no se altere el proceso de fabricación.
10	HELEN GARCIA	No, porque tiene que cumplir con el procedimiento sea cual sea el modelo de prenda.

Comentario: Según Fein (2015) indicó que las 5's proporcionan pautas de organización y de disciplina, para evitar el uso inadecuado de los recursos y generar un mejor ambiente de trabajo, ya que es un proceso que cuenta con cinco pasos: ordenar, sistematizar, limpiar, estandarizar y autodisciplina; teniendo así que las empresas cuenten con procesos estandarizados que se puedan adaptar a los modelos nuevos pero si se encuentra algún tipo de deficiencia o errores en la producción se realiza una capacitación mínima para que así puedan mantener el orden y la autodisciplina en la producción de las prendas.

La mayoría de las respuestas fueron negativas, debido a que la calidad aplica para todo tipo de modelo de prenda, logrando así un sistema estandarizado logrando así que el proceso no sea alterado sin importar el modelo a fabricar.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Objetivo específico 2. Determinar si las certificaciones ISO incrementa la calidad en empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2022.

Tabla 14

Pregunta número 14: ¿Cuentan con alguna certificación de las normas ISO? ¿Por qué cree que es importante implementar la norma ISO?

		Ítem
N°	Entrevistado	¿Cuentan con alguna certificación de las normas ISO? ¿Por qué cree que es importante implementar la norma ISO?
1	RAQUEL VALENTÍN	Todavía no, pero actualmente lo estamos solicitando, además la norma ISO es muy

		importante para mejorar los procesos y ser competitivos a nivel mundial.
		Si contamos con la ISO 14001 y 9001
2	MILAGROS MOROCHO	Es importante porque garantiza una buena calidad al cliente.
		Si, cuentan con la norma ISO 14001 y ISO 9001, las dos ISO fundamentales para que tengan una gran imagen competitiva contra el mercado mundial.
3	ROSA TARAZONA	
		Si contamos con Certificación ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente), FSC (Insumo Maderable), GOTS (Condición Orgánica) y GRS (Contenido Reciclado).
4	JUDITH RAMÍREZ	
		Si contaba con la ISO 9001 ya que certifica que cumple con los estándares de calidad y puede tener una mayor ventaja en el comercio internacional.
5	NOEMI MEJIA	
		Si, para así ser considerada como una empresa innovadora mundial.
6	AURELIA ORIHUELA	
7	NOE CHAQUILA	Información confidencial
		Si es importante porque garantiza los niveles de calidad que cuenta la empresa a nivel internacional.
8	ROSIO LOPEZ	
		Si con el ISO 9001, porque genera calidad a los productos.
9	CARMEN RIVERA	
10	HELEN GARCIA	No cuenta con esa información

Comentario: Según Rodríguez y Perez (2020), indicaron que implementar un sistema de gestión de la calidad es una estrategia muy beneficiosa, debido a que se puede realizar una medición de resultados, comunicación asertiva entre las áreas y una mejora continua, al implementar un SGC las organizaciones obtienen la certificación ISO logrando así incrementar las posibilidades de que la empresa pueda mantenerse en el mercado internacional, además impulsa a que mayores personas tengan la certeza que son productos de buena calidad.

Las normas ISO logra un valor agregado a la prenda porque especifica la alta calidad con la empresa, con los empleados y con lo más importante que es el producto porque mientras más calidad reciba el cliente más pedidos realizara.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Tabla 15

Pregunta número 15: ¿Considera que al contar con una certificación ISO se obtiene una mejor gestión de la calidad? ¿Por qué?

N°	Entrevistado	Ítem
1	RAQUEL VALENTÍN	¿Considera que al contar con una certificación ISO se obtiene una mejor gestión de la calidad? Si, porque al contar con la norma ISO 9001 se lleva un mejor control en los procesos para tener una mejor productividad en la producción y además un mejor control de calidad.
2	MILAGROS MOROCHO	Si, porque con la certificación ISO ayuda que se cumplan con todos los estándares

		establecidos o también negociados con los clientes.
3	ROSA TARAZONA	Si, porque las empresas que cuentan con la certificación ISO 9001 brindan la confianza al cliente de producir prendas con una alta calidad en sus procesos de producción.
4	JUDITH RAMÍREZ	Si, porque las empresas que cuentan con la norma ISO 9001 mejora los procesos de producción, porque garantizan que cumplen con estándares de calidad.
5	NOEMI MEJIA	No cuenta con certificación ISO
6	AURELIA ORIHUELA	No cuenta con certificación ISO, pero tengo conocimiento que la certificación ayuda a que se tenga una mejora en la calidad.
7	NOE CHAQUILA	Si, porque de ese modo garantizan la calidad en las prendas y también se evitan errores en las prendas producidas.
8	ROSIO LOPEZ	Si, porque de esa manera ayuda a que los procesos sean más ordenados y también garantizan la calidad de un producto que pasó por varios procesos que garantizan la calidad de este.
9	CARMEN RIVERA	No cuenta con certificación ISO, pero estamos buscando la manera de conseguir la certificación ISO 9001.

10	HELEN GARCIA	Si, ya que al contar con la certificación ISO 9001 o ISO 14001 mejora la imagen de la empresa, como también ayuda a que se gestione de mejor manera la calidad al momento de la producción de las prendas.
----	--------------	--

Comentario: Huamani y Montañez (2019) en donde mencionaron que el ISO 9001:2015 tiene como beneficio la mejora de la imagen de las empresas dado que los productos cuentan con una mejor calidad, además que contar con la certificación ISO ayuda a reducir el porcentaje de prendas defectuosas o dañadas, además del aumento en la productividad y ayuda a que las empresas puedan mejorar la calidad de sus productos

La certificación ISO ayuda a que las empresas puedan llevar un control más detallado al momento de la producción de las prendas textiles, además también de esa manera se puede revisar en que parte de la producción de encuentra algún desperfecto y darle una solución rápida dado de ese modo una mayor productividad, como también una disminución de los errores de producción que de este modo garantiza una correcta gestión de calidad del producto terminado.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Tabla 14

Pregunta número 16: ¿Consideran que al contar con una certificación ISO disminuye los errores de producción? ¿Por qué?

		Ítem
N°	Entrevistado	¿Consideran que al contar con una certificación ISO disminuye los errores de producción? ¿Por qué?

1	RAQUEL VALENTÍN	Si, porque tiene que estar bien confeccionada la prenda, así el cliente podrá tener un buena imagen de la empresa.
2	MILAGROS MOROCHO	Si, porque se tiene que asegurar la calidad del producto para el cliente.
3	ROSA TARAZONA	Si, porque al contar con la certificación ISO y además contar con las auditorias las prendas tiene un alto índice de calidad.
4	JUDITH RAMÍREZ	Si, porque al momento de terminar la producción se tiene que hacer una revisión de todas las prendas producidas para que de ese modo se eviten prendas en mal estado.
5	NOEMI MEJIA	Si, porque al contar con la certificación ISO se puede llevar un control desde la adquisición de materia prima hasta la obtener un producto final que sería las prendas, para así poder llegar a satisfacer la calidad que está buscando el cliente.
6	AURELIA ORIHUELA	Si, porque previenen los reprocesos de la prenda.
7	NOE CHAQUILA	No respondió
8	ROSIO LOPEZ	Si, porque se entrega un producto con calidad donde se pasa por aprobaciones de varios procesos como proceso de calidad.

9	CARMEN RIVERA	No, porque no se obtendrá una calidad perfecta y se gastarían recursos adicionales.
10	HELEN GARCIA	Si, porque con la norma ISO se lleva un mejor control tanto en la producción, como también documentario para que de ese modo las prendas tengan un valor agregado.

Comentario: Vallalva E. y Pallarco J. (2022) en donde mencionaron que la planificación de las auditorías de calidad permiten detectar oportunamente los errores en las prendas producidas, evitando así los reprocesos en caso de que se cuente con nuevos patrones y también las pérdidas por producir prendas que no cumplan con un nivel de calidad aceptable (AQL), además de que las auditorías de calidad corroboran que se cumpla los objetivos planteados por las empresas para que tengan una mayor productividad.

Los expertos concordaron que al contar con una certificación ISO ayuda a evitar errores en la producción debido a que al contar con la certificación se cuenta con una mejora en los procesos de producción, además durante todo el proceso de producción se generan procesos de validación de la calidad en donde intervienen los auditores de calidad en donde revisan minuciosamente todas las prendas producidas para garantizar una calidad de alto nivel y de esa manera los clientes queden satisfechos.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Objetivo específico 3. Determinar los métodos de reutilización utilizados en las empresas exportadoras textiles de Lima en el periodo 2015 al 2020.

Tabla 15

Pregunta número 17: ¿Realizan algún método de reutilización de telas? ¿Qué tipo de métodos utilizan?

		Ítem
N°	Entrevistado	¿Realizan algún método de reutilización de telas? ¿Qué tipo de métodos utilizan?
1	RAQUEL VALENTÍN	Si, la tela sobrante se utiliza para hacer uniformes a los trabajadores de la empresa.
2	MILAGROS MOROCHO	No, sin embargo, la merma (trozos de tela) se vende
3	ROSA TARAZONA	No, pero estamos buscando la manera de reutilizar las telas sobrantes para utilizar como trapos de limpieza.
4	JUDITH RAMÍREZ	Está en proyecto, aún no reciclamos nuestra tela.
5	NOEMI MEJIA	No todavía no se plantea un proyecto para reutilización de telas, pero se está buscando una solución alterna para los residuos.
6	AURELIA ORIHUELA	No, pero se está investigando la manera de implementar un método de reciclaje mecánico que se encarga de poder triturar las fibras y poder utilizar su hilo otra vez.
7	NOE CHAQUILA	No cuenta con esta información
8	ROSIO LOPEZ	Si se realiza cuando hay algún color claro con problemas, se desmonta y se queda retenido en colores oscuros.

9	CARMEN RIVERA	No se reutiliza las telas.
10	HELEN GARCIA	Si, los saldos de tela se utilizan para fundas de coches de apoyo.

Comentario: Según Buriticá (2019) indicó que el reciclaje de textiles puede ser textiles usados de origen natural, sintéticos (provenientes del petróleo) o una mezcla de ambos, además también pueden ser reutilizadas de otras tres formas: Triturarlos y convertirlos en fibras (hilos de baja calidad, trapos de limpieza o aislamiento acústico), la segunda forma es redistribuirlos en su estado natural (donaciones y confecciones usados) y finalmente cortar los pedazos de tela en retazos para después ser reutilizados en nuevos textiles.

No es muy común el método de reutilización de telas, sin embargo, hay quienes lo desean aplicar porque reduce el incremento de desechos textiles y además ofrece una ganancia, otros no reutilizan toda la prenda en su totalidad, pero sin embargo usan la merma (trozos de tela) para poder venderla y se convierte en una nueva tela o producto.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.

Tabla 16

Pregunta número 18: ¿Qué hacen con las prendas rechazadas? ¿Tienen algún proceso para esas prendas? ¿Cuáles son?

		Ítem
Nº	Entrevistado	¿Qué hacen con las prendas rechazadas? ¿Tienen algún proceso para esas prendas? ¿Cuáles son?
1	RAQUEL VALENTÍN	Se realiza un análisis de la producción rechazada y se verifica si la mayoría de

		ellas pueden ser reparadas o ya se puede considerar como merma.
2	MILAGROS MOROCHO	Se realiza la reinspección, que es pasar la prenda por todo el proceso nuevamente.
3	ROSA TARAZONA	Se procede a realizar un análisis de las prendas rechazadas y poder ver cuanto porcentaje de defectos cuenta para poder ver si se puede volver pasar las prendas.
4	JUDITH RAMÍREZ	Si, los lotes rechazados se re inspeccionan, se separan los productos defectuosos y se corrige lo que es posible y/o se separa como prenda no exportable van a 2das o a 3eras dependiendo de la magnitud del defecto.
5	NOEMI MEJIA	No, las prendas rechazadas se buscan poder venderlas en una tienda a nivel nacional, pero con un menor precio.
6	AURELIA ORIHUELA	No cuenta con la información.
7	NOE CHAQUILA	No, las prendas rechazadas ya las descartan definitivamente para no gastar recursos en rehacer todo el proceso de fabricación.
8	ROSIO LOPEZ	Con las prendas rechazadas se hace una clasificación según el tipo de defectos y se evalúan si se pueden recuperar, donde van a un área de recuperación y lo que no se puede recuperar, se clasifica entre segundas y terceras.

9	CARMEN RIVERA	Si, se realiza una re-inspección y se evalúa los defectos de las prendas para poder saber si se puede recuperar o solo se desecharía por muchos defectos.
10	HELEN GARCIA	Se identifican si se puede salvar con algún reproceso o se clasifica como segundas o terceras.

Comentario: Las telas o prendas que muchas veces son rechazadas pueden desaparecer al implementar la filosofía del Lean Manufacturing (LM) debido a que ayuda a que las empresas cuenten con un sistema de gestión que se encarga en la eliminación de todos los desperdicios que se generan, permitiendo así reducir el tiempo improductivo entre operaciones, mejorando la calidad y reduciendo los costos, además tiene como propósito generar una nueva forma de pensar y de realizar las actividades diarias dentro de una organización (Bellido y La Rosa, 2018).

Todos coinciden que se haría un reinspeccion para poder saber que tan dañada estaría la prenda y se convertiría en segunda o y terceras, porque si son segundas se pueden volver a procesar para que los costureros reparen esos defectos, pero si son terceras son prendas que tienen defectos de hueco, motas machas y falla de tela las cuales son analizadas para que el liente corrobore que serán eliminadas porque no quieren que su marca corra riesgo de plagio.

Nota: Resultados obtenidos tras la aplicación de la Guía de entrevistas a empresas y especialistas del rubro, 2022.