

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Gestión de calidad en las empresas textiles: Un estado de arte

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en
Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Joel Diaz Segura

Lloyd Augusto More Huamán

Ruth Jocabed Navarro Garcia

Asesor:

Mg. Guido Angelo Huapaya Flores

Lima, Diciembre de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Guido Angelo Huapaya Flores, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Gestión de calidad en las empresas textiles: Un estado de arte**” constituye la memoria que presenta los estudiantes Joel Diaz Segura, Lloyd Augusto More Huamán, Ruth Jocabed Navarro Garcia. Para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima 22 de Diciembre del año 2020.



Guido Angelo Huapaya Flores

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 13 días del mes de diciembre del año 2020 siendo las 17:00 horas., se reunieron en la sala virtual, de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Alexander David De La Cruz Vargas el secretario: Lic. Rosalia Gladys Morales Rivera y como miembro: CP. Manuel Edilberto Segura Zelada y el asesor Mg Guido Angelo Huapaya Flores con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del Trabajo de investigación titulado: "Gestión de calidad en las empresas textiles: Un estado de arte" de los Bachilleres:

- a) Joel Diaz Segura
- b) Lloyd Augusto More Huamán
- c) Ruth Jocabed Navarro Garcia

Conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad virtual invitando a los candidatos hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Joel Diaz Segura

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A -	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (b): Lloyd Augusto More Huamán

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A -	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (c): Ruth Jocabed Navarro Garcia

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A -	Muy bueno	Sobresaliente

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a
(a)

Candidato/a (b)

Candidato/a
(c)

Índice

Resumen.....	5
Abstract	5
1. Introducción	6
2. Desarrollo teórico.....	9
La gestión de la calidad	9
3. Desarrollo Histórico de la gestión de calidad	11
4. Modelos de Gestión de Calidad	11
4.1. Modelo Deming	11
4.2. Modelo Malcolm Baldrige	12
4.3. Modelo E.F.Q.M	13
4.4. Modelo Iberoamericano	13
4.5. Modelo Normas ISO 9001:2015	14
Gestión de la calidad en las empresas textiles	15
Conclusiones	17
Referencias	19
Anexos	21

Gestión de calidad en las empresas textiles: Un estado de arte

Quality management in textile companies: A state of the art

Joel Diaz Segura ; Lloyd Augusto More Huamán ; Ruth Jocabed Navarro Garcia

^aEstudiantes de la Facultad de Administración, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, lloyd.more@upeu.edu.pe

^bEstudiante de la Facultad de Administración, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, joeldiaz@upeu.edu.pe

^cAsesor del Artículo:Angelo.huapaya@upeu.edu.pe

Resumen

El objetivo del presente estudio fue analizar la gestión de calidad en las empresas textiles, donde se observa que la gestión de calidad en los países de Asia es altamente eficiente, innovadora y eficaz, a diferencia de Europa que fabrica productos complejos e innovadores de alta calidad. Por otra parte África promueve de manera activa la industrialización a diferencia de América, Estados Unidos es el referente en la alta calidad textil, sin embargo en Latinoamérica la industria textil presenta muchos desafíos por mejorar pues esto está en vías de desarrollo y con un futuro prometedor, concluyendo que la gestión de calidad en Asia es eficiente, eficaz e innovadora; A diferencia de Europa que fabrica productos técnicos complejos e innovadores de muy alta calidad; Por su parte en África la industrialización ha contribuido a mejorar la calidad de los productos y ser competitivos; En América, Estados Unidos es líder y referente en la alta gestión de calidad textil. **Palabras Claves:** Gestión de calidad, Modelos de gestión de calidad, Mejora continua, calidad textil.

Abstract

The objective of this study was to analyze quality management in textile companies, where it is observed that quality management in Asian countries is highly efficient, innovative and effective, unlike Europe that manufactures complex and innovative high-quality products. On the other hand, Africa actively promotes industrialization unlike America, the United States is the benchmark in high quality textile, however in Latin America the textile industry presents many challenges to improve as this is under development and with a promising future, concluding that quality management in Asia is efficient, effective and innovative; Unlike Europe that manufactures complex and innovative technical products of very high quality; For its part, in Africa, industrialization has contributed to improving the quality of products and being competitive; In America, the United States is a leader and benchmark in high quality textile quality management.

Keywords: Quality management, Quality management models, Continuous improvement, textile quality.

1. Introducción

“La Gestión de la Calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de un producto o servicio, de modo que va satisfacer los requisitos dados sobre la calidad” (ISO 9001, 2015).

En la actualidad la gestión de calidad se ha convertido en algo indispensable para una empresa para que se proyecte en el cumplimiento de los objetivos, que vela por la eficacia de sus procesos, y eficiencia en la utilización de sus recursos y lograr la satisfacción del cliente con el producto, en los servicios y en los procesos internos de la organización (López, 2019); aspecto que nos permite referirnos al análisis de la gestión de calidad de las empresas textiles considerando su importancia y el impacto que tienen en el negocio empresarial lo que motivo el estudio de este tema.

Los estudios realizados en el contexto global y local mencionan que la gestión de la calidad en los negocios empresariales ayuda a evitar posibles errores o desviaciones en sus procesos de producción y en los productos o servicios que son obtenidos mediante dicha actividad. Los problemas más comunes en las empresas manufactureras en la industria textil son la falta de un control de gestión de calidad que mejore los procesos de producción, esto se ve reflejado en los productos terminados donde se espera que estos cumplan con las expectativas y necesidades de los clientes. Si bien es cierto, el Perú actualmente se enfrenta ante una realidad problemática en la industria textil, debido al ingreso de prendas de contrabando, ropa de segunda y textiles provenientes de China pues estas comparándose a precios nacionales, los productos extranjeros se venden a menor precio, y esto obliga a los empresarios nacionales a limitar su mercado y buscar nichos más específicos; realizando un análisis notamos que la competencia no solamente es en el precio si no que está en la calidad, los diseños innovadores y lo atractivo que viene a ser la prenda para los consumidores (Gomez & Aminta, 2005).

En el escenario mundial, China es actualmente el mayor exportador de textiles y prendas de vestir de todo el mundo y entre sus competidores más cercanos está la Unión Europea, Estados Unidos y la India y ante esta realidad presente de estos países, el Perú tiene que volverse más competitivo desarrollando y aplicando un sistema de gestión de calidad en todas las empresas textiles que aseguren la calidad del producto ya terminado (Rodríguez, 2018).

La industria textil en el continente Asiático, existen escenarios altamente competitivos entre ellos Vietnam, Corea del Sur, China, Japón, Tailandia, estos países han integrado procesos de calidad altamente eficientes, altamente eficaces e innovadores y lo han realizado especialmente en el diseño, en su logística y así mismo en su forma de mercadeo y es evidente que uno de los

elementos más importantes en los mercados, y en los nichos especializados, es la gestión de la calidad. En consecuencia, gestionar altos estándares de la calidad es clave y determinante para escenarios competitivos (Sandi, 2019).

La industria textil en los países Africanos ha desarrollado la industria manufacturera con valor agregado en todos sus procesos desde recepción de materia prima hasta la transformación del producto esto ha promovido al África oriental a convertirse en una zona creciente para el libre comercio y un epicentro textil para países como Tanzania, Kenia, Etiopía y planean repetir el mismo modelo Asiático en el mismo continente, al respecto es fundamental que estos países mantengan altos estándares de calidad que se exigen en Asia, en la Unión Europea, y en otros países para convertirse en un centro atractivo textil de gran potencial (Xicota, 2019).

La industria textil Europea ha promovido un alto crecimiento económico y para tener un crecimiento y competitividad es fundamental el crecimiento de la industria manufacturera, cuyos pronósticos está en alcanzar un 20 % del PIB en el 2020, y lo ha planificado en la fabricación de productos complejos e innovadores de alta calidad, siendo esta una ventaja competitiva para sus competidores, la Unión Europea es líder mundial en la fabricación de productos textiles técnicos, que se caracterizan por una alta tecnología y un alto valor agregado (Argote, 2019).

La industria textil Latinoamericana padece fuertes limitaciones, entre ellas se destaca la ausencia de personal calificado a diferencia de Asia y Europa, otra limitación es la poca utilización de tecnología de primer nivel, sumado a los altos costos en energía eléctrica, problemas de seguridad en sus procesos y además con el problema del contrabando de productos textiles y de confección, esto limita el desarrollo, la calidad y crecimiento de la industria textil y de confección (López & Rodríguez, 2016).

En el Perú la industria textil y de confecciones ha implementado un servicio de verificación de calidad por parte de SENATI, a través de su Centro Tecnológico de Textiles y Confecciones (CTTC), con el objetivo de impulsar actividades de investigación y desarrollo e innovación en la industria textil y de confecciones, esto ha permitido a la industria peruana textil y de confecciones tener mayor competitividad con sus productos de alta calidad a nivel nacional, así mismo un mayor posicionamiento en los mercados internacionales (Textiles Panamericanos , 2013).

En Colombia, un estudio realizado sobre la Calidad de las empresas del sector Textil y de Confección en Bogotá D.C., dicho estudio llegó a conclusión de que la mayoría de empresas textiles y de confección están en un proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad, aunque no se cumplan a cabalidad dicho sistema de calidad, ha permitido que las

empresas puedan administrar la calidad y vaya evolucionando en sus procesos y en consecuencia, lograr que su organización tenga la estructura y requerimientos de los factores de la gestión de calidad (Ramírez, Novoa, Reyes, & Pachón, 2016).

En Ecuador, un estudio realizado en el 2014 sobre el análisis de la gestión de la calidad llevo a la conclusión, que el sistema de la gestión de la calidad no se encuentra instaurado con un enfoque holístico que permita mantener una visión general y global de los procesos y la aplicación con altos niveles y estándares de calidad, así mismo manifiesta que en un 69,23% de las empresas cumplen con los parámetros de la ISO 9000 lo que ha permitido el cumplimiento de los objetivos institucionales en un 73,89 % y se espera que los provenientes años se siga el mejoramiento continuo (López, 2019).

En Argentina, un estudio realizado el año 2017 sobre el uso de herramientas de calidad en la industria textil, llevo a la conclusión que el principal objetivo de todo sistema de gestión de calidad consiste en garantizar la plena satisfacción de los requerimientos del cliente haciendo uso de la estandarización de los procesos, pues de esta forma se establecen los parámetros para realizar actividades, procesos y reducir variaciones que se presentan ocasionalmente. Las empresas textiles van a ser más productivas si estas logran hacer la misma cantidad de productos con la menor cantidad de insumos posibles, por ejemplo se hace referencia en la disminución del desperdicio o las mejoras de las maquinas que son usadas en dichos procesos (Gómez, 2017).

En El Salvador, un estudio realizado el año 2015 sobre una Propuesta de modelo para la medición de la calidad en la industria de confección, en referencia a sus resultados se concluyó que para medir y controlar la calidad de los productos se debe aplicar la norma ISO 9004, porque resulta ser más conveniente en su aplicación y permite a la organización obtener productos terminados con un alto grado de calidad y además de otros beneficios y entre ellos están: planificar y cumplir con la entrega de los productos en los días acordados y la reducción o eliminar productos con mala calidad (Flores, Rojas, & Sandoval, 2015).

El Estudio realizado en centro poblado de Porcón Alto de la ciudad de Cajamarca en 2017, sobre el nivel de competitividad del potencial exportador en el sector textil artesanal, determinó que la calidad de los productos textiles se ve afectada por factores como el inadecuado manejo de la maquinaria, capacidad insuficiente de producción, débiles relaciones comerciales, baja capacidad económica y un nivel bajo de conocimientos en producción de los recursos humanos de la organización (Rios, 2017).

En función a los antecedentes de estudios realizados en mención a la calidad textil, dichos estudios presentan resultados que demuestran que la implementación de un sistema de gestión de

calidad, mejora a una organización en todos sus procesos, además señalan que la mayoría de empresas textiles y de confección están implementando algún modelo de Gestión de calidad, siendo un elemento muy importante para que una organización pueda competir en el mercado, asimismo la implementación de un sistema de Gestión de calidad requiere el compromiso total de toda una organización, permitiendo obtener beneficios y apostar por la mejora continua cada día.

La relevancia del estudio es colaborar en la contribución de nuevos datos para los investigadores posteriores, los resultados podrían actualizarse en un futuro hacia otras empresas del rubro textil y confección o incluso a otras áreas de interés. La investigación ayudara a futuros trabajos de indagación a tener una visión de cómo la implementación de un sistema de gestión de calidad mejorara la competitividad en las empresas textiles posteriormente se puede utilizar la información para aplicarla a una determinada empresa, los resultados alcanzados servirán como apoyo para la elaboración de futuros artículos.

2. Desarrollo teórico

La gestión de la calidad

La industria textil debe realizar controles estrictos de calidad en cada uno de sus procesos de producción y así evitar fallas en los procesos de elaboración del producto, así mismo permitiría la reducción de costes innecesarios y dar un producto de óptima calidad que son exigidos por los clientes, logrando satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes actuales y futuros (Patricia, 2019) .

La gran cantidad y variedad de productos y servicios ofertados, favorece que los consumidores exijan calidad y lo hacen antes de tomar la decisión y elección de un producto ofertado; por lo tanto es aquí donde los sistemas de gestión de calidad son tan indispensables para implementar estrategias de supervivencias en un entorno donde las empresas están en constante innovación, porque así lo exige una empresa moderna. (Enrique, 2014).

Una baja calidad significa tener costos muy elevados y cuando un directivo no toma en cuenta la magnitud del problema, este termina pagando dinero por los defectos de los productos, así como también para corregirlos, y buscara maneras para mejorar los procesos de producción y también brindar capacitación a sus trabajadores. El costo del reproceso solo significa una parte de la mala calidad presente en dicha organización (Elsie, 2015).

La implementación de un modelo de gestión de calidad juega un papel importante porque permite otorgar valor agregado al servicio brindado, esto se ve reflejado en la eficiencia de las organizaciones, la mejora continua, la reingeniería de procesos y la optimización de recursos y esto favorece el aumento del desempeño laboral y también el aumento de la proactividad en la

empresa, de esta manera permite cumplir con los objetivos de cada área en un menor tiempo, ahorrando horas de trabajo que bien pudieron utilizarse, pero el aprovechamiento no sería ideal porque se estaría desperdiciando el tiempo en operaciones inadecuadas, conllevando al fracaso secuencialmente (Chacón & Rujer, 2018).

Actualmente los sistemas de gestión de calidad son el elemento fundamental para el desarrollo de la innovación en una organización competitiva, de esta manera aseguramos la calidad de los productos y servicios de esta forma damos valor agregado, favoreciendo a la organización en la mejora continua, que consiste en evitar actividades innecesarias y operaciones que no permiten añadir valor al producto o a los procesos y en consecuencia establecer bases sólidas para alcanzar los objetivos establecidos en la organización (Arraut, 2010).

Por otra parte, en los resultados de los estudios de la gestión de la calidad determinan que son un elemento importante para incrementar la competitividad, así mismo la productividad de una organización, también nos permite una mayor calidad en los productos elaborados, tener menores costos y obtener mayor utilidad incrementando los beneficios, favoreciendo el aumento en la satisfacción del cliente que busca atraer mayor demanda ante un producto ofertado que ha sido elaborado con un control estricto de la gestión de la calidad, promoviendo que el trabajo interno en la organización sea más eficaz, por lo tanto la calidad de un producto es la consecuencia de cómo una empresa está utilizando cada uno de sus procesos productivos.

En la actualidad la gestión de la calidad es un factor importante en toda organización competitiva, porque genera satisfacción a sus clientes, a empleados y accionistas, además posee herramientas para una gestión integral y su premisa es cumplimiento de los objetivos corporativos, lograr eficiencia en la utilización de sus recursos y lograr que el cliente este satisfecho con el producto, así mismo con los servicios y un ambiente de trabajo en equipo y que fomente la productividad (López, 2019).

La gestión de la calidad actualmente tiene un impacto en el cuidado del medio ambiente, prevención de riesgos laborales y debe cumplir con las exigencias de calidad de los clientes, esto implica que la calidad esté presente en todos los departamentos de la organización y debe ser liderada por los directivos e involucrar a todo el recurso humano en hacer bien los procesos, obteniendo ventaja al elaborar el producto, esto permite competir en el mercado actual (Molina, 2014).

La Gestión de la calidad permite a una organización ser competitiva, tener muy en claro las necesidades de sus clientes, fomentar el crecimiento personal y profesional de los empleados, además permite más inversión y compromiso de parte de los accionistas, así mismo la gestión de

calidad impulsa el cuidado del medio ambiente, por otro lado mejora el clima organizacional, logro de beneficios a corto y largo plazo y permitiendo la optimización en uso de los recursos, favorece también el desarrollo comunitario y social, en consecuencia la organización es beneficiada en la mejora de su imagen institucional y su credibilidad.

3. Desarrollo Histórico de la gestión de calidad

La calidad como factor inherente a la actividad humana ha existido desde siempre, para los estudiosos de la calidad, su primera mención se hace referencia en la Santa Biblia, en el libro del Génesis capítulo 1 y 2, al narrar la creación del mundo en dimensiones de calidad perfectas en 6 días. Según el contexto bíblico, la maravillosa creación del mundo señala al final de cada día “Dios veía que era Bueno” y cada día la creación del mundo fue perfecta y maravillosa.

La calidad estuvo presente en todas las civilizaciones, referenciando a Egipto consideramos que sus construcciones y grabados en piedra se hicieron bajo inspecciones estrictas de calidad, por otro lado también la calidad de los alimentos que consumían los faraones. Así mismo los fenicios tenían estrictos estándares de calidad, y cuando las personas creaban productos defectuosos, procedían a cortar las manos, la calidad ha evolucionado gracias al poder central para alcanzar y asegurar niveles aceptables de calidad, siendo Francia uno de los países con ejemplos claros y significativos.

Los primeros años del siglo XX aparecen una gran cantidad de descubrimientos técnicos sobre la calidad, que serán aplicados posteriormente en la industria. En el ámbito de la producción destacan los trabajos del norteamericano Frederick W. Taylor, y en el campo administrativo el industrial francés Henry Fayol, fueron influyentes para que posteriormente se creasen los modelos de Gestión de calidad que conocemos actualmente.

4. Modelos de Gestión de Calidad

4.1. Modelo Deming

El modelo Deming permite a las organizaciones tener un crecimiento y un desarrollo constantes y de manera fluida, como herramienta de gestión de calidad es ideal para escenarios donde se requiere una mejor calidad mejores precios, mejoras continuas en sus procesos brinda soluciones comunes y complejos y se caracteriza por tener un enfoque directo con el cliente. Por consiguiente nos permite realizar seguimiento y medir cada acción de la organización permitiéndonos realizar mediciones, realizar modificaciones y corregir decisiones y errores, porque los productos y servicios deben reflejar las exigencias de calidad que requieren los clientes (Castillo, 2019).

El ciclo Deming es de gran utilidad para incrementar la productividad y calidad en los diferentes niveles jerárquicos de la organización, pues permite mantener la competitividad de nuestros productos en el mercado, así mismo ayuda a reducir costos, reducir precios, de igual manera permite crear nuevos puestos de trabajo y aumentando la rentabilidad y la participación en el mercado y como herramienta de gestión de calidad mejora y transforma la gestión de las organizaciones (Pineda & Cardenas, 2013).

El ciclo Deming como modelo de excelencia, permite tener procesos de mejoras continuas, logrando una mayor efectividad y eficiencia en sus actividades, al mismo tiempo facilita la toma de decisiones certeras por parte de los gerentes y directivos, el modelo Deming se caracteriza por tener un enfoque directo con el cliente, lo que facilita realizar modificaciones, mediciones y decisiones en los productos y servicios y se ajusten a las exigencias de calidad requeridas por los clientes, en cuanto a la productividad se incrementa significativamente, el cual favorece tener una mayor participación y competitividad en el mercado.

4.2. Modelo Malcolm Baldrige

El modelo Malcolm Baldrige se caracteriza por ser un modelo de excelencia y es necesario para que las organizaciones puedan competir en el mercado local e internacional y que persiguen un desempeño excelente en la gestión de la calidad, este modelo permite que los líderes de la organización estén orientados a la dirección estratégica de la empresa y a los clientes y así mismo tomar decisiones en base a los resultados de desempeño, las estrategias y planes de acción constituyen para calcular los resultados esperados, en consecuencia se lograra una mejora en el desempeño total de la organización y la satisfacción de los clientes y grupos de interés (Torres, Ruiz, Solis, & Martinez, 2017).

Este modelo de gestión de calidad influye significativamente en las organizaciones que lo desarrollen y lo aplican en la mejora de la productividad y la gestión de calidad, obteniendo una ventaja competitiva con el aumento de beneficios y la mejora de calidad de sus productos y servicios y permite que una organización sea un claro ejemplo para otras organizaciones en su sector y en otro tipo de organizaciones y este modelo orienta a tomar decisiones específicas a gestionar la alta calidad en sus procesos (Gaitan, 2007).

El modelo de excelencia Malcolm Baldrige, busca incrementar la satisfacción del cliente con el producto o servicio y lograr la fidelización de los clientes, además permite incrementar la garantía de calidad, además el modelo de gestión permite a la organización mejorar su productividad y la gestión de su calidad, en producto o servicio ofrecido a los clientes, en consecuencia se obtiene ventajas competitivas y crear valor agregado, de esta forma logrando un

aprendizaje organizacional, personal y mejoras continuas, favoreciendo la visión de liderazgo dentro de la organización.

4.3. Modelo E.F.Q.M

EL modelo de gestión de excelencia E.F.Q.M. su visión es incrementar la eficiencia y también la eficacia en todas las organizaciones que sea aplicada, en consecuencia mejora la calidad en todos los aspectos de sus actividades, pues este modelo busca la satisfacción de los clientes y empleados y tener un impacto positivo en la sociedad. Por otra parte permite conseguir los objetivos planteados en corto y largo plazo, permite a la organización tener una participación más amplia en el mercado, de igual manera facilita gestionar de forma adecuada los riesgos y oportunidades (Ruiz, 2016).

El Modelo EFQM es una referencia para toda organización dentro y fuera de Europa que les permite desarrollar una cultura de mejora continua e innovación constante, que ayuda a las organizaciones a gestionar el cambio y aumentar su rendimiento en sus actividades realizadas dentro del mercado a través de este modelo se crea valor y se mejora los resultados, al mismo tiempo permite instaurar un liderazgo menos jerárquico y sea más colaborativo, de esta forma se aprovecha mejor las riquezas del talento humano que posee la organización (Club Excelencia y Gestión, 2019).

El modelo de Gestión de calidad de excelencia EFQM, permite a una organización identificar áreas donde deben ser mejoradas y así mismo también potenciadas, además es muy importante para una organización sea pública o privada que sus actividades se realicen con eficacia y una alta calidad, por otra parte, este modelo de gestión su orientación es hacia el cliente, permitiendo que nuestro producto o servicio pueda satisfacer las necesidades de los clientes, de igual manera fomenta la innovación en todas las áreas de una organización, logrando el aprendizaje en toda la organización e impulsar las mejoras continuas en áreas requeridas, para incentivar una gestión de calidad más eficaz y eficiente.

4.4. Modelo Iberoamericano

El modelo iberoamericano de excelencia que permite evaluar la gestión de la calidad en las organizaciones e identifica sus puntos fuertes y áreas en que debe mejorar, para implementar planes de crecimiento y estrategia, este modelo tiene como premisa estimular el desarrollo en las organizaciones iberoamericanas con el fin de hacerlas competitivas a nivel internacional, al mismo tiempo impulsa la innovación, creatividad y la transformación de las organizaciones que permita un entorno de calidad, donde se pueden encontrar los mejores aliados, proveedores y oportunidades de inversión (Fundación iberoamericana para la gestión de la calidad, 2017).

El modelo iberoamericano de excelencia de gestión de calidad permite el desarrollo de las personas en forma individual en la organización con el objetivo de contribuir a una eficaz y eficiente gestión, así mismo este modelo de gestión está enfocado en construir relaciones comerciales con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes tanto actuales como futuros en efecto analiza también como los comportamientos y acciones de todos los líderes practican la cultura organizacional y los valores corporativos para lograr el éxito planificado (Vayas, 2015).

El modelo de gestión de calidad Iberoamericano, permite desarrollar y establecer planes de progreso, facilitando de esta manera a una mejor planificación estratégica, este modelo de gestión de calidad se desarrolló para organizaciones iberoamericanas con el objetivo de hacer competitivas nivel regional e internacional, de esta manera se impulsa la innovación, creatividad y la transformación a organizaciones sólidas y exitosas, además ayuda a conocer las necesidades y expectativas de los clientes actuales y los futuros.

4.5. Modelo Normas ISO 9001:2015

La aplicación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 hace posible lograr productos y servicios con cero defectos desde la primera vez así mismo la reducción de los costos, esto influye en el logro de un alto nivel productividad y un importante ahorro de costos, porque con este modelo de gestión es mucho más sencillo producir un producto y por lo consiguiente se desperdicia menos materia prima. Además, con la aplicación de este sistema de gestión de calidad permite que el personal de la organización cada día este más formado y capacitado en sus respectivas funciones, resultando ser más flexibles y adaptable a las necesidades de la organización (Tembleque, 2016).

La adopción de un sistema de gestión de la calidad por consiguiente es una decisión estratégica para una organización, brindando oportunidades a las organizaciones de incrementar la confiabilidad en sus productos y servicios de parte del cliente, de este modo mejora su imagen, fideliza clientes, le permite incrementar la productividad bajo la filosofía de la mejora continua por consiguiente le permitirá lograr crecimiento y supervivencia de la organización (Huamani & Montañes, 2019).

La implementación de la norma ISO 9001 puede ayudar a establecer una base sólida para mejorar la calidad y la satisfacción del cliente, gracias al principio de gestión de relaciones. Una excelente formación y una constante capacitación por parte de la organización a sus trabajadores permiten que la calidad sea un objetivo en toda actividad de sus funciones. Porque es necesario conocer y fomentar el desarrollo en las partes interesadas, creando alianzas estratégicas para ser

más competitivo y acrecentar la productividad, la rentabilidad y la relación con la sociedad (Qualired, 2015).

La mejora continua dentro de la gestión de calidad su objetivo es optimizar y aumentar la calidad de un producto o servicio, en efecto es aplicada en forma directa mayormente en empresas manufactureras por la necesidad constante de minimizar costos de producción con la misma o mejor calidad de producto es necesario para una empresa textil tener un sistema de calidad de mejora continua que le permita mejorar y optimizar en sus procesos de producción (Ripoll, 2010).

En cuanto a los beneficios potenciales que brinda la implementación de un sistema de gestión de calidad, está la capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, de igual manera nos permite abordar los riesgos y oportunidades que acontecen en las actividades del día a día de la organización, por otra parte un sistema de gestión de calidad permite la formación personal y profesional de los empleados de una organización, además contribuye mejorar la calidad en toda la organización y también la productividad, siendo más eficientes y eficaces en sus actividades.

Gestión de la calidad en las empresas textiles

La industria textil es la segunda más contaminante al medio ambiente después de la industria alimentaria, por tal motivo es muy importante contar con una gestión de calidad en las empresas textiles y de manufactura que permita desarrollar actividades éticas, favoreciendo en tener condiciones de trabajo decentes, tener reciclaje permanentes de la materia prima y que su producción que se reduzca el alto consumo de agua. Por lo tanto la Implementación de un sistema de gestión de calidad transforma a una organización en sus responsabilidades y en su razón de ser y maximizar las posibilidades de supervivencia en el mercado cambiante y competitivo (GenÉthico, 2020). En este apartado, corresponde a los análisis de la gestión de calidad textil en los continentes de África, Asia, Europa y América en la actualidad.

Las empresas textiles de los países del continente africano durante los últimos años han estado promoviendo de manera activa la industrialización, con el objetivo de repetir el mismo modelo industrial existente en Asia y en otros países con un gran desarrollo, la gestión de calidad en las empresas textiles de África están en un nivel intermedio de calidad, esto se debe que aún tiene desafíos frente a problemas como; escasez de mano de obra calificada, falta de experiencia, problemas logísticos, altos costos en electricidad y la poca ayuda de los gobiernos a la industria textil. Sim embargo, pese a los desafíos existentes estos países están experimento un crecimiento significativo, dando lugar a convertirse en un centro textil de gran potencial (Xicota, 2019).

La industria textil en los países del continente Asiático existen escenarios diferentes y muy competitivos, eso lo demuestra la capacidad de producir más a costos bajos, una característica singular en los países Asiáticos. La gestión de Calidad en Asia tiene estándares muy altos y China lleva la delantera, los países asiáticos tienen centros especializados de control de calidad y han integrado procesos de calidad altamente innovadores, eficientes y eficaces, y lo han realizado especialmente en el diseño, en su logística y así mismo en su forma de mercadeo, un continente para tener como referencia la alta gestión de calidad en las organizaciones Industriales (Sandi, 2019).

La industria textil Europea es líder absoluto de los textiles técnicos, que se caracterizan por una alta tecnología, asegurando la calidad del producto y un alto valor agregado, esto ha permitido que los textiles técnicos sean un motor de crecimiento económico, la industria textil europea se ha especializado en textiles técnicos, lo que ha permitido el crecimiento y competitividad en las empresas textiles y cada vez más la industria textil técnica realiza fabricación de productos complejos y de muy alta calidad, esto como ventaja competitiva y de esta manera aumentado la demanda de textiles técnicos a nivel mundial y así mismo asegurando la satisfacción del cliente (Argote, 2019).

La calidad de la industria textil en el continente Americano es diversa, para los países de américa del norte liderado por Estados Unidos, Canadá y México, mantienen controles de calidad muy altos, haciendo referencia a Estados Unidos, sus industria textil es muy competitiva y de muy alta calidad, además exporta el mejor algodón del mundo, y es requerido en el mundo para la elaboración de productos altamente de calidad. Por otro lado, los países de américa latina presentan niveles de gestión de calidad baja e intermedia por efecto de escenarios diferentes y desafíos, entre ellos se destaca la fuerte competencia de china el cual presenta 3 décadas de adelanto en desarrollo textil, la ausencia de mano de obra calificada a diferencia de Asia y Europa, otra limitación es la poca utilización de tecnología de primer nivel, sumado a los altos costos en energía eléctrica, problemas de seguridad en sus procesos, el problema de la maquila y además con el problema del contrabando de productos textiles y de confección, esto limita el desarrollo de las empresas textiles, la calidad de los productos y dificulta el crecimiento de la industria textil y de confección, los países deben impulsar estrategias en forma conjunta y los gobiernos locales más apoyo en incentivos fiscales, en consecuencia tener inversión extranjera. (López & Rodríguez, 2016).

Conclusiones

El análisis del contexto teórico sobre el tema en estudio enfatizan que es esencial en toda organización gestionar la calidad en todos los procesos independientemente, para que estos tengan un buen resultado esperado y obtener un producto terminado tal cual como el cliente lo desea con todos los atributos que le pertenece por creación o elaboración, de modo que si el cliente percibe que la organización tiene poco interés en enfatizar la calidad de los productos, no serán aceptados, y los resultados esperados no serán satisfactorios para la organización y para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, es necesario aplicar un sistema de gestión de calidad en todos los procesos de elaboración del producto.

Internacionalmente la gestión de calidad viene siendo un elemento muy importante en las organizaciones textiles y manufactureras, haciendo referencia al estudio que analiza la gestión de calidad en empresas textiles y manufactureras de los países del continente asiático, menciona que se han adoptado procesos integrados de calidad altamente eficientes, altamente eficaces e innovadores y lo han realizado especialmente en el diseño, en su logística y así mismo en su forma de mercadeo, en consecuencia, gestionar altos estándares de la calidad es clave y determinante para escenarios competitivos (Sandi, 2019).

De la misma forma, haciendo referencia al estudio que analiza la gestión de calidad en las empresas textiles y manufactureras en los países del continente Africano, manifiesta que estos países se están industrializando e incorporando tecnología de punta y además han implementado el valor agregado en todos sus procesos desde la recepción de la materia prima hasta la transformación de productos con buenos resultados de calidad, esto ha permitido que estos países vayan poco a poco convirtiéndose en un centro atractivo textil de gran potencial (Xicota, 2019).

Al respecto, el estudio que analiza la gestión de calidad en las empresas textiles y manufactureras en los países del continente Europeo, se destaca la importancia de la fabricación de productos complejos e innovadores de alta calidad, siendo esta una ventaja competitiva frente a sus competidores y esto ha permitido que la Unión Europea sea actualmente líder mundial en la fabricación de productos textiles técnicos, que se caracterizan por una alta tecnología y un alto valor agregado.

En países como Argentina, la industria Textil se ha implementado el uso de la estandarización de procesos, favoreciendo el aumento de la productividad en las empresas, por ejemplo se hace referencia en la disminución del desperdicio o las mejoras de las maquinas que son usadas en dichos procesos de fabricación de los productos, así mismo en el país de Ecuador las industrias textiles que han adoptado un sistema de gestión de calidad les ha permitido cumplir con los objetivos institucionales y realizar mejorar continuas en todos los procesos donde se

requiere una óptima calidad en la fabricación de los productos, por otro lado en el Perú, la industria textil y de confecciones ha implementado un sistema de verificación de calidad CTTC, con el objetivo de impulsar actividades de investigación y desarrollo e innovación, esto ha permitido a la industria peruana textil y de confecciones tener mayor competitividad a nivel nacional, así mismo un mayor posicionamiento en los mercados internacionales.

Se concluye que después de hacer un análisis global como se viene dando la gestión de la calidad en diversas empresas textiles a través de una revisión sistemática y teórica podemos acogernos como referentes a diversos autores que se mencionan líneas arriba, llegando a concluir que la calidad está basada una sucesión de procesos el cual buscan la perfección del bien ante una población demandante que está dispuesta a pagar todos los gastos adheridos a la terminación del producto o servicio y como resultado final la satisfacción en el cliente a través de la gestión de la calidad en sus diferentes facetas.

Por otro lado, a medida que el tiempo pasa las empresas se vuelven más competitivas debido a muchos factores entre ellos lo que más destaca es la calidad; pues este factor es muy importante y es aquí que se debe emplear mucho más recursos de la organización, lo primero que una empresa debe de tener es una alta gestión de calidad, en producto o servicio y la calidad está basada en la percepción que el cliente tiene del mismo, el cual es una fijación mental del cliente, que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Mejorar la calidad es vital para una organización y se debe de hacer las veces que se vea necesario para tener una ventaja competitiva ante los demás.

Referencias

- Andrade Casilda, L. N. (2011). Fundamentación teórica de los modelos de gestión de la calidad del servicio de información en instituciones universitarias. (*Artículo revista*), 9-15.
- Argote, J. (09 de Mayo de 2019). *Interempresas*. Obtenido de <https://www.interempresas.net>
- Arraut, C. L. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. (*Artículo científico*), 5 - 20.
- Cardenas, O. J. (2014). Implementación de mejora continua Aplicando la metodología PHVA de la empresa internacional bakery S.A.C. (*Artículo revista*), 2-10.
- Castillo, P. L. (2019). El modelo Deming (PHVA) Como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo. (*Trabajo de grado*). UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, Bogota, Colombia.
- Chacón, J., & Rujer, S. (2018). Teorías, modelos de sistemas de gestión. (*Artículo -bachiller*), 1-9.
- Club Excelencia y Gestión. (2019). Fundamentos del modelo EFQM. (*artículo Público*), 5-42.
- Elsie, B. P. (2015). La gestión de la calidad y su relación con los costos de desechos y desperdicios de la mype y la confección textil. (*Artículo revista*), 5-15.
- Enrique, O. S. (2014). Los sistemas de gestión de calidad. (*Artículo - informativo*), 1-2.
- Flores, G. M., Rojas, R. A., & Sandoval, M. M. (2015). PROPUESTA DE MODELO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LA INDUSTRIA DE CONFECCIÓN SALVADOREÑA. *Tesis de licenciatura*. UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, Ciudad Universitaria, El Salvador.
- Fundación iberoamericana para la gestión de la calidad. (2017). Premio iberoamericano de la calidad excelencia en la gestión 2017. (*Artículo revista*), 3-30.
- Gaitan, R. L. (2007). Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos. (*Tesis - Master*). Fundación Universidad del Norte, Barranquilla.
- GenÉtico. (30 de Abril de 2020). *GenÉtico*. Obtenido de <https://www.genethico.com/industria-textil-retos-y-obligaciones/>
- Gómez, G. (2017). Uso de herramientas de calidad en la industria textil: caso confecciones winters sa. (*Tesis licenciatura*). UNICEN, Tandil, Argentina.
- Gomez, M., & Aminta, M. (2005). Empresas textiles enfrentan problemas de diseño y mercadeo. (*Artículo formativo*), 1-1.
- Huamani, E., & Montañes, G. (2019). Influencia del sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 como factor determinante de la competitividad de mypes exportadoras del sector textil en arequipa.2018. (*Artículo grado académico bachiller*), 17-80.
- ISO 9001. (09 de Septiembre de 2015). *ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000*. Obtenido de ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000.: <https://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>
- LEGIS EDITORES.S.A. (- de - de 2014). *Legiscomex*. Obtenido de Legiscomex: <https://www.legiscomex.com/Documentos/estudio-sector-confecciones-brasil-2015-rci294>
- López. (2019). Análisis de la gestión de calidad en la empresa textil confecciones Mary de la ciudad de Atuntaqui, provincia de imbabura. (*Tesis licenciatura*). UNIANDES, Ibarra, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/9794>
- López, J. P., & Rodríguez, S. P. (2016). El liderazgo de los países Asiáticos en el sector del vestido: repercusiones para América Latina. *SciELO*, 22-24.
- Molina, J. (2014). Modelo de gestión de calidad para las pequeñas empresas textiles del canton Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad. (*Tesis - licenciatura*). UNIANDES, Ibarra - Ecuador.

- Patricia, S. P. (2019). Relacion entre la gestion de calidad y la gestion de inventarios en la empresa Nortextil S.A. (*Articulo - bachiller*), 73.
- Pineda, J., & Cardenas, J. (2013). Implementación de la mejora continua Aplicando la metodologia PHVA de la empresa internacional bakery S.A.C. (*Pública*), 2-10. Qualired. (03 de Diciembre de 2015). *Qualired. com*. Obtenido de Qualired. com: https://www.qualired.com/despachos1.asp?cod_des=62662
- Ramírez, H. M., Novoa, S. D., Reyes, R. N., & Pachón, G. C. (2016). Calidad de las empresas del sector Textil y de Confección en Bogotá D.C. *Tesis Maestría*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PERÚ, Bogotá D.C, Colombia.
- Rios, L. I. (2017). NIVEL DE COMPETITIVIDAD DEL POTENCIAL EXPORTADOR EN EL SECTOR TEXTIL ARTESANAL DEL CENTRO POBLADO DE PORCÓN ALTO - CAJAMARCA EN EL AÑO 2017. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Ripoll, F. M. (2010). Definición de mejora continua. (*Articulo informativo*), 1-2. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>
- Rodríguez, L. C. (2018). Propuesta para mejorar el aseguramiento de calidad en una empresa de confección textil. (*Tesis Licenciatura*). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Ruiz, F. (2016). Determinación de indicadores, estandares y características de calidad en empresas de servicios. (*Tesis de pregrado en ingeniería industrial y de sistemas*). Universidad de Piura (UDEP), Piura.
- Sandi, V. (28 de Mayo de 2019). *Aladaa*. Obtenido de <http://aladaainternacional.com/2019/05/la-cadena-global-de-valor-de-la-industria-textil-el-rol-de-asia-e-implicaciones/>
- Tembleque, R. (2016). Proyecto de implantación de un sistema de calidad ISO 9001:2015 en la empresa Pinatar arena football center S.L. (*tesis - Maestría*). Universidad Politecnica de Cartagena, Cartagena.
- Textiles Panamericanos . (2013). PERU: Verificación De Calidad En Productos Textiles. *Textiles Panamericanos*.
- Torres, K., Ruiz, T., Solis, L., & Martinez, F. (2017). Una mirada hacia los modelos de gestión de calidad. (*Articulo público*), 6-18.
- Vayas, E. (2015). Diseño de un modelo de gestión basado en la calidad total para industrias de la Curtiembre. (*Tesis Maestría*). Pontificia Universidad Catolica del Ecuador sede Ambato., Ambato.
- Xicota, E. (9 de Abril de 2019). *Ester Xicota*. Obtenido de <https://www.esterxicota.com>

Anexos

Copia del dictamen del proyecto aprobado en formato artículo.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

RESOLUCIÓN N° 1285-M-2020 /UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 02 de diciembre de 2020

VISTO:

El expediente de los (las)/la (del) estudiante(s), de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la designación del Comité Dictaminador del trabajo de investigación para el grado de bachiller;

Que los(las)/el(la) estudiante(s), ha(n) concluido el desarrollo del trabajo de investigación, redactado su artículo científico con la opinión favorable de su asesor y solicita la designación del Comité Dictaminador respectivo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 02 de diciembre de 2020, y en aplicación del Estatuto y Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Designar el Comité Dictaminador encargado de administrar el proceso de dictamen correspondiente al trabajo de investigación, presentada por los(las)/el(la) estudiante(s), otorgándole un plazo máximo de diez (10) días hábiles, posterior a la fecha de recepción de la presente resolución, para emitir el dictamen respectivo a través de la plataforma oficial:

Estudiantes	Código	Título	Asesor	Dictaminador
Joel Diaz Segura	201613412	Gestión de calidad en las empresas textiles: Un estado de arte	Mg. Guido Angelo Huapaya Flores	CPC. Manuel Segura Zelada
Lloyd Augusto More Huamán	201321153			
Ruth Jocabed Navarro Garcia	200610154			

Regístrese, comuníquese y archívese.




Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA




Dr. Rubén Leonard Apaza Apaza
SECRETARIO ACADÉMICO

cc: - Interesado (1)
- Comité dictaminador

Carretera Central Km. 19.5 Ñaña. Telfs. 618-6300, Fax: 618-6339, Castilla 3564, Lima 1