

Mariella Ginela Parrales Higuera ^a; Lorena Isabel Muñoz Oviedo ^b; Doris Glenda Naranjo Chávez ^c

Nivel de factibilidad de la industrialización en la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008

Revista Científica de Investigación actualización del mundo de las Ciencias. Vol. 1 núm., 4, octubre, 2017, pp. 553-565

DOI: [10.26820/reciamuc/1.4.2017.553-565](https://doi.org/10.26820/reciamuc/1.4.2017.553-565)

Editorial Saberes del Conocimiento

- a. Universidad Técnica de Babahoyo; mparrales@utb.edu.ec
- b. Universidad Técnica de Babahoyo; lmunoz@utb.edu.ec
- c. Universidad Técnica de Babahoyo; dnaranjo@utb.edu.ec

Nivel de factibilidad de la industrialización en la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Mariella Ginela PARRALES Higuera; Lorena Isabel Muñoz Oviedo; Doris Glenda Naranjo Chávez

RESUMEN

Esta investigación da a conocer su contenido de visión clara de los negocios en su presente / futuro y la importancia de implementar estándares de calidad en sus productos. Debemos tener en cuenta que en el pasado las empresas tenían una organización jerárquica de arriba a abajo muy tradicional. Las diversas áreas de la Compañía se caracterizaron por la independencia entre ellas, respetando sus "territorios". Hubo lo que los Jefes fueron llamados supervisores. Actualmente, las empresas se están moviendo de forma horizontal a través de las diferentes áreas de la empresa, dirigiendo sus actividades a través de las diferentes etapas del proceso de producción.

En el desarrollo de los capítulos encontramos que las organizaciones se están preparando para el dominio efectivo y eficiente de los requisitos contractuales y legales y sobre los productos ofrecidos; entonces, enfrentar habilidades; por lo tanto, cada organización fortalece sus procesos, recursos humanos; y cumplir con altos estándares para garantizar la calidad del producto / servicio; Sí, siempre teniendo en cuenta los requisitos y la satisfacción del cliente, para que la posesión todos los días en el mercado.

Palabras Claves: ISO 9001-2008; calidad del producto; satisfacción del cliente.

Nivel de factibilidad de la industrialización en la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Mariella Ginela Parrales Higuera; Lorena Isabel Muñoz Oviedo; Doris Glenda Naranjo Chávez

ABSTRACT

This thesis makes known its content clear vision of business in their present / future and the importance of implementing quality standards in their products. We must take into account that in the past companies had a hierarchical organization from top to bottom very traditional. The various areas of the Company were characterized by independence between them, respect their "territories". There was what the Chiefs were called overseers. Companies today are moving in a horizontal way through the different areas of the company directing its activities through the different stages of the production process.

In the development of the chapters find that organizations are preparing for the effective and efficient mastery of contractual and legal requirements and about the products offered commitments; so, to face skills; therefore each organization strengthens its processes, human resources; and meet high standards to ensure quality of product / service; yes always keeping in mind the requirements and customer satisfaction, so possession every day in the marke.

Keywords: ISO 9001-2008; product quality; customer satisfaction.

Nivel de factibilidad de la industrialización en la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Mariella Ginela PARRALES Higuera; Lorena Isabel Muñoz Oviedo; Doris Glenda Naranjo Chávez

Introducción.

Actualmente la sociedad a nivel mundial requiere de la información para llevar a cabo transacciones comerciales y personales, convirtiéndose en un aspecto vital para el buen funcionamiento socio-económico global. (Añez Hernández, 2007) (Albuquerque, 1997)

Cada día más empresarios se ven atraídos por esta tendencia y se están concientizando de la necesidad de documentar y aplicar sus procesos para crear documentos soportes que ayuden a estandarizar y mejorar sus terminologías, porque teniendo un buen control de esta información que ha sido documentada podemos tomar mejores decisiones, corregir errores, mejorar continuamente y compartir esta información con otras personas. (Valencia Borda & Párraga Velásquez, 2013)

El proceso de Industrialización de la Confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008 en la empresa “Raing Sport” de la ciudad de Babahoyo (Almacén De Ropa Deportiva), al ser bien asimilado y aplicado dentro de la empresa puede reportar mejoras innegables como: aumentar la satisfacción del cliente, mejorar la eficacia de los procesos, aumentar la concienciación y motivación del personal, mejorar los resultados económicos, entre otros. (Donna CS , 2006) (Besterfield, 2009)

Los productos de RAING Sport, son característicos de la ciudad de Babahoyo como es la confección de ropa deportiva, donde su principal competencia se encuentra en la misma, y por eso se ha abierto a otros mercados provinciales, viéndose en la necesidad de brindar productos de alta calidad debido a la exigencia del consumidor. Pero no solo RAING Sport,

Nivel de factibilidad de la industrialización en la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Mariella Ginela Parrales Higuera; Lorena Isabel Muñoz Oviedo; Doris Glenda Naranjo Chávez

confecciona ropa deportiva, también confecciona uniformes de escuelas y de colegios, además de tener su punto de venta en las calles Martín Icaza 111 y General Barona.

RAINIG Sport, se vio en la necesidad de documentar sus procesos no solo para organizarlos si no también para mejorarlos, con el fin de brindar productos con alta calidad a sus clientes. La empresa está creciendo rápidamente y es necesario identificar sus procesos, recopilar la información y documentarla, para luego implementar el sistema de gestión de calidad y de esta manera RAINIG Sport obtener finalmente la certificación ISO 9001:2008, convirtiéndose en una empresa altamente competitiva no solo a nivel Provincial sino también Nacional. (Carlos Ornelas, Medina Tafuya, Liquidano Rodríguez, Silva Olvera,, & Ventura Mena, 2016)

El objetivo de la presente investigación es implementar la industrialización de la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008 en la empresa RAINIG SPORT de la ciudad de Babahoyo.

Materiales y métodos.

Según los estudios realizados la Implementación de las normas ISO 9001-2008 en la industrialización de la confección de ropa deportiva va a generar productividad en Rainig Sport de la ciudad de Babahoyo.

El presente estudio se fundamenta en la aplicación de una encuesta de 10 preguntas dirigidas al personal de Rainig Sport, metodología que se centra en todos los elementos de

Nivel de factibilidad de la industrialización en la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Mariella Ginela PARRALES Higuera; Lorena Isabel Muñoz Oviedo; Doris Glenda Naranjo Chávez

administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Resultados.

P1. ¿Determina la organización la secuencia e interacción de los procesos de producción?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	21	39%
NO	33	61%
TOTAL	54	100%

Tabla N.- 1 Secuencias e interacción

De este análisis se determina que el 61% de los trabajadores no determina la secuencia e interacción de los procesos producción, mientras que el 39% si lo determina.

Existe un amplio porcentaje de trabajadores que no comprenden bien los procesos de producción, es importante que ellos tengan pleno conocimiento de cada proceso para determinar mejoras en los procesos para disminuir costos.

P2 ¿Conoce usted los procedimientos de producción?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	29	54%
NO	25	46%
TOTAL	54	100%

Tabla N.- 2 Procedimientos de producción

Nivel de factibilidad de la industrialización en la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Mariella Ginela Parrales Higuera; Lorena Isabel Muñoz Oviedo; Doris Glenda Naranjo Chávez

En cuanto a si los trabajadores conocen los procedimientos de producción se puede determinar que el mayor porcentaje de ellos si conoce (54%), pero también existe un alto porcentaje que no lo conoce (46%)

El que exista un alto porcentaje que desconoce los procedimientos de producción nos indica que existe una falta de gestión, el personal no ha sido capacitado y tampoco ha habido un control y seguimiento a sus actividades.

P3 ¿Identifica Ud., cuales son las necesidades de los clientes?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	17	31%
NO	37	69%
TOTAL	54	100%

Tabla N.- 3 Necesidades de los clientes

Los trabajadores no identifican las necesidades de los clientes, solo unos pocos tratan de identificar cuáles son estas para satisfacer a sus clientes. La empresa Raing Sport al no trabajar con orientación al mercado, es muy probable que sus ventas se estanquen, el marketing actual se centra en satisfacer las necesidades de los clientes para que estos se encuentren satisfechos con los productos de la empresa.

P4. ¿Cuenta la empresa con un manual de la calidad?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	5	9%
NO	49	91%
TOTAL	54	100%

Nivel de factibilidad de la industrialización en la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Mariella Ginela PARRALES Higuera; Lorena Isabel Muñoz Oviedo; Doris Glenda Naranjo Chávez

Tabla N.- 4 Manual de calidad

De las encuestas realizadas el 9% cree que Raing Sport cuenta con un manual de calidad, y el 91% está consciente que la empresa no cuente con un manual de calidad.

Se debe diseñar y elaborar un manual de calidad para los trabajadores, material que servirá para cumplir con las normas y procedimientos en cada proceso manteniendo la calidad requerida.

P5. ¿Ha diseñado la empresa una cultura de la calidad entre sus trabajadores?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	13	24%
NO	41	76%
TOTAL	54	100%

Tabla N.- 5 Cultura de calidad

En la pregunta para determinar si la empresa ha diseñado una cultura de la calidad entre sus trabajadores definitivamente se puede deducir que no con el 76% de los resultados, razón por la cual la empresa está teniendo problemas con la calidad de sus productos. Capacitar a los trabajadores es el primer paso para conseguir calidad en todos los procesos, a fin de concientizar que el primer factor para tener productos de calidad son los trabajadores.

Nivel de factibilidad de la industrialización en la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Mariella Ginela Parrales Higuera; Lorena Isabel Muñoz Oviedo; Doris Glenda Naranjo Chávez

P6 ¿Ha establecido la empresa un proceso de comunicación eficiente para dar a conocer a su personal la importancia de satisfacer los requisitos del cliente?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	17	31%
NO	37	69%
TOTAL	54	100%

Tabla N.- 6 Proceso de comunicación

En la encuesta nos da el 69% de que la empresa no se ha preocupado por un proceso eficiente de comunicación para dar a conocer a su personal la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, existe un alto porcentaje de trabajadores que no comprenden la importancia que requiere el cliente, lo cual pone en riesgo la imagen de la empresa. Mejorar la gestión administrativa y capacitar a los empleados en servicio al cliente es indispensable para mejorar la calidad tanto de los productos como de los servicios que brinda la empresa de textiles Raing Sport de la ciudad de Babahoyo.

P7 ¿Está familiarizado con los registros de producción?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	25	46%
NO	29	54%
TOTAL	54	100%

Tabla N.- 7 Registros de producción

Nivel de factibilidad de la industrialización en la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Mariella Ginela PARRALES Higuera; Lorena Isabel Muñoz Oviedo; Doris Glenda Naranjo Chávez

La mitad de los empleados no está familiarizado con los registros de producción, lo que confirma la falta de capacitación y de gestión por parte de los directivos de la empresa, los registros son importantes para la toma de decisiones en la optimización de recursos y la mejora de la calidad.

Implementar controles y seguimientos a los registros de los procesos en la cadena de producción para detectar cuellos de botella e identificar nuevos procesos que ayuden a optimizar recursos sin afectar la calidad.

P8 ¿El trabajo que realiza está basado en estándares?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	22	41%
NO	32	59%
TOTAL	54	100%

Tabla N.- 8 Estándares

El 59% del trabajo está basado en estándares de calidad, lo que nos indica que la mitad de los productos corren el riesgo de tener mala calidad, la empresa corre un alto riesgo de perder clientes. Implementar estándares de calidad y capacitar a todos los trabajadores del área de producción a que se sometan a cumplir los estándares establecidos, elaborar cuadros que deben ser colocados en cada una de las áreas para que el personal cumpla con estos requerimientos.

Nivel de factibilidad de la industrialización en la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Mariella Ginela Parrales Higuera; Lorena Isabel Muñoz Oviedo; Doris Glenda Naranjo Chávez

P9 ¿Existe un adecuado flujo de materia prima?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	25	46%
NO	29	54%
TOTAL	54	100%

Tabla N.- 9 Flujo de materia prima

En cuanto al flujo de materia prima se puede observar que la empresa de textiles Raing Sport presenta problemas, esta puede ser una causa principal por la que la empresa puede atravesar problemas de calidad en sus productos.

Realizar la selección de proveedores y trabajar con stocks mínimos es recomendable para la empresa a fin de garantizar los pedidos y evitar altos costos que se incurren por no contar con la materia prima disponible.

P10 ¿Los insumos tienen un adecuado flujo en el trabajo?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	32	59%
NO	22	41%
TOTAL	54	100%

Tabla N.- 10 Flujo en el trabajo

De acuerdo a la encuesta realizada se puede determinar que la empresa tiene problemas en cuanto a un adecuado flujo de insumos, tal vez relacionadas por la falta de un programa de selección de proveedores y de una adecuada base de proveedores. La empresa Raing Sport debe actualizar su base de datos con proveedores que cumplan los requisitos exigidos por la empresa y

Nivel de factibilidad de la industrialización en la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Mariella Ginela PARRALES Higuera; Lorena Isabel Muñoz Oviedo; Doris Glenda Naranjo Chávez

ampliar el número de proveedores para no depender únicamente de ciertos que ponen en riesgo el cumplimiento de sus pedidos y la imagen de la empresa.

Conclusiones.

En esta exploración la información estadística razonada surge de una muestra representativa, es decir, esta son observaciones realizadas solo en algunos elementos de la población objetiva. Los efectos de esta investigación al ser extrapolada se consideran como de la población total.

Según los resultados de las encuestas y entrevistas, se logró conocer que la mayoría de los empleados posee un rendimiento real satisfactorio, pero la otra parte presenta un rendimiento poco satisfactorio, producto de la falta de información por parte de las autoridades de la empresa sobre la implementación de las normas de calidad (ISO 9001-2008) Asia los productos que permita satisfacer las necesidades de los clientes y así obtener mejores beneficios para la empresa, los empleados y los mas importante los clientes. En cierto modo este rendimiento ha incidido en el grado motivacional de los empleados, lo cual trasciende negativamente en sus actividades, limitándolo a conseguir un rendimiento emprendedor en la empresa.

El estudio de campo, revela que existen varios factores que impiden alcanzar que Raing Sport sea la empresa de ropa deportiva número uno en la ciudad de Babahoyo, los cuales tiene que ver con la competencia, la desorganización en el área administrativa y la falta de comunicación de los empleados con las autoridades. Las encuestas indicaron que el principal factores es la falta de implementación de las normas de calidad ISO 9001-2008, en la empresa Raing Sport.

Nivel de factibilidad de la industrialización en la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Mariella Ginela Parrales Higuera; Lorena Isabel Muñoz Oviedo; Doris Glenda Naranjo Chávez

Analizando los productos determinamos que los empleados presentan mayor porcentaje sobre el conocimiento del proceso de producción, pero también existe un alto porcentaje que no lo conoce, indicándonos que existe una falta de gestión, el personal no ha sido capacitado y tampoco hay un control y seguimiento a sus actividades.

Bibliografía.

Albuquerque, F. (1997). La Importancia de la Producción Local y la Pequeña Empresa Para el Desarrollo de América Latina. *Revista CEPAL*, 63(1), 18-30.

Añez Hernández, C. (2007). Taylorismo: Modelo gerencial de las pequeñas empresas de confección de ropa. *Telos*(9), 458-474.

Besterfield, D. (2009). *Control de calidad*. México: Pearson Educación.

Carlos Ornelas, C., Medina Tafoya, E., Liquidano Rodríguez, M., Silva Olvera, M., & Ventura Mena, E. (2016). Beneficios de las Certificaciones en ISO 9001:2008 y en ISO TS 16949:2009 en Empresas de Aguascalientes. *Conciencia Tecnológica*, 52(1), 19-25.

Donna CS, S. (2006). *Administración de calidad*. México: Pearson Educación.

Valencia Borda, R., & Párraga Velásquez, M. (2013). Sistema ISO 9001:2008. Experiencia de implementación en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción. *Industrial Data*, 9-16.