



FACULTAD DE INGENIERÍA Y COMPUTACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

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

Presentado por:

Estefani Katty Huamani Morochara

Giannina Vanessa Montañez Pimentel

Para optar el Grado Académico de Bachiller en:

INGENIERÍA INDUSTRIAL

Orientador: Erika Velásquez Chacón

Arequipa – Perú

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**

**INFLUENCE OF THE ISO 9001: 2015 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AS A
DETERMINING FACTOR OF THE COMPETITIVENESS OF THE EXPORTING
MYPES OF THE TEXTILE SECTOR IN AREQUIPA, 2018**

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación es dedicado en primer lugar a Dios quien siempre ha guiado nuestros pasos y en segundo lugar a nuestros padres por el apoyo y motivación en el desarrollo de la investigación.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestros padres y amigos David, Giovanna, Pierina, Mary y Evelyn por su motivación y apoyo incondicional.

También a los Docentes de la Universidad Católica San Pablo y a la Facultad de Ingeniería Industrial, por brindarnos su apoyo durante el avance de la Investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar la influencia que tienen los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en la competitividad de las MYPES exportadoras del sector textil en Arequipa, de tal manera que aporte al conocimiento de los empresarios a la adopción de un sistema de gestión de calidad para exportar productos competitivos al mercado global.

Según COMEXPERU (2017), el 96.5 % del total de las empresas en el Perú son de tipo Micro y pequeña empresa (MYPES) con tendencia a incrementarse año tras año, mientras que las grandes empresas solo representan el 3.5%.

Las MYPES son importantes porque generan empleo al 80% de la población económicamente activa trabaja (PEA) y genera alrededor del 45% del producto interno bruto (PIB). (Gomero Gonzales, 2015), y cuentan con ventas anuales hasta un máximo de 150 UIT (480,000.00 nuevos soles). (Emprender, 2018)

Según la encuesta Nacional de la calidad en las MYPES, el 28% de sus productos son rechazados, el 75.5% de las MYPES creen que es importante la certificación de la calidad en sus procesos productivos, ya que mejora su posicionamiento en el mercado, el 18% de las MYPES aplican normas técnicas peruanas (NTP) en algunos de sus procesos productivos, de este grupo el 97.5% tienen un beneficio positivo, 45% dijo que amplió su mercado, mientras que el 44.6% afirmó que mejoró su productividad y un 19.8% indicó que se lograron reducir costos.

El tipo de investigación realizada fue de tipo cualitativo y cuantitativo; cuantitativo porque se tomaron datos estadísticos elaborados por entes expertos en el tema como el INEI, SUNAT, PRODUCE, COMEXPERÚ y Cualitativo porque se tomó información bibliográfica extraída de libros, revistas, artículos referentes al tema, lo cual permitió entender el contexto del problema.

Los resultados obtenidos apuntan a que el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 influye de forma positiva en las MYPES exportadoras del sector textil de Arequipa, mejorando su competitividad respecto a las MYPES que no siguen un sistema de gestión de calidad. Esto es comprobado por las diferentes investigaciones hechas anteriormente y revisadas respecto a este tema, en que los resultados al aplicar el SGC bajo la norma ISO 9001:2015 favorece a las MYPES en cuanto a calidad en sus productos y servicios, mejoras en la organización y ambiente laboral, fidelización y aumento de clientes, incremento de ventas, crecimiento financiero, elevación de la productividad, minimización de productos defectuosos y preocupación por la mejora continua.

Palabras clave

Sistema de Gestión de la Calidad, Competitividad, MYPES sector textil.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to analyze the influence that quality management systems ISO 9001: 2015 have on the competitiveness of the exporting MYPES of the textile sector in Arequipa, in such a way that it contributes to the knowledge of business owners on adoption of a quality management system to export competitive products to the global market.

According to COMEXPERU (2017), 96.5% of the total number of companies in Peru are of Micro and small company type (MYPES) with a tendency to increase year after year, while large companies only represent 3.5%.

The MYPES are important because they generate employment for 80% of the economically active population (PEA) and generates around 45% of the gross domestic product (GDP). (Gomero Gonzales, 2015), and have annual sales up to a maximum of 150 UIT (480,000.00 nuevos soles). (Emprender, 2018)

According to the National survey of quality in the MYPES, 28% of its products are rejected, 75.5% of the MYPES believe that it is important to certify quality in their production processes, since it improves their positioning in the market, 18% of the MYPES apply Peruvian technical standards (NTP) in some of their productive processes, of this group 97.5% have a positive benefit, 45% said that they expanded their market, while 44.6% said that their productivity improved and a 19.8% indicated that costs were reduced.

The type of research conducted was qualitative and quantitative; quantitative because statistical data were collected by experts in the subject such as INEI, SUNAT, PRODUCE, COMEXPERÚ and Qualitative because bibliographic information was extracted from books, journals, articles on the subject, which allowed understanding the context of the problem.

The results obtained suggest that the ISO 9001: 2015 quality management system has a positive influence on the export MYPES of Arequipa's textile sector, improving its competitiveness with respect to the MSEs that do not follow a quality management system. This is proven by the different investigations carried out previously and reviewed on this subject, in which the results of applying the SGC under the ISO 9001: 2015 standard favors the MYPES in terms of quality in its products and services, improvements in the organization and work environment, customer loyalty and increase, sales increase, financial growth, increased productivity, minimization of defective products and concern for continuous improvement.

Key Words

Quality Management System, Competitiveness, MYPES textile sector.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	4
Palabras clave.....	5
ABSTRACT.....	6
Key Words	7
CAPÍTULO I	12
INTRODUCCIÓN	12
1. Definición del problema	13
2. Objetivos de Investigación.....	15
2.1 Objetivo general.....	15
2.2 Objetivos específicos.....	15
3. Justificación de la Investigación	15
3.1 Conveniencia.....	15
3.2 Justificación Teórica	16
3.3 Justificación Metodológica	16
3.4 Justificación Practica	17
4. Delimitación del trabajo.....	17
CAPITULO II.....	18
REFERENCIAL TEORICO	18
1. Marco teórico conceptual.....	18
1.1 Antecedentes.....	18
2. Marco conceptual.....	22
2.1 Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015	22
2.2 Competitividad.....	34
2.3 MYPES	46
3. Hipótesis	57
CAPÍTULO III.....	58
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	58
CAPÍTULO IV.....	59
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	59
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	71

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
---------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:Etapas de implantación de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.....	31
Figura 2:Pasos para la planificación del proyecto	32
Figura 3:Pasos para la gestión por procesos y aplicación de requisitos	32
Figura 4:Pasos para el desarrollo de la implementación.....	33
Figura 5:Pasos para la revisión	33
Figura 6:Desempeño de las exportaciones netamente manufactureras.....	36
Figura 7: Exportación no tradicional	39
Figura 8:Principales Mercados Textiles.....	40
Figura 9:Principales Mercados Textiles.....	41
Figura 10:Población Económicamente Activa (PEA) ocupada en el sector textil y confecciones	42
Figura 11:Clasificación de Empresas Exportadoras- Arequipa	45
Figura 12:Distribución de MYPES en el Perú.....	47
Figura 13: Características de un MYPE.....	48
Figura 14: EVOLUCIÓN DE LAS MYPES FORMALES, 2012 - 2017.....	49
Figura 15: Empresas formales, según estrato empresarial, 2017	49
Figura 16:MYPES en el Perú 2017.....	50
Figura 17: Participación de las MIPYMES formales en el sector manufacturero, según división CIU, 2017 (%)	51

Figura 18:Proporción de empresas exportadoras por tamaño empresarial, 2013-2017 (En porcentajes).....	53
Figura 19: Micro y pequeña empresa que participaron en eventos de servicios sobre nuevas tecnologías para la gestión y cursos seguidos,2012.....	56
Figura 11:Clasificación de Empresas Exportadoras- Arequipa	61
Figura 2:Pasos para la planificación del proyecto	64
Figura 3:Pasos para la gestión por procesos y aplicación de requisitos	65
Figura 4:Pasos para el desarrollo de la implementación.....	65
Figura 5:Pasos para la revisión	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:Exportación por Sectores Económicos	38
Tabla 2:Principales destinos de exportación.....	40
Tabla 3: Exportaciones Regionales -Arequipa	43
Tabla 4:Principales destinos de Exportación Arequipa	44
Tabla 5: MIPYMES formales en el sector manufacturero, según división CIIU, 2017	50
Tabla 6: Empresas exportadoras por estrato empresarial, 2017	52
Tabla 7:Proporción de empresas exportadoras por tamaño empresarial, 2011-2017 (En porcentajes).....	53
Tabla 8:Empresas exportadoras por estrato empresarial, 2017	54
Tabla 9:Numero de Micro empresas en Arequipa	55
Tabla 10:Numero de Pequeñas empresas en Arequipa.....	55
Tabla 3: Exportaciones Regionales -Arequipa	60

Tabla 4:Principales destinos de Exportación Arequipa	61
Tabla 9:Numero de Micro empresas en Arequipa	62
Tabla 10:Numero de Pequeñas empresas en Arequipa.....	62

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las MYPES son de gran interés para el crecimiento de la economía del país, ya que representan más del 96.5% de las empresas en el Perú. Estas micro y pequeñas empresas aportan el 50% del PBI y son las principales fuentes generadoras de empleo.

En Arequipa en el año 2016 según el INEI, se registraron 112 138 Microempresas y 4718 Pequeñas empresas, situándose, así como la segunda Región con más MYPES en el Perú.

Estas MYPES para tener éxito en las exportaciones de sus productos deben cumplir ciertos requisitos de los clientes extranjeros ya que son más exigentes, una herramienta para lograr obtener productos de alta calidad es la aplicación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015. Un producto regido por los estándares de calidad de la norma ISO 9001:2015 influye en la competitividad de una empresa.

El presente trabajo permitirá determinar los principales beneficios de aplicar el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, asimismo realizar un diagnóstico situacional de las MYPES exportadoras del sector textil en Arequipa y presentar la metodología del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 para su desarrollo.

En el actual proyecto, se revisarán diferentes fuentes de información primaria, secundaria y estadísticas hechas y recopiladas por instituciones capacitadas en el tema, como el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), SUNAT, COMEXPERÚ, PRODUCE y trabajos anteriores de investigación a fin de comprender a profundidad el tema.

1. Definición del problema

Según COMEXPERU (2017), el 96.5 % del total de las empresas peruanas son de tipo Micro y pequeña empresa (MYPES) con tendencia a incrementarse año tras año, mientras que las grandes empresas solo representan el 3.5%.

Las MYPES son importantes porque generan fuentes de trabajo al 80% de la población económicamente activa trabaja (PEA) y genera alrededor del 45% del producto interno bruto (PIB). (Gomero Gonzales, 2015), y cuentan con ventas anuales hasta un máximo de 150 UIT (480,000.00 nuevos soles). (Emprender, 2018)

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y el Directorio Central de Empresas y Establecimientos, en Arequipa, el año 2015 la cantidad de Micro y Pequeña empresa fue 108351 y 4395 respectivamente, mientras que para el año 2016 las Microempresas aumentaron en 3.5% aproximadamente y las Pequeñas empresas en 7.3%.

Según COMEXPERU (2018), el 80% de las MYPES son exportadoras de las cuales el 56.4% son Microempresas y el 25.6% son Pequeñas empresas.

El economista Ramírez (2016), afirmó que solo el 1% de las empresas aplican sistemas de gestión de la calidad en el Perú. Una investigación realizada por el Instituto Nacional de la Calidad (INACAL), dio como conclusión que los sistemas de gestión de calidad ayudan a las empresas a enriquecer la calidad de sus productos y servicios.

El estado peruano a través de la Norma Técnica Peruana NTP 933.961:2015 gestión integral de MIPYME, ayuda a estas a adaptar sus Sistemas de Gestión de Calidad para que alcancen la competitividad y mejorar su calidad, ya que este modelo se apoya en las exigencias de la ISO 9001 a la realidad nacional.

Según la encuesta Nacional de la calidad en las MYPES, el 28% de sus productos son rechazados, el 75.5% de las MYPES creen que es importante la certificación de la calidad en sus procesos productivos, ya que mejora su posicionamiento en el mercado, el 18% de las MYPES aplican normas técnicas peruanas (NTP) en algunos de sus procesos productivos, de este grupo el 97.5% tienen un beneficio positivo, 45% dijo que amplió su mercado, mientras que el 44.6% afirmó que mejoró su productividad y un 19.8% indicó que se lograron reducir costos.

Por otro lado, el 12.4% de las MYPES cuenta con certificaciones de proceso, gestión o producto, el 63.1% de los empresarios no están informados de los instrumentos de la administración de la calidad.

Muchos de los empresarios no quieren implementar un sistema de gestión de la calidad porque no quieren incurrir en costos, ya que desconocen de los beneficios que tiene, expresó el presidente del gremio que congrega a 64 mil MYPES de 18 regiones.

Marco Velarde, Viceministerio de Mype e Industria afirmó que las MYPES deben adoptar normas de calidad en sus procesos productivos para que puedan exportar sus productos con éxito.

Según la encuesta Nacional de la calidad en las MYPES, el 28% de sus productos son rechazados, el 75.5% de las MYPES creen que es importante la certificación de la calidad en sus procesos productivos, ya que mejora su posicionamiento en el mercado.

1. Formulación del problema

¿Influye el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 como factor determinante de la competitividad de las MYPES exportadoras del sector textil en Arequipa?

2. Objetivos de Investigación

2.1 Objetivo general

Analizar la influencia de los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 como factor determinante en la competitividad de las MYPES exportadoras del sector textil en Arequipa.

2.2 Objetivos específicos

- Describir los principales beneficios de la aplicación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en una MYPE.
- Realizar un diagnóstico situacional de las MYPES exportadoras del sector textil en Arequipa.
- Presentar la metodología del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 para su desarrollo.

3. Justificación de la Investigación

3.1 Conveniencia

La adopción de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 es importante para las organizaciones de todo tipo y sector debido a que genera beneficios tanto para la empresa, los clientes y las partes interesadas.

La implementación de un sistema de gestión de calidad exige cumplir con ciertos requisitos y necesidades para cumplir con las perspectivas de los clientes dando, así como resultado una organización competitiva no solo en el mercado nacional sino también a nivel mundial.

El sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 brinda oportunidades a las organizaciones de incrementar la confiabilidad de sus productos y servicios, mejorar su imagen, fidelizar clientes, acrecentar la productividad y regida por la filosofía de mejora continua la organización logra su crecimiento y supervivencia.

La información obtenida del presente trabajo aportará como conocimiento para futuros trabajos relacionados al tema y para los empresarios exportadores que están interesados en implementar un sistema de gestión de calidad y elevar su competitividad.

3.2 Justificación Teórica

Existen trabajos académicos similares y anteriores en el ámbito local e internacional que facilitan el avance del actual trabajo de investigación.

La adopción de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 es un tema muy desarrollado en el ámbito de la ingeniería industrial ya que es aplicable a empresas industriales y les genera rendimiento.

3.3 Justificación Metodológica

La presente Investigación es de tipo cualitativa no experimental, ya que solamente se revisará información bibliográfica mas no se llevará a cabo en forma práctica. El alcance de la búsqueda será exploratorio y descriptivo, se consultará información secundaria, las palabras claves en la investigación son: Sistema de gestión de la calidad, competitividad, MYPES del sector textil; las fuentes consultadas tendrán una anterioridad no mayor a 5 años.

La Investigación ayudará a futuros trabajos de indagación a tener una visión de cómo la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejorará la competitividad en las MYPES exportadoras del sector textil y posteriormente se pueda utilizar la información para aplicarla a una determinada empresa.

3.4 Justificación Practica

Los resultados alcanzados en la presente investigación pueden servir como apoyo para la construcción de tesis futuras, al ser aplicada en una MYPE del sector textil en particular en Arequipa y poder demostrar de una forma experimental cómo la implantación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 trae beneficios a una MYPE, entre ellas el mejoramiento de la competitividad.

4. Delimitación del trabajo

Dentro de las delimitaciones de esta investigación sobre la influencia del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 como factor determinante de la competitividad de las MYPES exportadoras del sector textil.

Espacial: El presente trabajo se aplica en el departamento de Arequipa.

CAPITULO II

REFERENCIAL TEORICO

1. Marco teórico conceptual

1.1 Antecedentes

En los estudios realizados respecto al tema se tienen los siguientes trabajos:

En la tesis elaborada por Kearly & Umaña (2017), en los resultados de su investigación que realizó sobre la implementación de un sistema de gestión de la calidad el índice de satisfacción del cliente aumento en un 80%, al implementar en el sector metalmecánico, asimismo las áreas de finanzas y rentabilidad dieron mejores resultados, después de diseñar el SGC ISO 9001:2015, esta MYPE aumentó el cumplimiento de sus órdenes en un 34.7% a un 93% lo cual significó un 63.3% a 7%, con la implantación se visualiza en un 100% de las ordenes cumplidas. Asimismo, se logró la eficiencia en sus procesos a través de la mejora de la calidad en sus productos y servicios que ofrece esta MYPE del sector textil, gracias a ello la empresa logró mejores ingresos, en la reducción de costos, por último, hace una recomendación a las MYPES al implementar la norma ISO 9001: 2015, ya que tiene un periodo de duración, no se da en un corto tiempo, da la recomendación de reducir la brecha que existe entre la situación actual y la norma ISO 9001:2015.

En la tesis hecha por Guzmán (2017), en su trabajo de tesis que fue aplicada a una mediana empresa del sector textil en Arequipa, la cual después de aplicar el SGC ISO9001:2015 se pudo identificar las deficiencias fácilmente, en la implementación las deficiencias venían por parte de los empleados ya que no estaban comprometidos con la empresa, al identificar las brechas por cada uno de los requisitos que establece la norma permitió el mayor grado de visibilidad del grado de

cumplimiento del SGC, para la reducción de estas brechas es importante hacerle el seguimiento al proceso y la verificación de los objetivos, se debe dar una capacitación al personal encargado para poder cumplir la adecuada documentación requerida por la norma ISO 9001:2015, en la aplicación del SGC se vio notablemente la reducción de costos por reprocesos de las prendas con defecto.

En el trabajo hecho por Natividad (2017) , “Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017”, Natividad al implementar el sistema de Gestión de la Calidad según Norma ISO9001:2015 en la empresa ELECIN la cual es una Pequeña empresa, aumentó el porcentaje de su productividad y eficacia, asimismo se aseguró el cumplimiento de los objetivos, por último se notó visiblemente la reducción de costos y se logró la competitividad en el sector de la pequeña empresa ELECIN S.A.

En el trabajo realizado por Estrada (2017), con la certificación de la gestión de la Calidad, la empresa textil permitió la reducción de los costos de fabricación, se obtuvo la producción de textiles más amigables con el medio ambiente, para mejorar los índices de competitividad estos deben ser monitoreados constantemente, la calidad es un componente para alcanzar la competitividad con fin de lograr diferenciación frente a la competencia con otras empresas del sector textil, también en su aplicación se da el aumento de productividad en la fase de operación de la norma ISO 9001:2015, mejora en la calidad de los procesos productivos, comprensión de las necesidades de las partes interesadas, diseño y desarrollo, y control de las salidas no conformes.

En su investigación Lizarzaburu (2016) , las empresas buscan exportar sus productos lo cual la hace competitiva en el mercado, con la implementación de la norma ISO 9001:2015, estas empresas exportadoras estarán más preparadas con los estándares que el mercado internacional exige lo cual permitirá competir, brindarle un mejor producto que tenga la calidad exigida para el escenario global, la implantación de esta norma ayuda a las empresas a mejorar sus procesos y por consecuencia su desempeño tanto a nivel local como internacional , y lograr la mejora tiene un impacto en el progreso de los ratios de liquidez y rentabilidad, la empresa mejora su capacidad sus capacidades financieras, los indicadores de productividad y la utilidad = utilidad bruta/valor agregado, también aumentan; la importancia de la certificación hace más eficiente la cadena productiva, crea valor en los productos y da riqueza, asegurando su continuidad de sus productos y servicios.

En la propuesta planteada por Mogrovejo (2018), en la Pequeña empresa de calzado según la Norma ISO 9001:2015, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente y aumentar la rentabilidad, la aplicación de esta norma permitió mejorar su competitividad tanto a nivel nacional como internacional, lo que logró tener una ventaja comparativa frente a los clientes, se evidenció el beneficio económico que logro esta empresa al implementar esta metodología, aumentó el ingreso de ventas, se fidelizó a los clientes actuales, se obtuvo una rentabilidad de 23% y un VAN positivo y el ratio de índice Costo / Beneficio obtenido fue 1.34, la implantación generó ahorro superando la inversión en la implementación.

En el trabajo de Mantilla & Vidal (2018) al realizar el diseño de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015 e investigar cómo era el impacto de esta herramienta en la productividad de la Mype, específicamente en la empresa Halcón S.A dedicada al sector metal metálico, para ello se realizó un diagnóstico del proceso productivo y se describió la problemática, la productividad de mano de obra fue de 8.70 para el año 2016, con el diagnóstico de la norma la empresa solo tenía un 23% de cumplimiento , al realizar la evaluación del sistema de gestión de la calidad se pudo observar un incremento en la productividad de mano de obra del 20.44% respecto al año 2016, Así mismo con la aplicación del SGC ISO 9001:2015 se logró que la empresa sea competitiva en el mercado ya que su indicador de productividad aumento y sus indicadores de Van y el TIR mejoraron , es decir fue más rentable con la implementación de la norma de la gestión de la calidad e hizo que la empresa cuente con una elevada competitividad internacional.

En el trabajo realizado por Cepeda (2017), del sistema de gestión de la calidad y su impacto sobre la productividad en el sector textil en la empresa, en el estudio realizado se obtuvieron los siguientes resultados: los sistemas de gestión de calidad beneficiaron a las empresas que aplicaron el sistema de gestión de calidad en los aspectos financieros, operativos, comerciales y costos. Asimismo, la productividad utilizando el ratio $\text{productividad} = \frac{\text{sistema productivo}}{\text{cantidad de recursos utilizados}}$, las empresas que implantan sistemas de gestión obtuvieron un índice de productividad de 1,44 y las empresas que no un índice de 1,20, este índice de productividad es medido según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, se concluyó que la implantación de los sistemas de gestión de calidad y la productividad tiene impacto positivo en la productividad. Este estudio se evidenció estadísticamente.

2. Marco conceptual

2.1 Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

2.1.1 Definición de calidad

Para el estudio de la importancia de un sistema de gestión de calidad, es indispensable primero analizar la idea de calidad.

Para Cabrera (2011), la calidad consiste en todos aquellos atributos que poseen un producto o servicio para beneficiar a quien lo utiliza.

Según Lizarzaburu (2016), el termino calidad se refiere a cumplir con los requisitos esperados por el cliente, o en lo posible superar las expectativas, de tal manera que el producto o servicio debe ajustarse a cumplir las funciones para las que ha sido creado.

Para torrea & Lavayen (2017), la definición de calidad también supone en hacer mejor las cosas, mucho más rápidas y a un costo mínimo a través de estrategias de competitividad y universalidad, teniendo en cuenta que vivimos en un mercado cada vez más dinámico, global e informático.

2.1.2 Sistema de gestión de calidad (SGC)

Según Flores & Mercado (2011), el mejoramiento permanente de la calidad dentro de un organismo y desarrollado como estrategia competitiva se refiere a un sistema de gestión de calidad. Esto incluye tomar en cuenta la importancia del cliente, los colaboradores y la medición y valoración de los factores de calidad dentro de una organización.

Para Torres & Lavayen (2017), el objetivo primordial de un sistema de calidad es que la empresa trabaje de forma simultánea y coordinada en el logro de que sus productos y servicios cumplan con las exigencias y estándares de calidad fijados con anterioridad en base a las necesidades y expectativas del cliente.

Flores (2018), afirma que un sistema de gestión de calidad conlleva a la organización a obtener la certificación ISO, esta a su vez brinda un reconocimiento mundial a la empresa que garantiza usuarios nuevos, fidelización máxima de los clientes actuales, incremento de la productividad y una empresa más competitiva.

Por otra parte, Gallegos & Gutiérrez (2016), dice que cuando una empresa aplica un sistema de gestión de calidad este ayuda a generar mayor innovación, aumenta la productividad y reduce los costos.

Según la Organización Internacional de Normalización (ISO), la Organización debe definir los procesos que son vitales para el mantenimiento y mejora de un sistema de calidad.

Para ello debe determinar entradas, salidas requeridas y secuencias de procesos. Asimismo, se debe realizar la asignación de responsabilidades y personal a cargo de estos procesos, se debe identificar de forma prematura los riesgos y aprovechar las oportunidades de mejora. Estimar los procesos y realizar los cambios pertinentes si los resultados no son los esperados.

Un sistema de gestión de calidad opera como una herramienta muy ventajosa para una organización porque asegura la calidad, mejora la producción, el control de inventarios y de mantenimiento en términos de operación de la empresa.

En términos de organización y dirección, el sistema de gestión de calidad (SGC) permite que el total de los trabajadores conozcan muy bien su trabajo ya que cuentan con procedimientos de funciones y responsabilidades, el SGC define la política de calidad e indicadores y límites para el logro de objetivos.

2.1.3 Principios de la gestión de calidad

En el trabajo realizado por Guzmán (2017) dice que los principios de gestión de calidad deberían ser los instrumentos o mecanismos por los cuales los altos directivos de una empresa, mejoren sus productos o servicios respecto a calidad.

Los principios de la gestión de calidad son los siguientes:

➤ Enfoque al cliente

El cliente es el principal motor de una empresa, su ausencia significa ausencia de empresa también. Por lo tanto, es de vital importancia conocer al detalle las necesidades del cliente, satisfacer sus pedidos y sobrepasar sus expectativas.

Para ello se realiza:

- Investigación y análisis del cliente y sus necesidades.
- Comunicar resultados de la investigación a toda la organización.
- Evaluar la satisfacción del cliente y realizar mejoras de acuerdo a los resultados.

➤ Liderazgo

Los directivos deben mostrar liderazgo y responsabilidad para establecer políticas y metas de la calidad para el sistema de gestión de calidad y que coincidan con los objetivos de la organización.

Los líderes deben cerciorarse de que los recursos y/o herramientas necesarias para alcanzar la calidad estén disponibles, comprometiendo, motivando y dirigiendo al personal, transmitiendo la repercusión de la calidad en toda la empresa, fomentando la mejora y asegurándose de que el sistema de gestión de calidad obtenga los objetivos deseados.

➤ **Compromiso de las personas**

El personal es otro factor clave para el buen funcionamiento de la organización, y su compromiso es sustancial para el logro de objetivos de la organización.

Afirma Avalos (2017) que nadie más que el propio personal conoce su trabajo, sus habilidades y como resolver los problemas respecto a sus actividades. Los trabajadores deben estar conscientes de la importancia de su aporte a la organización, para ello deben estar motivados, comprometidos e involucrados con su trabajo en la organización para mejorar su nivel de desempeño y participación.

➤ **Enfoque basado en procesos**

Las funciones y recursos ejecutados como un procedimiento generan resultados más eficientes.

Para ello se debe:

Determinar las actividades necesarias para conseguir un producto o servicio que cumpla con los estándares de la empresa y el cliente.

Fijar los procedimientos, definir responsabilidades y reconocer los puntos críticos.

Dar mayor importancia a los recursos, materiales y métodos ya que mejoraran las actividades de los procesos.

Identificar y analizar los peligros, impactos y resultados de las actividades sobre la empresa y/o clientes.

➤ **Enfoque de sistema para la gestión**

Para Bretaña & Meizoso (2015), consiste en identificar, comprender y poner en marcha todos los procesos interrelacionados como un sistema dentro de la organización del modo más eficaz y eficiente posible.

Comprende concebir las tareas y obligaciones indispensables para lograr los objetivos y disminuir obstáculos.

➤ **Mejora continua**

Flores afirma (2011) que la alta dirección y cada trabajador de la empresa deben tener como propósito permanente la mejora continua del producto o servicio.

Para ello el personal debe estar capacitado y debe contar con las herramientas necesarias para la aplicación de la mejora continua de la calidad del producto o servicio.

Asimismo, es necesario establecer metas para la mejora continua, medirlas, evaluarlas y reconocer nuevas áreas de mejora.

La mejora continua brinda un incremento de la ventaja competitiva y una identificación rápida de nuevas oportunidades.

➤ **Toma de decisiones basada en evidencias**

Las decisiones eficaces se apoyan en el estudio y análisis de información. Los datos e información deben ser de confiables, precisos y accesibles. Los datos deben ser analizados y se deben tomar decisiones y emprender acciones basadas en las evidencias.

➤ **Gestión de las relaciones**

Una organización y sus proveedores tienen un vínculo de interdependencia que es beneficiosa para ambas ya que aumenta su capacidad para crear valor. Se reconocen y escogen proveedores clave para la organización en la que se establezca una comunicación abierta y transparente para establecer actividades de desarrollo y mejora de ambas partes.

La gestión de las relaciones además de favorecer a la colaboración de información y experiencia, también optimiza los costos y recursos de la organización.

2.1.4 La organización internacional para la estandarización (ISO)

La ISO es una organización no gubernamental que reúne instituciones nacionales de normalización con la finalidad de fomentar en todo el mundo la realización de normativas que se relacionen con servicios y productos en la industria.

La ISO se encarga de organizar estándares en muchas áreas aparte de los relacionados a la calidad. Temas como el medio ambiente, tecnología e información y otros relacionados a la elaboración, comercialización y repartición de productos y servicios.

Flores afirma (2018) que la ISO es una organización de trascendencia mundial constituida en 1947 y actualmente formada por 162 países. Busca facilitar el intercambio de servicio y bienes bajo normas estandarizadas alrededor del mundo.

Normas ISO 9000

El conjunto de normas ISO 9000 está orientado a organizar la administración de la calidad en una empresa que ha ganado reconocimiento internacional por parte de sus clientes y debido a su alta competitividad de carácter mundial.

La primera serie de normas ISO 9000 fueron publicadas en 1989 y presentaban los mínimos requisitos para asegurar la calidad en las organizaciones. Como el contexto de las negociaciones y empresas es dinámico y de constantes cambios, se vio la necesidad de actualizar las normas cada 5 años por medio de revisiones para estar a la vanguardia del mercado actual.

En la investigación de López & Roa (2016) afirma que esto dio origen a la segunda edición en 1994, luego la tercera en el año 2000, la cuarta edición en 2008 y la más actualizada elaborada en 2015 de las normas ISO 9001.

La familia de normas ISO 9000

ISO (2015) comprende las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004.

- **ISO 9000:** Detalla los principios y vocabulario del sistema de gestión de calidad. Explica los fundamentos de un sistema de gestión de calidad y puntualiza las expresiones utilizadas en las normas ISO 9001 e ISO 9004.
- **ISO 9001:** Detalla los requisitos para que un sistema de gestión de calidad sea certificado. Favorece el empleo de un procedimiento apoyado en procesos e incorpora el concepto de mejora continua para la satisfacción del cliente. La última versión de esta norma fue publicada el 23 de setiembre del 2015 y ha reemplazado a la versión anterior, anulando la ISO 9001: 2008.
- **ISO 9004:** El objetivo de esta norma es lograr ventajas competitivas sobrepasando de forma efectiva y eficiente los requerimientos del cliente. La ISO 9004 busca superar las expectativas del cliente, para ello es necesario primero conocer cuáles son los requisitos mínimos que ellos exigen.

Contexto actual de ISO 9001: 2015

La norma ISO 9001: 2015 está dirigida a empresas de todos los sectores y tipos, la versión pasada utilizaba el término “productos” para referirse tanto a productos como servicios. La nueva versión, sin embargo, utiliza el término “productos” para referirse a productos y el término “servicios” para nombrar servicios.

La mayoría de empresas que elaboran un producto también prestan servicios a su vez; como la puesta en marcha, mantenimiento, formación para el uso, entre otros. Por lo que la mayoría de empresas brindan a sus clientes estos dos aspectos en forma combinada.

Esta importancia se considera en cuatro aspectos:

- El entendimiento y cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 que detalla las consideraciones y requerimientos para lograr un óptimo Sistema de gestión de calidad.
- La importancia de tener en cuenta la creación de valor agregado para los procesos de la empresa.
- Los resultados se obtienen a partir de la eficacia y desempeño de los procesos.
- La mejora continua de los procesos debe estar sujeta a indicadores con el fin de medir los procesos objetivamente.

La reciente versión de la norma ISO 9001: 2015 presenta cambios sustanciales para los sistemas de gestión de calidad:

- Se considera el notable progreso del sector servicios y sus exigencias dentro de la gestión de la calidad.
- Se tiene como meta la unificación con otros sistemas de gestión para mejorar el rendimiento de la organización.

- Se consideran las exigencias de los clientes y la organización y demás partes interesadas reúnen esfuerzos conjuntamente para lograr objetivos respecto a la satisfacción de los clientes.
- Se fijan requisitos para la documentación con gran tolerancia.
- Se acoge el enfoque basado en procesos y se toma en cuenta también el pensamiento basado en riesgo, de tal manera que se mezclan para impulsar la mejora continua.
- Se solicita un mayor involucramiento de los directivos en el sistema de administración de calidad.

2.1.5 Beneficios de la norma ISO 9001: 2015

- Los principales beneficios que la norma ISO 9001 trae a una organización son los siguientes:
- Mejora continua en la calidad de los productos y servicios que la empresa entrega.
- Mejora en la atención a los clientes, de tal forma que sea cordial y eficiente.
- Transparencia en todos los procesos que desarrolla la empresa.
- Garantía de la ejecución de los objetivos organizacionales.
- Consideración de la importancia de los procedimientos y de quienes los ponen en marcha.
- Trabajo en equipo bajo un mismo objetivo.
- Los insumos utilizados son adquiridos en función de las necesidades.
- El personal tiene sus funciones y responsabilidades bien definidas.
- Incremento de la satisfacción del cliente.
- Maximización de la productividad y eficiencia en la organización. Incurre de forma positiva en los índices de productividad y generación de riqueza.

- Minimización de costos.
- Se eleva la calidad de la comunicación dentro de la organización y por ende hay mejoras en el desempeño laboral del personal.
- Representa una ventaja competitiva y una elevación en las oportunidades de venta a los clientes.
- Otro de los beneficios según Lizarzaburu (2016), genera un impacto positivo en los indicadores de rentabilidad y liquidez, esto debido a que la organización mejora en todas sus áreas produciendo así menor número de fallas ante situaciones financieras.

2.1.6 Etapas de implantación de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015

La metodología de implantación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en las organizaciones consta de 4 etapas:

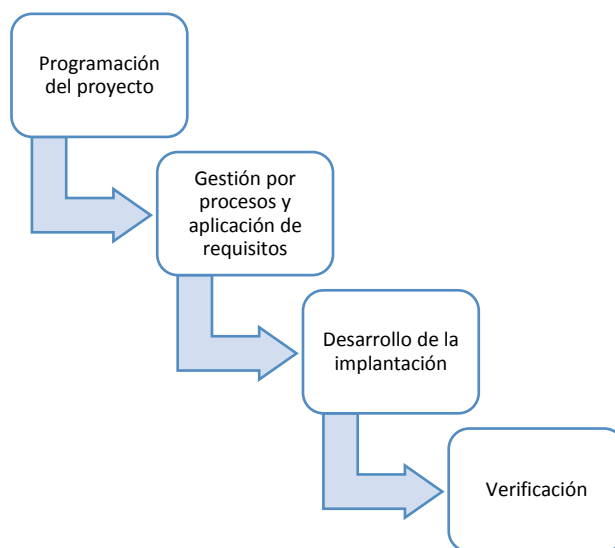


Figura 1: Etapas de implantación de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015

Fuente: Elaboración propia

Etapa 1: Planificación del proyecto

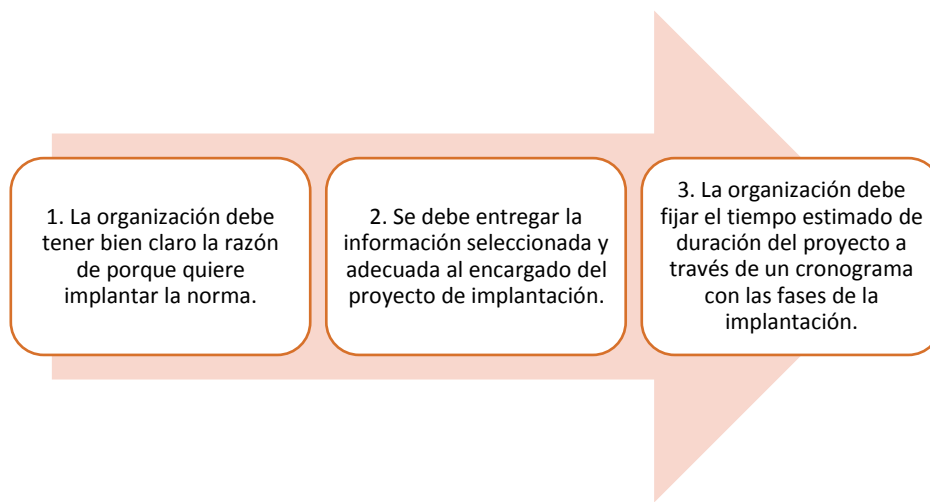


Figura 2: Pasos para la planificación del proyecto

Fuente: Elaboración propia

Etapa 2: Gestión por procesos y aplicación de requisitos

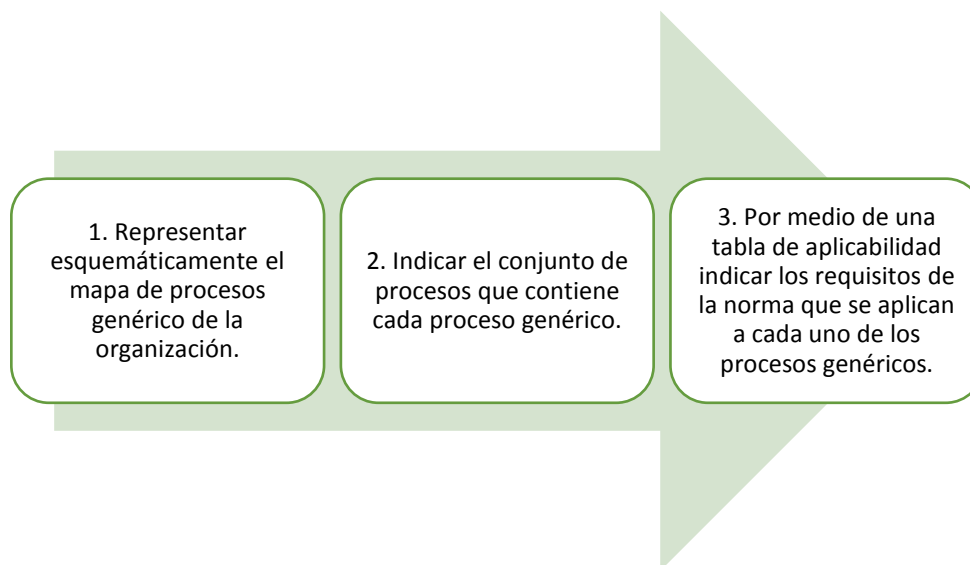


Figura 3: Pasos para la gestión por procesos y aplicación de requisitos

Fuente: Elaboración propia

Etapa 3: desarrollo de la implantación

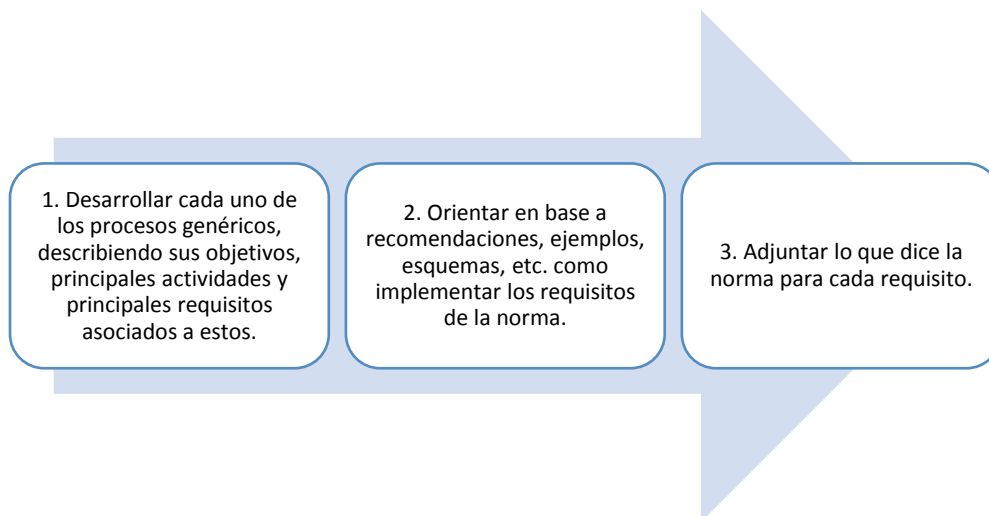


Figura 4: Pasos para el desarrollo de la implementación

Fuente: Elaboración propia

Etapa 4: revisión

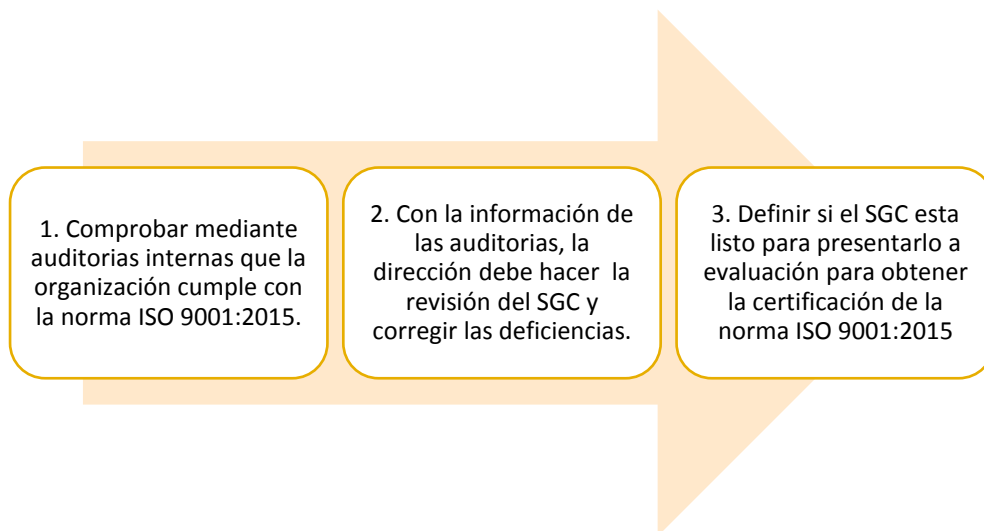


Figura 5: Pasos para la revisión

Fuente: Elaboración propia

2.2 Competitividad

Según Porter (1996), la competitividad está delimitada por la productividad y la estrategia, es decir las diferentes actividades que realiza una empresa para mejorar la productividad y como consecuencia sería aumentar la competitividad.

Para Porter (1991), la competitividad es entendida como la categoría que tiene un país en circunstancias de mercado libre y justo, el cual produce bienes y servicios que logren satisfacer las necesidades de mercados internacionales y así mismo mantiene y extiende la entrada real de ingresos de los ciudadanos.

Define Porter (2000), la competitividad es definida por la productividad, según utiliza sus recursos humanos económicos y naturales y es calculada por la cantidad de bienes y servicios producidos por unidad de recursos económicos, naturales y humanos, asimismo la productividad es dependiente tanto de valoración de productos y servicios que ofrece un producto, y también con la eficiencia con la que se producen.

Según Muller (1995), competitividad no sólo es persuadir, desarrollar y conservar en los mercados sino también es el estudio de precios y costos comparativos de producción, control de calidad, comercialización, competitividad, eficiencia de la economía que exporta.

Para Feenstra (1989) , la competitividad es la habilidad de un país, sector o una organización de intervenir en mercados externos.

Según R. Fajnzylber (1988), el término competitividad hace referencia a las empresas que tienen presencia en el participar en mercados externos, al internacionalizarse una empresa no solo ella concursa, sino también todos sus sistemas productivos, financieros, tecnológicos, etc.

Según Bradford (1991), la competitividad es un prodigio económico y este es impulsado por el mercado, es decir, es medido en términos de economía.

Según Muñoz (2006) , se define la competitividad como un grupo de factores claves que definen el nivel y desarrollo de la producción de productos o servicios de una organización, región o sector y la competitividad de un país también se puede medir con la participación de los productos en mercados extranjeros, Según Muñoz, en el Perú la cantidad de exportaciones de textiles es mayor que el crecimiento del PBI, el sector exportador textil es de suma importancia para generar crecimiento, según el foro económico mundial el Perú se encuentra rezagada en el Ranking de competitividad, es necesario que el estado peruano de un impulso a las exportaciones para mejorar su competitividad con la finalidad que el Perú se vuelva uno de los exportadores de textiles más importantes.

Según Baz & Rubio (2010), una organización que es competitiva es aquella que logra desarrollar sus productos y servicios, la rentabilidad obtenida es superior o similar al de los competidores en el mercado. Asimismo, la calidad se considera como un componente clave para llegar alcanzar la competitividad, porque logra que la empresa se diferencie frente a la competencia.

Para Inter-American Development Bank (IDB), La competitividad es la accesibilidad de recursos económicos, capital humano, innovación y centros de investigación. De estos factores dependería la competitividad en su desempeño tanto dentro y fuera del entorno empresarial tal como los proveedores, clientes, gobierno, competidores.

Villa (2016), afirma que una organización que es certificada es una organización productiva y que todos sus procesos son sostenibles y que la manera de que estas organizaciones sean competitivas en el mercado es que estas se certifiquen con un sistema de gestión de la calidad, de esta manera estas organizaciones demuestran a sus clientes que los procesos en el producto y servicio son

realizados con calidad, por lo tanto es más competitiva y la inversión se recupera muy rápido gracias a los beneficios que tiene estas certificaciones.

El WEF (World Economic Forum), precisa competitividad país, como la aptitud de elaborar productos y brindar servicios con una calidad superior a costos más bajos que sus rivales en el mercado, El IMD, competitividad es la capacidad de un estado para conservar la creación de valor agregado y, por consiguiente, la competitividad de sus empresas. (ITAM)

De acuerdo al índice de competitividad Global Emitido por el World Economic Forum –WEF del 16 de octubre 2018, de los 140 países, Perú se encuentra en el puesto 63.

Este indicador mide la forma en que un país utiliza sus recursos y la capacidad de proveer a sus habitantes un nivel de vida próspero, los 12 pilares de competitividad se dividen en 4 categorías, entorno habilitante, capital humano, mercados, ecosistemas e innovación.

2.2.1 Competitividad en el sector textil-Perú

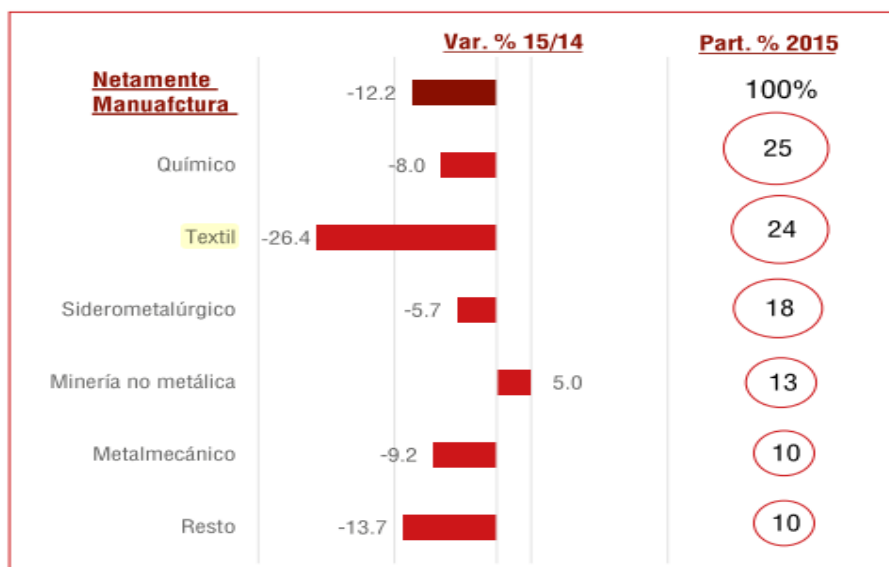


Figura 6: Desempeño de las exportaciones netamente manufactureras

Fuente: SUNAT

2.2.2 La internacionalización

Según la Investigación de Henings & Sanchez (2012) acerca de la internacionalización de las empresas del sector textil permite a que dichas empresas se desarrollen empresarialmente permitiéndoles mejoras en su competitividad, de tal forma asegurar su sostenibilidad económica y comercial, al exportar sus productos textiles adaptan sus procesos productivos conforme a las exigencias del mercado internacional , la exportación se ve reflejada con el incremento de sus ventas , incluyendo ventas locales, hay una clara evidencia de su ventaja competitiva en el mercado ya que cuentan con un conocimiento. Asimismo, indican en su investigación que las empresas del sector textil en Arequipa impactan positivamente en el desarrollo, esto le ha permitido a la ciudad mejorar en su desarrollo y en su sostenibilidad económica. Al exportar sus productos a los mercados internacionales, ayuda a que estas empresas se adecuen a los estándares internacionales, que son más exigentes, también beneficia a las empresas dándoles un nuevo conocimiento, otro de los beneficios es que al ser más competitivos se mantienen en el mercado más tiempo y esto les permite ser más sostenibles.

En Arequipa

En el informe de Churango & Fuentes (2018), Arequipa se ubica como la segunda región más competitiva del país. En el índice laboral, la región avanzó dos posiciones debido principalmente a la mejora en creación de empleo formal.

En el artículo publicado de Mercados & Regiones (2017), ocupa el tercer lugar en índices de competitividad con un puntaje de 6.7, en el índice Laboral el cual mide la creación de empleo formal, Arequipa ocupa el quinto lugar.

Sector textil a nivel nacional

En el Perú hay determinadas áreas geográficas donde se producen la materia prima, para el periodo 2017 las exportaciones fueron \$ 1,270.73 millones con una variación de 6.27%.

Tabla 1:

Exportación por Sectores Económicos 2016-2017

(Valor FOB en millones de US\$)

SECTOR	2016	2017	VARIACION
ECONÓMICO			PORCENTUAL
TRADICIONAL	25,408.55	32,777.36	29.00%
NO TRADICIONAL	10,811.36	11,340.90	4.90%
TEXTIL	1,195.72	1,270.73	6.27%
OTROS	90.10	119.67	32.82%

Fuente: SUNAT - Declaración Aduanera de Mercancía

Elaboración: Propia

Según la tabla 1, las exportaciones tradicionales que comprenden los productos agrícolas, pesqueros, minerales y petroleros, tuvieron una variación porcentual del 29% en el año 2017 respecto al año anterior, es decir hubo un incremento; Por otro lado, las exportaciones no tradicionales, incrementaron en 4,9% en el año 2017 respecto al año anterior.

Las exportaciones textiles, tuvieron un incremento en la variación porcentual de 6,27% en el año 2017 respecto al año 2016.



Figura 7: Exportación no tradicional

Fuente: SUNAT

En abril del 2018 las exportaciones textiles fueron US\$ 109 millones, el cual fue 17% mayor a la del año anterior según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur, 2017), el principal destino de las exportaciones fue Estados Unidos (49% de participación).

Tabla 2:
Principales destinos de exportación

PRINCIPALES MERCADOS TEXTILES	PARTICIPACION
Estados Unidos	49%
China	5%
Brasil	5%
Chile	4%
Colombia	4%
Otros	33%

Nota. Recuperado de “Exportaciones textiles registraron 11 meses de crecimiento ininterrumpido” por Mincetur, (2018).
Elaboración: Propia

Según la tabla 2, el principal mercado de exportación de textiles del Perú es Estados Unidos con una participación de mercado del 49%, le sigue China y Brasil con 5% y seguidamente países sudamericanos.



Figura 8: Principales Mercados Textiles

Fuente: Elaboración: Propia

Las exportaciones totales crecieron 17.7% de los cuales el sector textil representa el 11%.

(Mincetur, 2018)

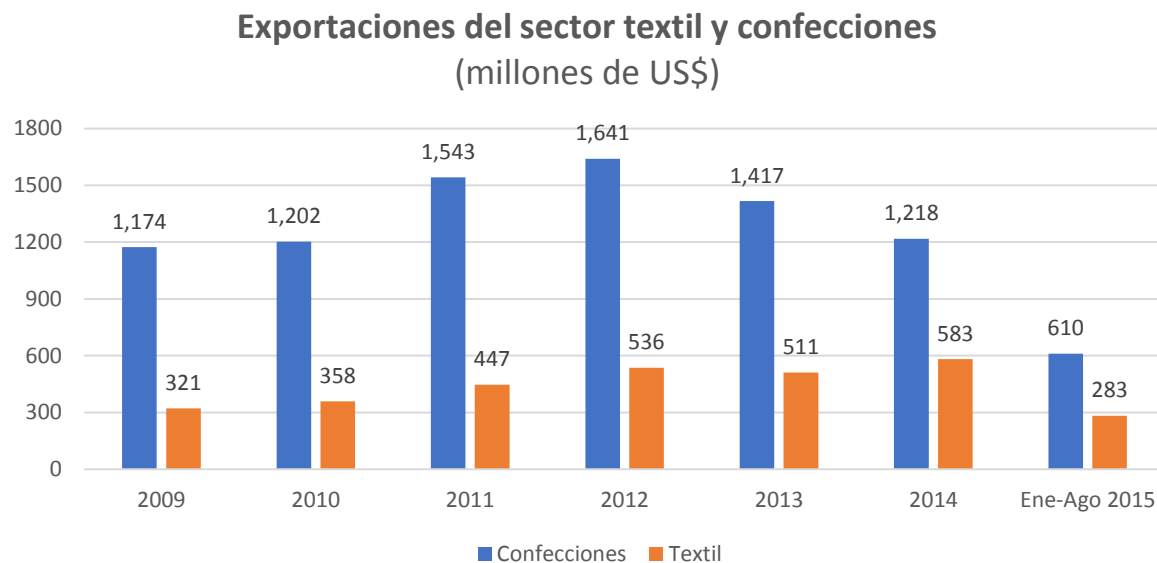


Figura 9: Principales Mercados Textiles

Fuente: BCRP, SUNAT.

En la figura 9, se puede observar que el mercado de textiles, ha ido en aumento desde año 2009 hasta el 2012 sin embargo año 2013 hubo una ligera disminución, en el año 2014 hubo un aumento y disminuyó considerablemente en el 2015. El sector confecciones tiene mayores ingresos respecto al sector textil.

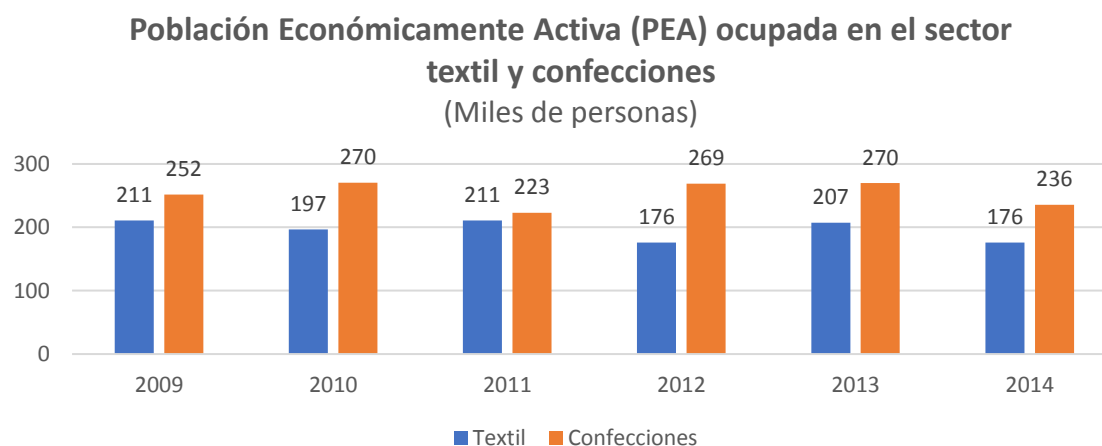


Figura 10: Población Económicamente Activa (PEA) ocupada en el sector textil y confecciones

Fuente: INEI (2015)

Según la figura 10, la población económicamente activa se encontró en mayor cantidad en el sector confecciones respecto al sector textiles entre los años 2009 y 2014.

2.2.3 MYPES Exportadoras

A partir del 2007 alrededor de 5500 MYPES exportaron 387 toneladas de mercancías, lo cual generó un total de US\$ 22 millones, y fue gracias al programa Exporta Fácil, de la SUNAT, esta entidad ha registrado 54,000 declaraciones de Exporta fácil, los destinos de las exportaciones son principalmente a Estados Unidos, Australia, Canadá y Francia. Las MYPES con más exportaciones fueron Lima, Huánuco, Loreto, La Libertad, Cusco, Piura y Arequipa. (Gestión, 2017)

Según COMEXPERÚ, las MYPES aumentaron sus exportaciones en un 4%, lo cual significó pasar de un 683,912 a 904,614 empresas durante los años 2016 y 2017, esto es beneficio para el país ya que representó un 46.5% de empleo en el Perú. Las exportaciones de las MYPES equivalen a un 1.8% de todas las exportaciones peruanas. (Gutiérrez, 2018)

Durante los años 2016 y 2017, el 15% de las MYPES que exportan son del sector textil y confecciones. (Gutiérrez, 2018)

2.2.4 Exportación Arequipeña

Según SUNAT, Arequipa es una de las regiones que más exporta, 87% de sus exportaciones son minerales, en el año 2016 las exportaciones de Arequipa fueron de US\$ 4 427 millones, que fue aumentando en un 12.2 % respecto al año 2017. (Mincetur, 2019)

Tabla 3:

Exportaciones Regionales -Arequipa

(En millones de dólares)

Sector	2016	2017	Var %
		Ene- Jun	
Textil	71,4	80,1	12%
Minero	1786,0	2090,3	17%
Agropecuario	50,9	55,4	9%
Sidero- metalúrgico	74,4	7,7	-90%
Químico	27,2	31,9	18%

Nota. Recuperado de “Anuario Estadístico 2017” por SUNAT, (2018).

Elaboración: Propia

La exportación textil en el primer semestre del 2017 fue incrementando respecto al 2016 en un 12%.

Tabla 4:
Principales destinos de Exportación Arequipa
(En millones de dólares)

Mercados	2016	2017	
		Ene- Jun	Var %
China	628,5	842,1	34%
Estados Unidos	293,8	348,1	18%
Japón	278,8	316,0	13%
Canadá	211,4	60,0	-72%
Suiza	120,9	133,9	11%

Nota. Recuperado de “Anuario Estadístico 2017” por SUNAT, (2018).
 Elaboración: Propia

Según la Tabla 4, en el primer semestre del 2017, el principal país de exportación de Arequipa fue China y hubo un incremento del 34% respecto al año 2016.

2.2.5 Sector textil en Arequipa

La exportación textil de Arequipa, va dirigida principalmente a los mercados de China y Estados Unidos Representando un 54% de total de exportaciones, los principales productos que exportan son la fibra y los hilados de pelo fino de alpaca. (Mincetur, 2017)

En enero - abril de 2018 las exportaciones textiles de Arequipa fueron 16% del total. (Mincetur, 2018).

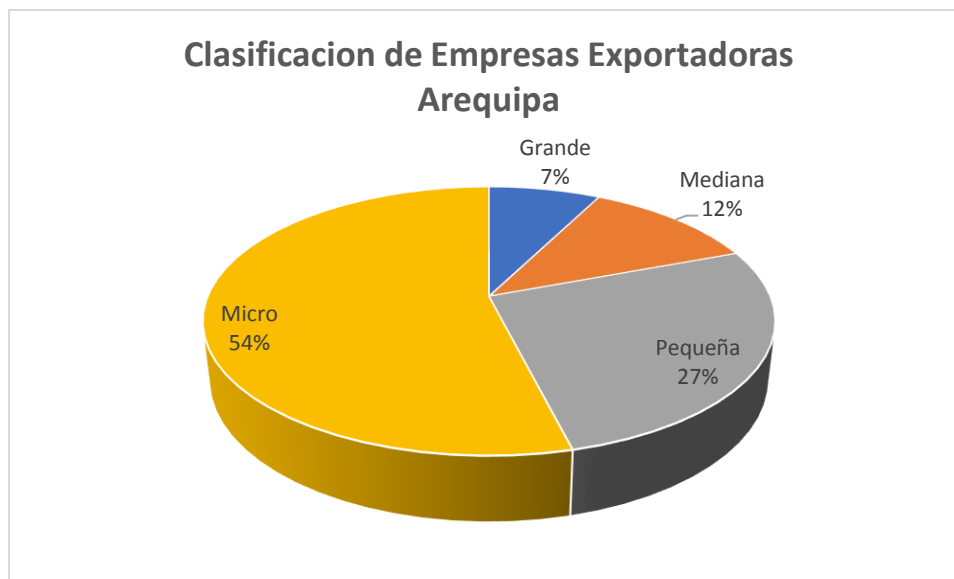


Figura 11: Clasificación de Empresas Exportadoras- Arequipa

Fuente: (COMEXPERÚ, 2017)

EL 38.56% de las exportaciones arequipeñas son pertenecientes a las MYPES. Según la economista Patricia Saavedra, Arequipa en el año 2018 mejoró en su rango de competitividad, la mejora se dio gracias al aumento del empleo formal según el reporte que dio el Banco Central del Sector extractivo (minería y pesca), transporte y manufactura.

De acuerdo al índice de competitividad del IPE, Arequipa tiene el 70.7% de (PEA), con un PBI del S/. 30 917 millones al dividirlo por cada ciudadano es 22 677 soles. (Sur, 2018)

Crecimiento de Mercado

Las MYPES exportan prendas de hilado y tejido plano a Europa, Estados Unidos y otros países sudamericanos.

Los principales mercados de exportación en Europa son Italia y Francia, centros de la moda y el diseño, por otro lado, es considerable mencionar a países como Japón, Corea del Sur y también diferentes países de Latinoamérica que demandan tejidos de nuestra ciudad.

El sector textil figura como una de las actividades económicas más significativas en Arequipa, existen 800 y 900 micro y pequeñas empresas, de los cuales 60 se encuentran en el mercado internacional.

2.3 MYPES

La micro y medianas empresa (MYPES) desempeña una labor destacada en el desarrollo de la economía y sociedad de nuestro país, ya que es creador de empleo y agente dinámico en el mercado. En un país donde el desempleo es un serio problema, es importante deliberar sobre la función que desempeña el Estado.

“La MYPE es la entidad económica que comprende una persona física o jurídica (empresa) en cualquier forma de organización diseñada para desarrollar operaciones para la extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (Emprender, 2018).

- Está formada de 1 empleado a 10 empleados.
- Con ventas anuales hasta un máximo de 150 UIT (480,000.00 nuevos soles).

Según Gomero (2015), las pequeñas y micro empresas son productos organizativos de emprendimiento en personas que invierten pequeños capitales con riesgo a pérdidas y actúan bajo las reglas del mercado. No reciben subvenciones ni apoyo por las empresas a gran escala, especialmente los exportadores, pero basado en la imaginación y la habilidad muchos de ellos consiguen puestos valiosos en secciones de mercado donde deben trabajar. Muchos de ellos no siguen una metodología de trabajo ni las formalidades financieras, sino sobre ellos saben cómo desbloquear problemas, que naturalmente presenta diariamente en su labor financiera. (p.2)

La MYPE es una fracción importante de la creación de trabajo, por lo que más del 80% de la población económicamente activa trabaja y genera alrededor del 45% del producto interno bruto (PIB).

En resumen, la importancia que tiene una MYPE como fuente primordial de la generación laboral y la reducción de la pobreza depende de:

- Suministrar numerosos puestos de trabajo.
- Disminuir los índices de pobreza a través de actividades generadoras de ingresos.
- Fomentan el emprendimiento popular.
- Conforman el principal origen de progreso para el sector privado.
- Distribuir mejor los ingresos.
- Contribuir al incremento de la economía a través del ingreso nacional.

2.3.1 MYPES en el Perú

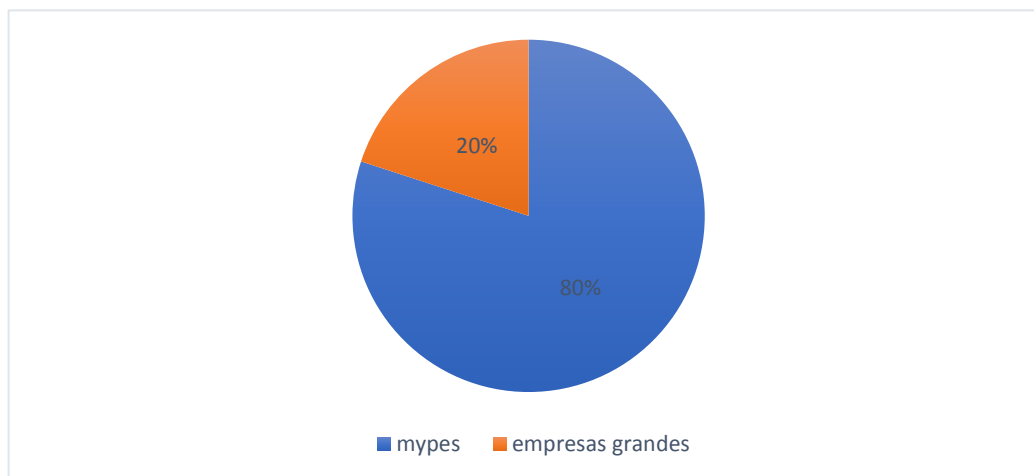


Figura 12: Distribución de MYPES en el Perú

Fuente: Elaboración propia

La presente figura exhibe que el 80% del total de las empresas peruanas son de tipo MYPES y el 20% representa a las grandes empresas.

	Ventas Máximas	anuales	Número total de trabajadores
Microempresa	S/ 622,500.00		1 a 10
Pequeña empresa	S/ 7,055,000.00		Con un máximo de 50

Figura 13: Características de un MYPE

Fuente: SUNAT, 2017

Conforme a la figura 13, las microempresas generan ventas máximas de S/ 622,500.00 anuales y cuentan entre 1 a 10 trabajadores, mientras que las pequeñas empresas generan S/ 7,055,000.00 anuales y cuentan con un máximo de 50 trabajadores.

Año	Microempresa	pequeña empresa
2012	1,270,009	68,243
2013	1,439,778	70,708
2014	1,518,284	71,313
2015	1,607,305	72,664
2016	1,652,071	74,085
2017	1,836,848	60,702

Figura 14: evolución de las MYPES formales, 2012 - 2017

Fuente: SUNAT, 2017

Conforme a la figura 14, se puede notar que el número de Microempresas y Pequeñas empresas ha ido aumentando a través de los años comprendidos entre 2012 y 2017.

Estrato empresarial	N.º de empresas	%
Microempresa	1,836,848	96.2
Pequeña Empresa	60,702	3.2
Mediana empresa	2,034	0.1
Total de MIPYME	1,899,584	99.5
Gran Empresa	9,245	0.5
Total de empresas	1,908,829	100.0

Figura 15: Empresas formales, según estrato empresarial, 2017

Fuente: SUNAT, 2017

Elaboración: PRODUCE -OEE

Según la figura 15, en el año 2017 en el Perú el porcentaje de microempresas formales fue de 96.2% y el de pequeñas empresas formales fue de 3.2%, mientras que la mediana y gran empresa formales fueron de 0.1% y 0.5% respectivamente.

Microempresa	1,836,848	0.96801033
Pequeña Empresa	60,702	0.03198967
Total de MYPES	1,897,550	100

Figura 16: MYPES en el Perú 2017

Fuente: SUNAT, 2017
Elaboración: Propia

Conforme a la figura 16, el número de microempresas en el Perú en el año 2017 fue de 1,836,848 y el de pequeñas empresas fue de 60,702, haciendo un total de 1,897,550 MYPES en el Perú.

Tabla 5

MIPYMES formales en el sector manufacturero, según división CIIU, 2017

División	Descripción de la división CIIU	N°	Part.
CIIU 3		MIPYME	%
15	Elaboración de productos alimenticios y bebidas	25,933	16.4
18	Fabricación de prendas de vestir	25,834	16.3
36	Fabricación de muebles	19,707	12.5
22	Actividades de edición e impresión	19,051	12.0
28	Fabricación de productos elaborados de metal	18,230	11.5
17	Fabricación de productos textiles	13,632	8.6
	Otros	35,846	22.7
Total		158,233	100

Nota. Recuperado de SUNAT, Registro Único del Contribuyente 2013 y 2017
Elaboración: PRODUCE-OEE

Conforme a la tabla 5, en el año 2017, el número de MIPYMES que se dedicaban a la fabricación de productos textiles fue de 13,632 con una participación del 8.6% del total de MIPYMES formales del sector manufacturero.

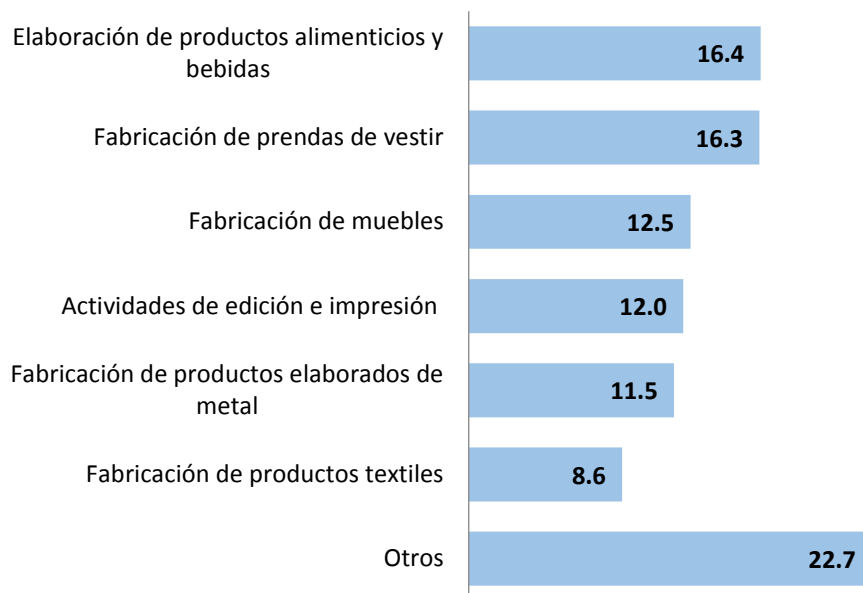


Figura 17: Participación de las MIPYMES formales en el sector manufacturero, según división CIIU, 2017 (%)

Fuente: SUNAT, Registro Único del Contribuyente 2013 y 2017

Elaboración: PRODUCE-OEE

De acuerdo a la figura 17, en el año 2017 el porcentaje de participación de la fabricación de productos textiles fue de 8,6%, mientras que la participación de la fabricación de prendas de vestir fue de 16,3%.

2.3.2 MYPES Exportadoras

Tabla 6

Empresas exportadoras por estrato empresarial, 2017

Empresas exportadoras por estrato empresarial, 2017

(En porcentajes)

Estrato empresarial	Empresas Exportadoras		Total, de empresas	Razón N° de exportadoras/total de empresas
	No.	Part. %		
Micro empresa	3,395	48.9	1,836,848	0.2
Pequeña empresa	1,292	18.6	60,702	2.1
Mediana empresa	208	3.0	2,034	10.2
Gran empresa	2,044	29.5	9,245	22.1
TOTAL	6,939	100.0	1,908,829	0.4

Nota. Recuperado de SUNAT,2018

Elaboración: PRODUCE -OGEIEE

Según la tabla 6, en el año 2017 el 18,6% del total de empresas exportadoras en el Perú pertenecieron a la pequeña empresa y el 48,9% pertenecieron a la microempresa.

Tabla 7

Proporción de empresas exportadoras por tamaño empresarial, 2011-2017

(En porcentajes)

Año	Micro empresa	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa	Total
2011	0.2	4.2	11.5	25.6	0.6
2012	0.2	4.1	11.8	23.9	0.6
2013	0.2	4.0	11.2	23.3	0.5
2014	0.2	4.0	11.1	23.4	0.5
2015	0.2	3.3	10.7	23.4	0.4
2016	0.2	3.2	11.2	23.1	0.4
2017	0.2	2.1	10.2	22.1	0.4

Fuente: SUNAT,2018

Elaboración: PRODUCE -OGEIEE

Conforme a la tabla 7, la proporción de pequeñas empresas exportadoras fue disminuyendo entre los años 2011 y 2017, sin embargo, la proporción de microempresas exportadoras se mantuvo en un 0.2 entre los años 2011 y 2017.

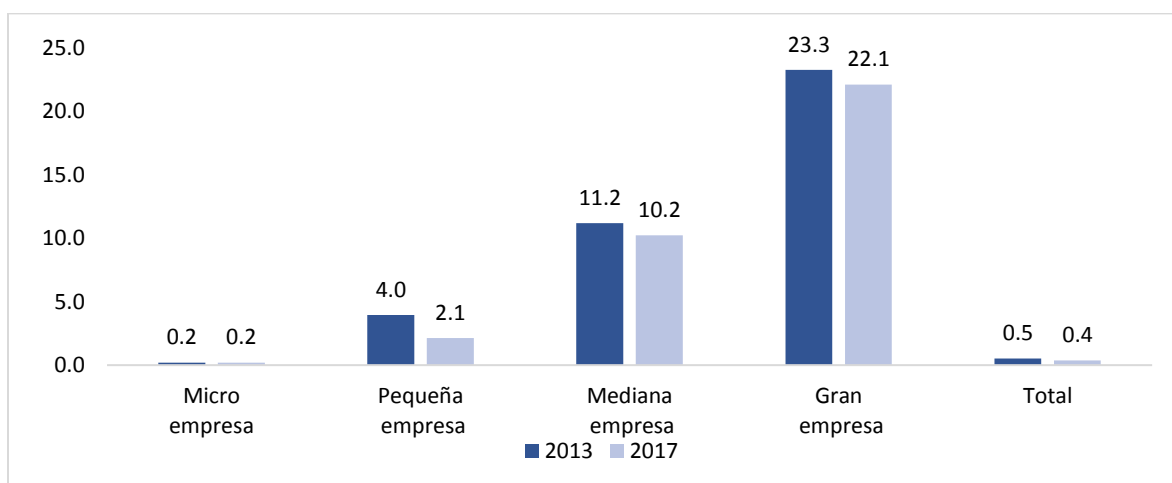


Figura 18: Proporción de empresas exportadoras por tamaño empresarial, 2013-2017 (En porcentajes)

Fuente: (Sunat, 2018)

Elaboración: PRODUCE -OGEIEE

Según la figura 18, en el año 2013, la proporción de exportaciones fue mayor en las pequeñas, medianas y grandes empresas respecto al año 2017. Mientras que las microempresas se mantienen en la misma proporción en el año 2013 y 2017.

Tabla 8

Empresas exportadoras por estrato empresarial, 2017

(En porcentajes)

Sector económico	Total, MIPYME		Participación por estrato empresarial		
	Valor (millones de US\$)	Part. %	Micro empresa	Pequeña empresa	Mediana empresa
Minero	916	39.2	79.2	8.6	12.3
Agropecuario	663	28.3	63.6	16.3	20.0
Textil	206	8.8	78.0	18.5	3.5
Pesquero no tradicional	116	4.9	77.3	7.4	15.3
Agrícola	97	4.1	82.7	2.4	14.8
Químico	71	3.0	32.4	40.0	27.6
Metal-mecánica	55	2.4	32.3	56.4	11.3
Madera y papeles	47	2.0	76.2	18.5	5.2
Minería no metálica	38	1.6	49.3	50.0	0.7
Sidero-metalúrgico	30	1.3	32.3	51.6	16.1
Pesquero tradicional	22	0.9	40.6	12.3	47.1
Pieles y cuero	14	0.6	84.0	15.0	1.0
Petróleo y derivados	6	0.3	18.4	81.6	0.0
Resto	59	2.5	80.6	10.9	8.5

Fuente: (Sunat, 2018)

Elaboración: PRODUCE -OGEIEE

De acuerdo a la tabla 8, el sector textil en el año 2017 representó el 8.8% de todas las empresas exportadoras por estrato empresarial.

El Ministro de la Producción, Pedro Olaechea dijo que el gobierno brindará mayor fomentación al sector textil-confecciones, para ello está evaluando diferentes medidas, ya que este sector es uno de los que más genera empleo. (Mincetur, 2017).

2.3.3 MYPES en Arequipa

Microempresas: En el año 2015 la cantidad de las Microempresas fueron 108351 y en el año 2016 la cantidad tuvo un incremento en 3.5% aproximadamente, la cantidad de microempresa fue de 112138 en la región de Arequipa.

Tabla 9

Numero de Micro empresas en Arequipa

Región	2015	2016
Arequipa	108351	112138

Fuente: INEI y Directorio Central de Empresas y Establecimientos.

Tabla 10

Numero de Pequeñas empresas en Arequipa

Región	2015	2016
Arequipa	4395	4718

Fuente: INEI y Directorio Central de Empresas y Establecimientos.

2.3.4 Aplicación de los sistemas de gestión de la calidad en MYPES de la provincia de Arequipa

Las empresas privadas son los principales entrenadores de MYPES e instituciones financieras: “el 29.1% de los impulsores de MYPES, quienes asistieron a eventos de gestión corporativa fueron capacitados por empresas privadas e instituciones financieras, mientras que 20.4% fueron por el gobierno (central, regional o local) y solo el 14,3% de las instituciones de la educación superior” (Ponce & Zevallos, 2017, pág. 60)

En la Región de Arequipa se muestra una formación a las MYPES a través de capacitaciones por parte de entidades privadas y públicas, los temas de mayor interés por parte de los empresarios de las MYPES son los referidos a la gestión de Calidad, como se muestra en la Figura.

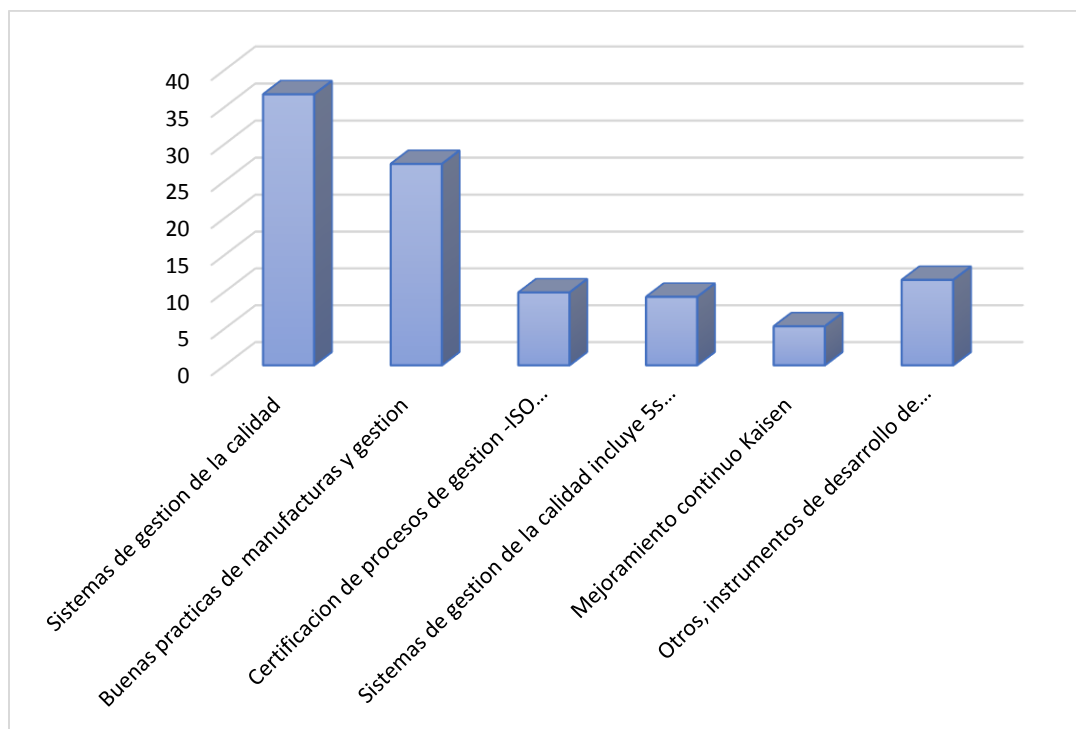


Figura 19: Micro y pequeña empresa que participaron en eventos de servicios sobre nuevas tecnologías para la gestión y cursos seguidos, 2012

Fuente: INEI 2014

De acuerdo a la figura 19, las MYPES reciben capacitaciones y charlas de tecnologías para la gestión en mayor cantidad en sistemas de gestión de calidad en 35%. Mientras que las capacitaciones sobre la certificación de procesos de gestión ISO 9001 se reducen a menos del 10%. Para Toscana & Guzmán, cuando una pequeña y mediana empresa deciden incorporar medidas dirigidas a un sistema de gestión de la calidad o mejorar el existente y buscar la satisfacción permanente del consumidor, deben hacerlo bajo ciertas pautas, ya que el objetivo es obtener la certificación de su sistema por un organismo competente a evaluar. Medidas de mejora continua cuando el sistema ya ha sido implementado. (p.170) (Toscana & Guzmán, 2014)

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), Los principales productos no tradicionales, en textiles son el pelo fino de alpaca e hilados de alpaca, asimismo las prendas con más exportación son: mantas textiles, prendas tejidas de punto o ganchillo, y ropas para bebe estas representan el 92% del total de las exportaciones de las MYPES.

3. Hipótesis

Los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 si influyen como factor determinante en la competitividad de las MYPES exportadoras del sector textil en Arequipa.

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

1. Descripción del Objeto de estudio y unidad de análisis

En este trabajo de Investigación se estudió la 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.

2. Descripción del tipo de Investigación

El tipo de investigación realizada fue de tipo cualitativo y cuantitativo:

- Cuantitativo porque se tomaron datos estadísticos elaborados por entes expertos en el tema como el INEI, SUNAT, PRODUCE y COMEXPERÚ.
- Cualitativo porque se tomó información bibliográfica extraída de libros, revistas, anteriores trabajos de investigación y artículos referentes al tema, lo cual permitió entender el contexto del problema.

3. Identificación de Variables

Variable independiente	Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015
Variable dependiente	Competitividad

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

I. Los principales beneficios según la encuesta realizada por INACAL e INEI que fue elaborada en el año 2017 sobre la aplicación del sistema del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en una MYPE son:

- El 18%, mejora su posicionamiento en el mercado, de este grupo el 97.5% tienen un beneficio positivo en la empresa.
- El 45% dijo que amplió su mercado.
- El 44.6% afirmó que mejoró su productividad
- El 19.8% indicó que se lograron reducir costos.

Según, las investigaciones realizadas por Kearly & Umaña (2017), al aplicar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 el índice de satisfacción del cliente aumenta en un 80% debido al incremento del cumplimiento de las ordenes de un 34.7% a un 93%.

De acuerdo a los estudios realizados por Mogrovejo (2018), la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en una MYPE aumenta los ingresos de ventas a través de la fidelización de clientes. Obteniéndose una rentabilidad del 23% respecto al año anterior en que no aplicaba un sistema de gestión de calidad y un VAN positivo.

Conforme a las indagaciones de Cepeda (2017), la instauración de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en una MYPE incrementa la productividad. Utilizando el ratio $\text{productividad} = \frac{\text{sistema productivo}}{\text{cantidad de recursos utilizados}}$, las empresas que implantan sistemas de gestión obtienen un índice de productividad de 1,44 y las empresas que no un índice de 1,20, este índice de productividad es medido según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo.

Según las investigaciones realizadas por Mogrovejo (2018), al implantar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en una MYPE, el ratio de índice costo / beneficio es de 1.34 que quiere decir que los beneficios económicos son mayores a los costos.

II. La situación de las MYPES exportadoras del sector textil en Arequipa, Según SUNAT, Arequipa es una de las regiones que más exporta, 87% de sus exportaciones son minerales, en el año 2016 las exportaciones de Arequipa fueron de US\$ 4 427 millones, que fue aumentando en un 12.2 % respecto al año 2017. (Mincetur, 2019)

Tabla 11

Exportaciones Regionales -Arequipa

(En millones de dólares)

Sector	2016	2017	Var %
		Ene- Jun	
Textil	71,4	80,1	12%
Minero	1786,0	2090,3	17%
Agropecuario	50,9	55,4	9%
Sidero- metalúrgico	74,4	7,7	-90%
Químico	27,2	31,9	18%

Nota. Recuperado de “Anuario Estadístico 2017” por SUNAT, (2018).
Elaboración: Propia

La exportación textil en el primer semestre del 2017 fue incrementando respecto al 2016 en un 12%, mostrada en la tabla 4.

Tabla 12

Principales destinos de Exportación Arequipa

(En millones de dólares)

Mercados	2016	2017	
		Ene- Jun	Var %
China	628,5	842,1	34%
Estados Unidos	293,8	348,1	18%
Japón	278,8	316,0	13%
Canadá	211,4	60,0	-72%
Suiza	120,9	133,9	11%

Nota. Recuperado de “Anuario Estadístico 2017” por SUNAT, (2018).
Elaboración: Propia

Según la Tabla 4, en el primer semestre del 2017, el principal país de exportación de Arequipa fue China y hubo un incremento del 34% respecto al año 2016.

En la figura 10, podemos apreciar la clasificación de empresas exportadoras de Arequipa.

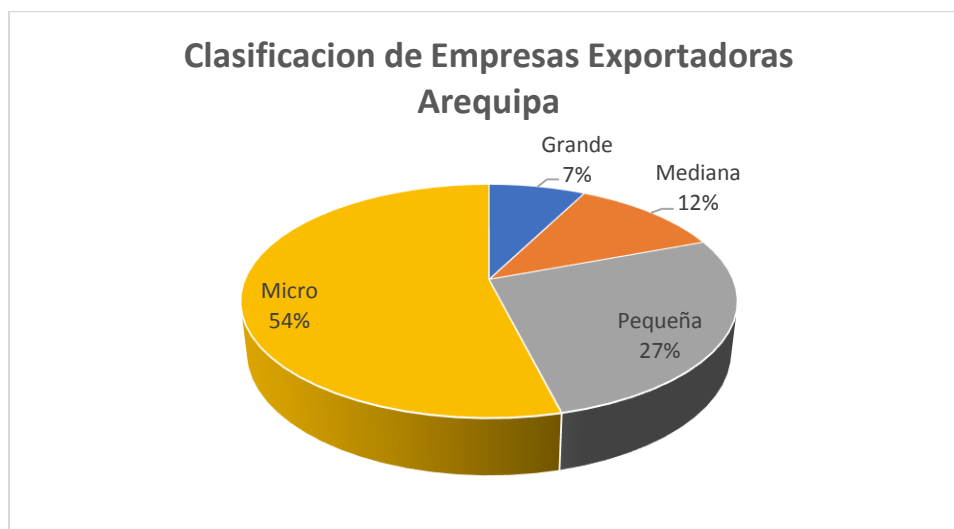


Figura 20: Clasificación de Empresas Exportadoras- Arequipa

Fuente: (COMEXPERÚ, 2017)

Elaboración: Propia

EL 38.56% de las exportaciones arequipeñas son pertenecientes a las MYPES. Según la economista Patricia Saavedra, Arequipa en el año 2018 mejoró en su rango de competitividad, la mejora se dio gracias al aumento del empleo formal según el reporte que dio el Banco Central del Sector extractivo (minería y pesca), transporte y manufactura.

De acuerdo al índice de competitividad del IPE, Arequipa tiene el 70.7% de (PEA), con un PBI del S/. 30 917 millones al dividirlo por cada ciudadano es 22 677 soles. (Sur, 2018)

La presente tabla 9 exhibe la cantidad de Micro empresas en Arequipa.

Tabla 13

Numero de Micro empresas en Arequipa

Región	2015	2016
Arequipa	108351	112138

Fuente: INEI y Directorio Central de Empresas y Establecimientos.

Tabla 14

Numero de Pequeñas empresas en Arequipa

Región	2015	2016
Arequipa	4395	4718

Fuente: INEI y Directorio Central de Empresas y Establecimientos.

Las exportaciones textiles, tuvieron un incremento en la variación porcentual de 6,27% en el año 2017 respecto al año 2016.

Según COMEXPERÚ (2017), las MYPES aumentaron sus exportaciones en un 4%, lo cual significó pasar de un 683,912 a 904,614 empresas durante los años 2016 y 2017, esto es beneficio para el país ya que representó un 46.5% de empleo en el Perú. Las exportaciones de las MYPES

equivalen a un 1.8% de todas las exportaciones peruanas, el 80% de las MYPES son exportadoras de las cuales el 56.4% son Microempresas y el 25.6% son Pequeñas empresas.

Arequipa es la segunda ciudad con más MYPES en el Perú según un informe de la SUNAT del año 2016, Según estudio realizado en el 2015 por el INEI la cantidad de Micro y Pequeña empresa en Arequipa fue 108 351 y 4 395 respectivamente, mientras que para el año 2016 las Microempresas aumentaron en 3.5% aproximadamente y las Pequeñas empresas en 7.3%.

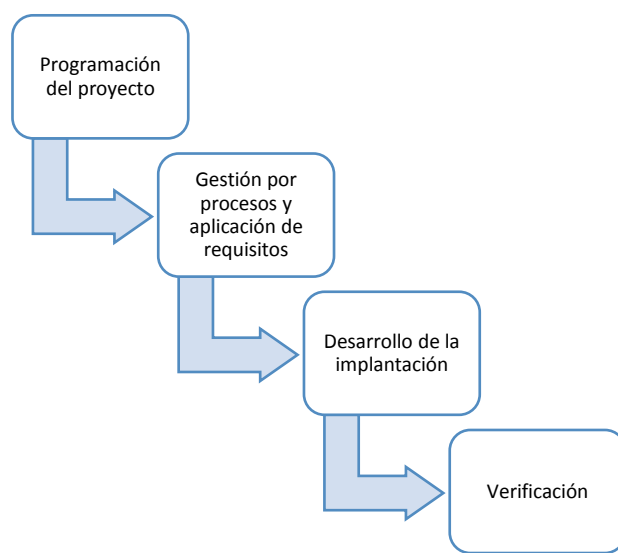
A partir del 2007 alrededor de 5500 MYPES exportaron 387 toneladas de mercancías, lo cual generó un total de US\$ 22 millones, y fue gracias al programa Exporta Fácil, de la SUNAT.

Durante los años 2016 y 2017, el 15% de las MYPES que exportan son del sector textil y confecciones. (Gutiérrez, 2018)

Según SUNAT, Arequipa es una de las regiones que más exporta, 87% de sus exportaciones son minerales, en el año 2016 las exportaciones de Arequipa fueron de US\$ 4 427 millones, que fue aumentando en un 12.2 % respecto al año 2017. (Mincetur, 2019)

En Arequipa, la exportación textil en el primer semestre del 2017 fue incrementando respecto al 2016 en un 12%, Según la Declaración Aduanera de Mercancía de la SUNAT, las exportaciones del sector textil a nivel nacional fueron de \$1,270.73 millones en el año 2017, la exportación textil de Arequipa, va dirigida principalmente a los mercados de China y Estados Unidos Representando un 54% de total de exportaciones, los principales productos que exportan son la fibra y los hilados de pelo fino de alpaca, En enero - abril de 2018 las exportaciones textiles de Arequipa fueron 16% del total. (MINCETUR, 2018), el 38.56% de las exportaciones arequipeñas son pertenecientes a las MYPES.

III. Respecto a la metodología del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, consta de cuatro etapas: Organización del proyecto, la gestión por procesos y aplicación de requisitos, desarrollo de la implantación y por último la revisión, como se puede ver en la Figura 1 Etapas de implantación de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015

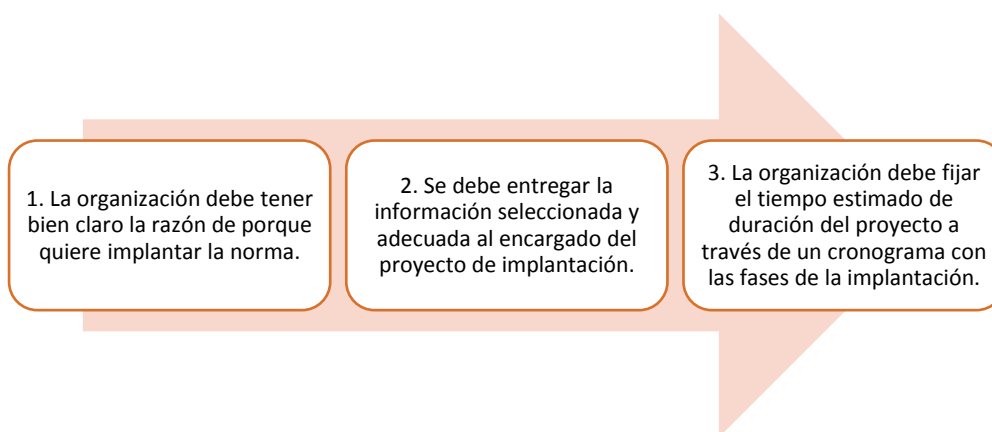


Elaboración: Elaboración propia

Etapas de implantación de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015

Etapas de implantación de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015

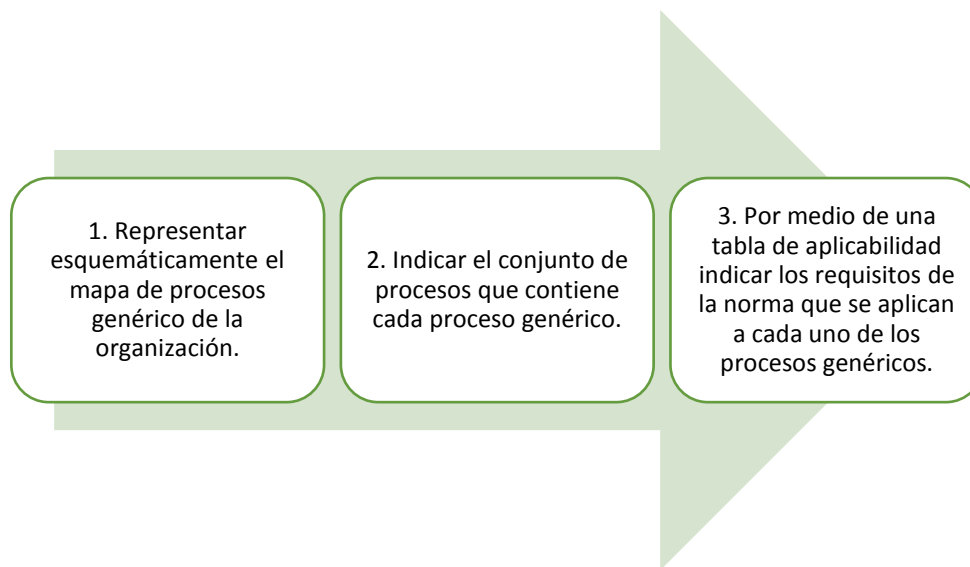
Pasos para la planificación del proyecto



Elaboración: Elaboración propia

Etapa 2: Gestión por procesos y aplicación de requisitos

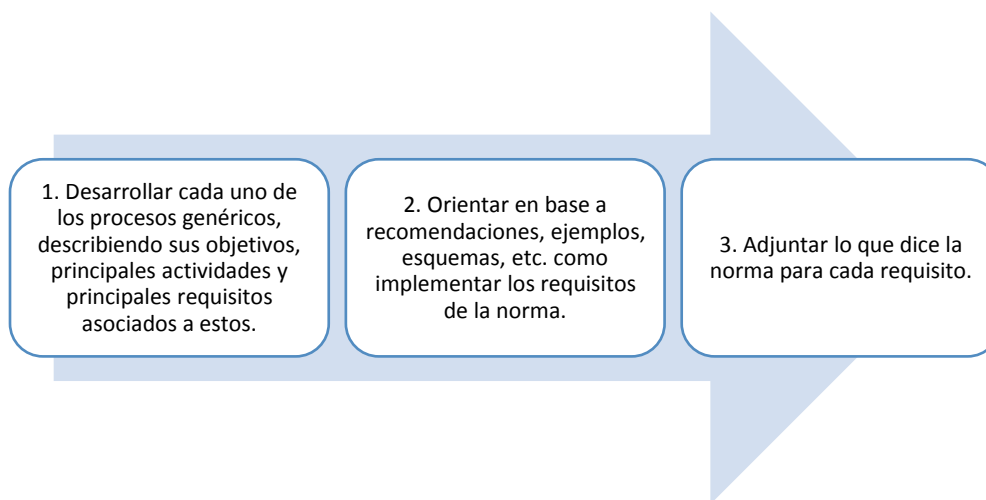
Pasos para la gestión por procesos y aplicación de requisitos



Elaboración: Elaboración propia

Etapa 3: desarrollo de la implantación

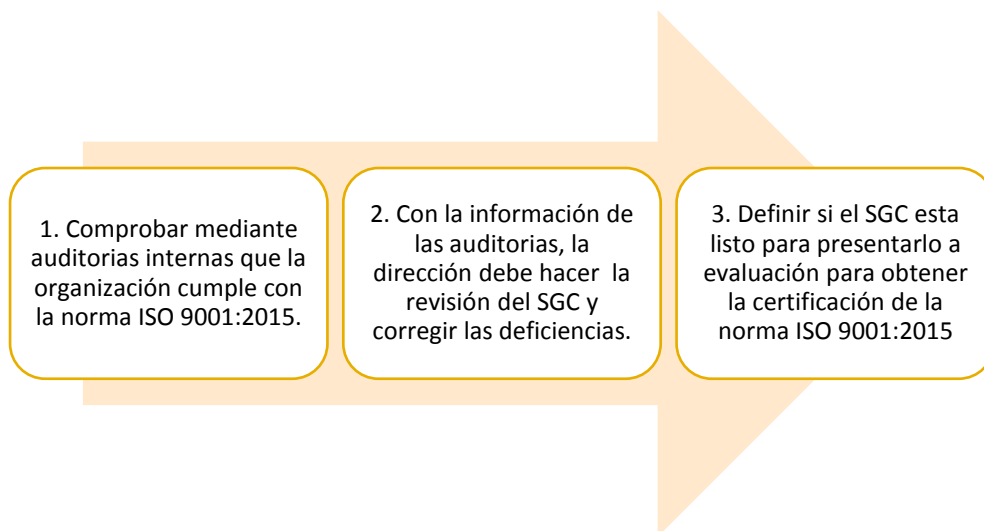
Pasos para el desarrollo de la implementación



Elaboración: Elaboración propia

Etapa 4: revisión

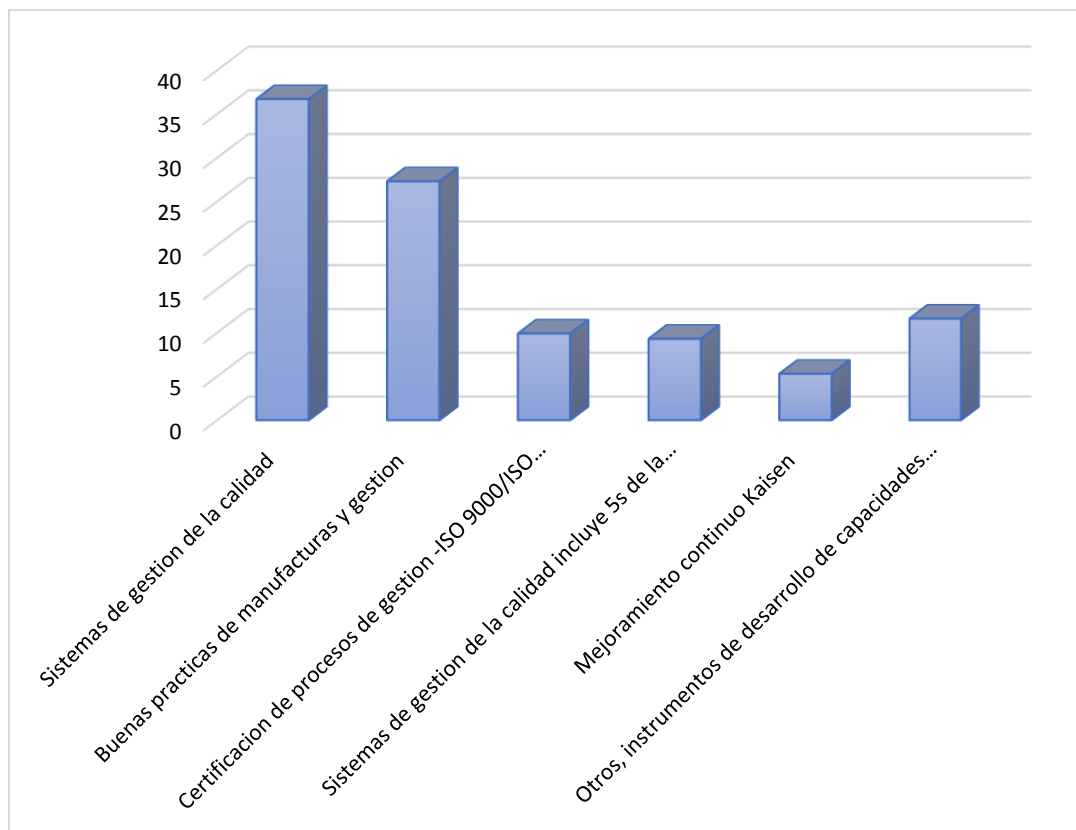
Pasos para la revisión



Elaboración: Elaboración propia

En cada una de las etapas se debe contar con un encargado de proyecto y cronogramas de actividades. La organización debe estar consciente del motivo por el que desea implantar la norma y apoyar con la información confiable y correcta.

Por otro lado, según mostrado en la, Figura 19: Micro y pequeña empresa que participaron en eventos de servicios sobre nuevas tecnologías para la gestión y cursos seguidos, según INEI 2012.



Fuente: INEI 2014

Según el INEI las MYPES en Arequipa están interesadas en las metodologías del sistema de gestión de la calidad en 35%, las MYPES interesadas en la certificación ISO 9001:2015 con un 9% aproximadamente.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Primera conclusión:

Se concluye que los principales beneficios de la aplicación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en una MYPE, según la encuesta elaborado por INACAL en el año 2017 son:

El mejoramiento de su posición en el mercado, es decir, se incrementa significativamente la diferenciación del producto debido a la mejor satisfacción de los atributos del producto que el cliente necesita frente a los productos de otros competidores, el 97.5% de las MYPES encuestadas experimentaron un beneficio positivo en 45% en la producción de sus productos ya que se redujeron las piezas defectuosas, el 44.6% afirmó que mejoró su productividad y un 19.8% indicó que se lograron reducir costos de producción.

Segunda conclusión:

Según el Área de Inteligencia Comercial de la Asociación de Exportadores (ADEX) en el 2017 Arequipa fue uno de los principales exportadores de textil de la región sur del país, logro el primer puesto en el ranking de exportaciones, con 4,563 millones de dólares, el cual representó el crecimiento del 13.8% y una participación de 11.5%.

Además, según la encuesta Nacional de Empresas 2015, las prendas con más exportación son: mantas textiles, prendas tejidas de punto o ganchillo, y ropas para bebe estas representan el 92% del total de las exportaciones de las MYPES, por otro lado, las MYPES de Arequipa exportan textiles de tipo pelo fino de alpaca, hilado de alpaca, según PROMPERU.

Solo el 1% de las empresas aplican sistemas de gestión de la calidad en el Perú. Se concluye que las MYPES exportadoras del sector textil en Arequipa al aplicar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, son competitivas ya que ocupa el primer lugar en las exportaciones comparadas con otras regiones.

Tercera conclusión:

La metodología de implantación consta de 4 etapas: Organización del proyecto, la gestión de procesos y aplicación de requisitos, desarrollo de implantación y por último la revisión. En cada una de las etapas se debe contar con un encargado de proyecto y cronogramas de actividades, la organización debe estar consciente del motivo por el que se desea implantar la norma y apoyar con la información confiable y correcta.

Según una investigación realizada por el Instituto Nacional de la Calidad (INACAL), los sistemas de gestión de calidad ayudan a las empresas a enriquecer la calidad de sus productos y servicios, por lo que se puede concluir que muchas de las MYPES desconocen de las metodologías de los sistemas de gestión de la calidad ya que el 63.1% de los empresarios no están informados de los instrumentos de la administración de la calidad, muchos de los empresarios no quieren implementar un sistema de gestión de la calidad porque no quieren incurrir en costos, ya que desconocen de los beneficios que tiene, expresó el presidente del gremio que congrega a 64 mil MYPES de 18 regiones.

Primera Recomendación:

Se recomienda a los directivos de las MYPES del sector textil en Arequipa que aún no cuentan con el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 implantar este método, ya que les permitirá

incrementar su competitividad frente a otras MYPES exportadoras. Esto se verá reflejado en el incremento de su productividad y posicionamiento en el mercado extranjero.

Segunda Recomendación:

Se recomienda a los representantes gubernamentales mayor involucramiento y apoyo a los empresarios textiles de Arequipa respecto a las exportaciones, debido a que Arequipa es una de las principales exportadoras de textil de la región sur del país. Esto genera mayores fuentes de empleo y mayores ingresos.

Tercera Recomendación:

Se recomienda a las MYPES del sector textil que deseen implantar el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 seguir las cuatro etapas de la metodología de forma ordenada a fin de garantizar un correcto proceso y revisar bibliografía peruana adicional sobre MYPES exportadoras de productos textiles que hayan implantado de forma exitosa el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 para tomarlos como modelo.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

MYPE: Micro y pequeña empresa

MIPYME: Micro, pequeña y mediana empresa

CIU: Clasificación Industrial Internacional Uniforme

SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

COMEXPERU: Comercio exterior del Perú

ISO: International Organization for Standardization

INACAL: Instituto Nacional de Calidad

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(AENA), A. E. (2002). *Herramientas para la Mejora Continua*.

Adams, A., & Dale, B. (2001). *The use of quality management tools and techniques: a study in plastic injection moulding manufacture. Proceedings of the institution of mechanical engineers part b-journal of engineering manufacture* .

Alvarado Ramires, K., & Pumisacho Alvaro, V. (2017). *Practica de Mejora Continua, con enfoque Kaisen, en empresas del distrito metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. Intangible Capital*.

Amable Ciudad, M. E. (19 de 10 de 2017). Propuesta de modelo de Mejora para Mypes productoras de Software. *Interfases*.

- Avolio, b. (2011). *Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES)*.
- Barraza, S., & Javier, B. (2014). *Las mypes en Perú. su importancia y propuesta tributaria*.
Obtenido de:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/NMSM_a2449bf3e0058119c0f70e6eb7700d96/Description#tabnav
- Baz, L., & Rubio, L. (2010). Estudio del impacto de la certificación ISO 9001:2000 en la competitividad-Pais. *Ingenieria*, 15(1).
- Bonilla Muñiz, V. (2016). *Mejora Continua Aplicada en las Pymes*. Obtenido de:
<https://es.slideshare.net/variniabonilla/mejora-continua-aplicada-a-las-pymes>
- Bradford, C. (1991). *International Competitives*. Washington: Collected paper from EDI policy seminar.
- Cabrera Monteagudo, N. (2011). *Tesis de maestria de calidad Total: Rediseño del SGC de la Empresa ServiSime*. ServiSime.
- Cárdenas Gómez, L., & Fecci Pérez, E. (2007). Propuesta de un modelo de gestion para Pymes, centrado en la Mejora Continua. *Sintesis Tecnologica*.
- Cepeda, E. L. (2017). Sistema de gestión de calidad y su incidencia. *Tesis de Titulacion*. Universidad Técnica de Ampato, Ampato, Ecuador.
- Chavez Larios, J. A., Rios Silva, L. O., & Magaña Escoto, M. A. (2014). El proceso Administrativo Ampliado con enfoque en intervencion Organizacional, un modelo de Mejora Continua en Mypes (Diagnostico). *Red Internacional de Investigadores en Competitividad* .
- Churango, Z., & Fuentes, C. V. (2018). *Indice de Competitividad Regional*. En I. P. Economia. Lima.

- Coila, R. (2018). Determinación de estabilidad empresarial. (*tesis de titulación*). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Cruz Medina, F. L., López Díaz, A., & Ruiz Cardenas, C. (2016). Sistema de Gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Revista ingeniería, investigación y desarrollo*.
- Demuner Flores, M., & Mercado Salgado, P. (2011). Gestión de calidad en PyMES manufactureras certificadas con ISO 9001-2000. *Revista del Centro de Investigación*.
- Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. (23 de Marzo de 2019). *Plantean una mayor productividad de las mypes*. Obtenido de: <https://elperuano.pe/noticia-plantean-una-mayor-productividad-de-mypes-76876.aspx>
- Emprender. (19 de Febrero de 2018). *Iniciando mi negocio*. Obtenido de <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Estrada Ortiz, D. L. (2017). Certificación de la calidad Iso 9001 y su efecto en la competitividad de las empresas del sector textil en Colombia. *Tesis de Titulación*. Universidad Militar de Granada, Bogota, Bogota.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la Calidad*. Mexico: CENGAGE Learning.
- Eventos, la Camara. (10 de Diciembre de 2018). Urge aumentar la competitividad de MYPES. *la camara*, 46. Obtenido de: https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r857_3/eventos%202.pdf
- Fajnzylber, F. (1988). Competitividad Internacional: evolución y lecciones. *Revista de la CEPAL*, N.36.

- Feenestra, R. (1989). *Trade Policies for International Competitiveness*. Chicago, Estados Unidos: The University of Chicago Press.
- Gallegos, J. M., & Gutierrez, L. (2016). El sistema Nacional de Calidad en Colombia.
- Garcia Canales, A., & Gisbert Soler, V. (10 de 12 de 2015). Estudio de la Implantacion de la Mejora Continua en PYMES. *3C Tecnologia*, 189-198.
- Garcia P., M., Quispe A., C., & Ruez G., L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 89-94.
- Gestion . (16 de Agosto de 2018). *GESTION*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/75-mypes-manufactura-reconoce-producir-calidad-favorece-posicion-mercado-nndc-241728>
- Gestion, R. (28 de 08 de 2017). Mypes exportaron 387 toneladas de mercancías valorizadas en US\$ 22 millones.
- Gomero Gonzales, N. (Abril de 2015). Concentración de las MYPES y su impacto. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 2. Obtenido de: <file:///C:/Users/PEPE/Downloads/11597-Texto%20del%20artículo-40456-1-10-20160327.pdf>
- Gómez Martínez, J. A. (2015). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. España: AENOR Ediciones.
- Guadamillas Gómez , F. (s.f.). La implantacion de una Estrategia de Mejora Continua. La experiencia de un grupo de empresas Españolas.
- Guerra Bretaña, R. M., Meizoso Valdés, M., & Roque Gonzalez, R. (2015). Normalización y aplicación de los principios de gestión de la calidad en la actividad archivística. *Revista Habanera de Ciencias Medicas*.

Gutiérrez, C. B. (31 de 07 de 2018). El 56.4% de las exportadoras peruanas son microempresas, según ComexPerú. *Andina*.

Gutierrez, P. (2010). *Calidad total y Productividad*. McGrawHill.

Guzman Avalos, M. (2017). Propuesta de mejora de un sistema de gestion de calidad para los procesos de diseño y confeccion de una empresa en Arequipa aplicando la norma ISO9001:2015. *Tesis de titulacion*. Universidad Nacional de San Agustin, Arequipa, Perú.

Guzmán Avalos, M. (2017). *Propuesta de mejora del sistema de gestión de calidad para los procesos de diseño y confección de una empresa en Arequipa aplicando la norma ISO 9001:2015*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.

Heningns, J., & Sanchez, R. (Octubre de 2012). Internacionalizacion de empresas textiles y confecciones de Arequipa y el impacto en su desarrollo.

Hurtado, V. R. (2015). Incidencia de la Gestion por Competencias y desempeños laborales en las Mype Agroindustriales en Huamanga, Ayacucho 2014. Peru . Obtenido de <https://es.scribd.com/document/360077474/1-Prototipo-prototipo-Tesis-Mypes-2015-1>

INACAL. (06 de Julio de 2016). Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad.

ISO 14001. (2015). En *ISO 14001:2015* (pág. 20). AENOR.

Isotools. (28 de Mayo de 2015). *Plataforma Tecnologica para la gestion de la excelencia*. Obtenido de blog Calidad y exelencia: <https://www.isotools.org/2015/05/28/la-relacion-entre-calidad-y-mejora-continua/>

ISOTools. (2018). *Plataforma Tecnologica para la Gestion de la excelencia*. Obtenido de <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/mejora-continua/>

ITAM. (s.f.). El concepto de Competitividad Sistemática.

- Liz. (2015). Las Mypes y su Influencia en la Informalidad Laboral en Lima 2010 - 2015. Peru .
- Lizarzaburu Bolaños, E. (2016). La gestion de la calidad en Perú: un estudio de la norma Iso 9001, sus beneficios y sus principales cambios en el version 2015. *Universidad & Empresa*, 18, 33-54.
- Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016). La gestión de la calidad en Perú: Un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*.
- López Piza, K. Y., & Roa Niño, Á. E. (2016). *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnológica predictiva Kontrolar T.P.K. LTDA. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015*. Universidad Libre de Bogotá, Bogotá.
- Mantilla, C. R., & Vidal, H. M. (2018). Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma iso 9001:2015 y su impacto en la productividad de la empresa halcón s.a. *tesis de titulacion*. universidad nacional de trujillo, Trujillo, Perú.
- Melgar.M, A., & Umaña.E, J. (2017). Diseño de un modelo de Gestion de la Calidad con fundamento en las normas ISO9001:2015 para las microempresas del sector de metalmeccanica de el salvador. *Tesis de Titulacion*. Universidad de el Salvador, San Salvador.
- Mincetur. (26 de Julio de 2017). *Ministerio de la Produccion* . Obtenido de <https://www.produce.gob.pe/index.php/k2/noticias/item/552-ministro-olaechea-gobierno-dara-un-mayor-impulso-al-sector-textil-confecciones>
- Mincetur. (11 de Junio de 2018). Exportaciones textiles registraron 11 meses de crecimiento ininterrumpido.
- Mincetur. (09 de Mayo de 2019). *Reporte Regional de Comercio Arequipa*. Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe/wp->

content/uploads/documentos/comercio_exterior/estadisticas_y_publicaciones/estadisticas/
reporte_regional/RRC_Arequipa_2017.pdf

Miranda Flores, D. D. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en base a la norma internacional ISO 9001: 2015 en una empresa productora y comercializadora de cristales templados de la ciudad de Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.

Mogrovejo Roman, P. (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. *Tesis de Titulacion*. Pontificia Universidad Catolica del Perú, Lima, Perú.

Muller, G. (1995). *El Caleidoscopio de la Competitividad*. Santiago, Chile.

Muñoz, W. (2006). *Perú: Tradicion Textil y Competitividad interncaional*. Lima: Fonde Editorial de la Universidad Catolica Sedes Sapientiae.

Natividad Tineo, I. A. (2017). *Sistema de Gestion de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A*. Lima, 2017. *Tesis de Titulacion*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Perez Gao Montoya, M. (18 de Mayo de 2017). *Implementación de herramientas de control de calidad en*. Obtenido de file:///C:/Users/PEPE/Downloads/13955-Texto%20del%20art%C3%ADculo-48227-2-10-20171221%20(1).pdf

Ponce, F., & Zevallos, E. (2017). La innovacion en la micro y la pequeña empresa: no solo factible, sino accesible. *Revista de Ciencias de la Gestion*, 60.

Porter, M. (1991). *La ventaja competitiva de las naciones*. Barcelona: McGraw Hill.

Porter, M. (1996). ¿Que es la estrategia? *Harvard Business Review*, 3.

Porter, M. (2000). *Ventaja competitiva en las naciones*. New York: Fee Press.

- Produccion, I. T. (12 de Noviembre de 2018). Mejoran productividad de mipymes del sector cuero y calzado de Arequipa.
- Reyes, J., Agilar, L., Valencia Hernandez, J., Acosta Mejias, A., & Piñero, A. (2017). La Metodología 5S como estrategia para la mejora continua en industrias del. *Polo del conocimiento*.
- Riquelme, M. (16 de Marzo de 2018). *Web y empresas*. Obtenido de Mejora continua: https://www.webyempresas.com/mejora-continua/#Proceso_de_mejora_continua
- Romero Noriega, N. (2016). *Repositorio Unsa*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3429/ADronon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, M. (03 de 05 de 2018). Peru 21. *Mas del 50% de mypes cierran antes de 3 años*.
- Salas, S. S. (s.f.). Implementacion, evaluacion y valorizacion de las 5s de la calidad en una empresa de rectificaciones mecanicas. Caso rectificaciones Salas 2013 Arequipa. *Tesis presentado para optar el titulo profesional de Ingeniaria Industrial*. Universidad Catolica San Pablo, Arequipa.
- Semanario. (2015). *Las Mype en 2015*. Obtenido de <https://semanariocomexperu.wordpress.com/las-mype-en-2015/>
- Sinnaps. (2018). *SINNAPS*. Obtenido de: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/proceso-mejora-continua-una-empresa>
- Sousa, C. (2013). *Limpieza verde*. Editorial Trillas.
- Sunat. (2017). *Registro Único de Contribuyentes*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/ruc/index.html>

- Sunat. (09 de Mayo de 2018). *Estadísticas de comercio exterior - anuarios*. Obtenido de http://www.sunat.gob.pe/estad-comExt/modelo_web/web_estadistica.htm.
- SUNAT. (09 de Mayo de 2019). *Anuario Estadístico 2017*. Obtenido de http://www.sunat.gob.pe/estad-comExt/modelo_web/anuario17.html
- Sur, L. R. (15 de Agosto de 2018). *Instituto peruano de economia*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/arequipa-en-cifras-la-segunda-region-mas-competitiva-del-pais/>
- Torres Ortíz, A. G., & Lavayen Galdea, M. G. (2017). *Diseño de un Sistema de Gestion de Calidad según las Normas ISO 9001: 2015 para una Empresa textil de la Ciudad de Guayaquil*. Universidad Politecnica Salesiana de Ecuador, Guayaquil.
- Toscana, L., & Guzmán, E. (2014). La gestión de la calidad en las pequeñas y medianas empresas.
- Villa, R. E. (23 de Agosto de 2016). Una empresa es competitiva. *Portafolio, entrevistador*.