



## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE CONFECCIÓN  
DE PRENDAS DE VESTIR EN RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023

**Línea de investigación:**

**Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración con  
mención en Negocios Internacionales

**Autora:**

Del Rosario Dios, Joceli

**Asesor:**

Pazos Almeyda, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-8264-9123

**Jurado:**

Polo Cerna, Dora Alejandrina

Riveros Cuellar, Alipio

Montero Chepe, Jorge Enrique

**Lima - Perú**

**2024**



# GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE CONFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR EN RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="https://dialnet.unirioja.es">dialnet.unirioja.es</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://produccioncientificaluz.org">produccioncientificaluz.org</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.uti.edu.ec">repositorio.uti.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="https://www.dspace.espol.edu.ec">www.dspace.espol.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE CONFECCIÓN  
DE PRENDAS DE VESTIR EN RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023

Línea de Investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con mención en  
Negocios Internacionales

Autora:

Del Rosario Dios, Joceli

Asesor:

Pazos Almeyda, Miguel Àngel  
(ORCID: 0000-0002-8264-9123)

Jurado:

Polo Cerna, Dora Alejandrina  
Riveros Cuellar, Alipio  
Montero Chepe, Jorge Enrique

Lima – Perú

2024

### **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por darme la sabiduría, y la fuerza necesaria, para cada día mejorar y superarme constantemente,  
A mis padres, José Clever del Rosario Céspedes y Elizabet Dios Rojas, por su amor, comprensión, paciencia, y su incondicional apoyo, permaneciendo siempre a mi lado durante el transcurso de mi vida y carrera profesional,  
A mi hermano José Dieudonne del Rosario Dios, porque es la fuerza que me motiva a ser la mejor y un gran ejemplo para él,  
A mi abuela Celestina Rojas Clavijo, que guía mis pasos y por enseñarme el significado de la fuerza, valor y actitud de poder enfrentar los obstáculos y ser valiente ante cualquier situación,  
A mi querida Arya, por ser mi compañera incondicional en mis noches de desvelo para el logro de mis objetivos.

### **Agradecimientos**

A mis docentes, quienes compartieron sus conocimientos y consejos para mi formación profesional y personal,

Al Dr. Miguel Àngel Pazos Almeyda, por su asesoramiento, por compartir su experiencia y dedicación apoyándome en el camino del desarrollo de la presente tesis,

A Renán Gilberto Barrantes Torres, gerente general de RJ Confecciones EIRL, por brindarme las facilidades para obtener información y desarrollar mi tesis,

A mi círculo de amigos, por ser mi compañía y apoyo incondicional para alcanzar mis metas personales y profesionales.

## Índice

Resumen.....	vi
Abstract.....	ix
I. Introducción.....	10
1.1. Descripción y formulación del problema.....	11
1.2. Antecedentes .....	13
1.3. Objetivos .....	21
1.4. Justificación.....	22
1.5. Hipótesis .....	23
II. Marco teórico .....	24
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	24
III. Método .....	29
3.1. Tipo de investigación .....	29
3.2. Ámbito temporal y espacial .....	29
3.3. Variables .....	29
3.4. Población y muestra .....	33
3.5. Instrumentos.....	33
3.6. Procedimientos.....	34
3.7. Análisis de datos .....	35
3.8. Consideraciones éticas .....	35
IV. Resultados.....	36

4.1. Análisis descriptivo.....	36
4.2. Análisis inferencial.....	44
V. Discusión de resultados.....	47
VI. Conclusiones.....	51
VII. Recomendaciones.....	52
VIII. Referencias.....	53
IX. Anexos.....	57

**Índice de tablas**

<b>Tabla 1</b>	Dimensiones de gestión de calidad .....	30
<b>Tabla 2</b>	Dimensiones del servicio .....	31
<b>Tabla 3</b>	Operacionalización .....	32
<b>Tabla 4</b>	Fiabilidad de cuestionarios .....	34
<b>Tabla 5</b>	Frecuencia de Liderazgo .....	36
<b>Tabla 6</b>	Frecuencia de Gestión de personas .....	37
<b>Tabla 7</b>	Frecuencia de Enfoque en el cliente .....	38
<b>Tabla 8</b>	Frecuencia de Gestión de calidad .....	39
<b>Tabla 9</b>	Frecuencia de Calidad.....	40
<b>Tabla 10</b>	Frecuencia de Velocidad.....	41
<b>Tabla 11</b>	Frecuencia de Flexibilidad.....	42
<b>Tabla 12</b>	Frecuencia del Servicio.....	43
<b>Tabla 13</b>	Regresión lineal gestión de calidad y servicio .....	44
<b>Tabla 14</b>	Regresión lineal liderazgo y calidad .....	45
<b>Tabla 15</b>	Regresión lineal gestión de personas y velocidad.....	45
<b>Tabla 16</b>	Regresión lineal enfoque en el cliente y flexibilidad.....	46



## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Frecuencia de Liderazgo .....	36
<b>Figura 2</b> Frecuencia de Gestión de personas .....	37
<b>Figura 3</b> Frecuencia de Enfoque en el cliente.....	38
<b>Figura 4</b> Frecuencia de Gestión de calidad.....	39
<b>Figura 5</b> Frecuencia de Calidad .....	40
<b>Figura 6</b> Frecuencia de Velocidad .....	41
<b>Figura 7</b> Frecuencia de Flexibilidad .....	42
<b>Figura 8</b> Frecuencia del Servicio .....	43

## Resumen

Esta indagación planteó como fin primordial evaluar la gestión de calidad para la mejora del servicio de confección de prendas de vestir en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023. Para lo cual, adoptó un sistema metódico cuantitativo, de carácter no experimental – transversal considerando como participantes a 30 individuos del personal perteneciente a la entidad analizada quienes brindaron respuesta a un cuestionario elaborado en base a las variables evaluadas. Entre sus hallazgos se halló a la gestión de calidad en un grado medio con 43.3 % y a la variable servicio en una categoría baja-media con 36.7 %; además, se obtuvo una influencia positiva entre los constructos evaluados siendo comprobado por su valor significativo de  $p=0.25$  y su  $R^2$  ajustado= .138 explicando la influencia en un 13.8% posibilitando aceptar la conjetura alterna y refutar la nula; por otra parte, las dimensiones liderazgo ( $p= .143$ ) y gestión de personas ( $p= .577$ ) no generaron influencia en el servicio; mientras que, se comprobó que la dimensión: enfoque en el cliente ( $p= .005$ ) sí genera incidencia. Logrando concluir que, ante una correcta o eficiente dirección de liderazgo y una óptima gestión del recurso humano no generará mejoras en el servicio; no obstante, una adecuada orientación al cliente sí traerá consigo influencia y mejoras en el servicio brindado por la empresa analizada.

*Palabras clave:* calidad de servicio, gestión de calidad, colaboradores

### **Abstract**

The main purpose of this research was to evaluate the quality management for the improvement of the garment manufacturing service in RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023. For which, it adopted a quantitative methodical system, of non-experimental - transversal character considering as participants 30 individuals of the personnel belonging to the analyzed entity who gave answers to a questionnaire elaborated on the basis of the evaluated variables. Among its findings, quality management was found to have a medium degree with 43.3 % and the service variable in a low-medium category with 36.7 %; in addition, a positive influence was obtained between the evaluated constructs, which was proven by its significant value of  $p=0.25$  and its adjusted  $R^2= .138$  explaining the influence in 13.8%, making it possible to accept the alternative conjecture and refute the null; on the other hand, the dimensions leadership ( $p= .143$ ) and people management ( $p= .577$ ) did not influence service; while the dimension customer focus ( $p= .005$ ) was found to have an impact. It can be concluded that a correct or efficient leadership direction and an optimal management of human resources will not generate improvements in service; however, an adequate customer orientation will bring influence and improvements in the service provided by the company analyzed.

*Keywords:* quality of service, quality management, employees.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las entidades pertenecientes al sector textil necesitan estar al tanto de los diversos cambios que se suscitan alrededor de estas, orientando sus esfuerzos en optimizar los procesos concernientes al servicio brindado al cliente siendo relevante que estas añadan un valor adicional en la calidad del producto posibilitando así el alcance de una mayor productividad y sobre todo competitividad en el mercado actual. Por ello, el presente trabajo de investigación ha sido constituido en nueve capítulos, los cuales se presentan a continuación:

En el primer capítulo se aborda la introducción, desarrollo de la realidad problemática lo cual permitió plantear el problema general y específicos; asimismo, incluye los trabajos previos que incluyen las variables evaluadas, los objetivos tanto generales como específicos, justificación de la indagación e hipótesis formuladas. En el segundo capítulo se desarrollan las bases teóricas sobre los constructos analizados, incluyendo definiciones y teorías abordadas. En el tercer capítulo se comprende el método empleado en el estudio considerando el tipo, nivel, diseño, delimitación temporal y espacial, variables con su respectiva operacionalización; además, de su población y muestra, instrumentos, procedimientos, presentación de datos, análisis de datos y consideraciones éticas.

En el cuarto capítulo abarca los hallazgos descriptivos e inferenciales donde se realiza la respectiva contrastación de hipótesis formulados. En el quinto capítulo se encuentra la discusión de los hallazgos que involucra la contrastación de lo encontrado en la indagación con los antecedentes considerados. En el sexto capítulo se establecen las conclusiones del objetivo general y específicos. En el séptimo capítulo se desarrollan las recomendaciones conforme a los objetivos planteados. En el octavo capítulo se encuentran las referencias bibliográficas empleadas en todo el cuerpo investigativo. Por último, en el noveno capítulo se incluyen los anexos.

## **1.1. Descripción y formulación del problema**

### ***1.1.1. Descripción***

En los últimos periodos el sector textil peruano es considerado como la tercera fuente de ingresos más relevantes, referente a las exportaciones en el año 2022 este sector registró un valor exportado de US\$ 1,882 millones (+19.8 %, 10.3 %), algunos de los productos con mayor crecimiento fueron los *t-shirts* de algodón, con un dinamismo del 42.9 % respecto al 2021 y un valor exportado de US\$ 231 millones en camisetas de punto de las otras fibras artificiales o sintéticas con un aumento del 70.5% (US\$ 66 millones en 2022) y las camisas de algodón con cuello para hombre de color uniforme con un incremento del 149% siendo un total de US\$ 65 millones en 2022 (ComexPerú, 2023).

Asimismo, en 2021 las exportaciones textiles registraron un crecimiento del 52 % (US\$ 1.565 millones) resaltando principalmente las líneas de productos como los polos, pantalones y camisas. Cabe enfatizar que, la totalidad de las exportaciones de estos productos anteriormente mencionados corresponde al 48 % aproximadamente de las confecciones y envíos al exterior del sector textil, todo esto según los reportes ejecutados por la Sociedad de Comercio Exterior de Perú (COMEX PERU) y la Asociación de Exportaciones de Perú (ADEX) (Posada, 2022).

Por otro lado, se resalta que EE. UU como destino sobresaliente del mercado, consolidando el 52 % aproximadamente de los envíos totales anuales de este rubro, siguiéndole el país de Chile (7 %) y posteriormente Colombia (5 %). Este sector es relevante en la economía mundial siendo atribuido como el más influyente en la definición de los tratados o acuerdos comerciales a nivel internacional; por lo cual, es imprescindible para la evolución y desarrollo de las diferentes sociedades y sustento monetario de las naciones en crecimiento (Posada, 2022).

Debido a lo antes mencionado son más los empresarios que abren un taller de confecciones para brindar este servicio que pueda atender la demanda nacional e internacional, ya que es una gran idea de negocio.

En tal sentido, surge la necesidad de comprender la mejora continua en el entorno organizacional, específicamente en relación al sector textil; por lo cual, se optó por la entidad RJ CONFECCIONES E.I.R.L., dedicada al rubro de confecciones y prestación del mismo servicio.

La problemática atravesada por la entidad RJ CONFECCIONES E.I.R.L., la cual está orientada en la fabricación de vestuario (polos, t-shirt, entre otros) es la existencia del deficiente servicio que brinda siendo originado principalmente por la carencia de utilización de métodos y técnicas de trabajo, ausencia de planificación y falta de control de calidad, las cuales son elementos primordiales en la manufactura de productos y existencia de prendas defectuosas; asimismo, implica la inadecuada gestión del personal y carencia del planeamiento estratégico.

Por ende, el presente estudio de investigación pretende analizar y mejorar el problema del servicio brindado mediante la incidencia de una buena gestión de la calidad que propiciará e impulsará la efectividad en la prestación del servicio.

### ***1.1.2. Formulación del problema***

**1.1.2.1. Problema general.** ¿En qué medida la Gestión de la Calidad, mejora el Servicio de Confección de prendas de vestir en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023?.

#### **1.1.2.2. Problemas específicos.**

**A.** ¿En qué medida el liderazgo, mejora la calidad del servicio de confección de las prendas en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023?.

**B.** ¿En qué medida la gestión de personas, mejora la velocidad del servicio de confección de las prendas en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023?.

C. ¿En qué medida el enfoque en el Cliente, mejora la flexibilidad del servicio de confección de las prendas en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023?.

## **1.2. Antecedentes**

Se han efectuado revisiones referentes a estudios o trabajos realizados por diferentes centros de investigación, no encontrándose trabajos investigativos directamente asociados al tema de gestión de la calidad para la mejora del servicio de confección de vestuarios en RJ CONFECCIONES E.I.R.L. de San Martín de Porres, Lima - Perú.

Igualmente, al revisar estos repositorios institucionales para la búsqueda de tesis asociados al tema estudiado no se ha encontrado alguno; no obstante, se ha logrado ubicar algunos trabajos de investigaciones científicas las cuales se presentan a continuación:

### ***1.2.1. Antecedentes de la Variable Independiente – Internacionales***

En Ecuador, el estudio de Sanabria et al., (2019), en su indagación *Incidencia de la cultura organizacional en el sistema de gestión de calidad: Estado del arte* formularon analizar la influencia del primer constructo en la segunda variable aplicando un método descriptivo y no experimental – transversal considerando como unidad muestral a artículos científicos. Cuyos hallazgos revelaron que la cultura organizacional fomenta e incentiva que el personal por voluntad propia coopere con la adopción de un adecuado sistema de calidad mostrándose su asociación con dicho constructo; dado que, el empleado se compromete con efectuar una cultura de calidad en el servicio proporcionado. Concluyendo que la cultura en la organización se constituye como un factor clave para la aplicación del sistema de calidad, por lo que están altamente asociados el uno con el otro.

En Ecuador, Ormaza & Guerrero (2021) quienes indagaron sobre el *Crecimiento empresarial y la Gestión de calidad: Análisis bibliométrico*, sostuvieron como propósito de

evaluar la incidencia del primer constructo en la segunda, basándose en una indagación bibliométrica acerca de la creación científica del tema en 1999 – 2018. Inicialmente se revisaron documentos científicos, tomando en consideración a 309 artículos como fundamentos para la aplicación de dicho análisis. Principalmente la metodología aplicada fue el 11,65% el análisis estadístico, el análisis factorial con el 12,30%, a este le sigue el estudio de caso con el 17,80%, y de contenido con un porcentaje el 22,01% del total analizado. Se analizó la contribución científica por países y continentes, la metodología empleada en cada trabajo y se identificaron los principales tópicos, entre otras variables.

### ***1.2.2. Antecedentes Variable Independiente - Nacionales***

En Perú, el estudio de Ramos (2020) sobre *La Gestión de Calidad, la Competitividad, el Financiamiento y la Formalización en las Mypes de la Provincia de Sullana, Perú*, planteó conocer sus particularidades de las tres variables mencionadas previamente aplicando una estructura mixta, descriptivo y no empírica considerando a 177 Mypess como unidad muestral quienes respondieron un cuestionario. Obteniendo entre sus hallazgos que el 100 % de entidades ejecuta una planificación de metas asociadas a la calidad; además, el 100 % crean planes de capacitación al personal, el 85% determina períodos para los procesos de calidad, el 100% inspecciona el producto y el 77% desarrolla parámetros; por otro lado, el 100% indica ser competitivo y el 54% opina casi siempre emplear financiamiento. Concluyendo que las entidades evaluadas aplican una adecuada gestión de calidad lo cual posibilita que sean competitivas y logren financiamiento de instituciones financieras.



Moscoso et al. (2019) indagación que trató acerca de *La economía circular: modelo de gestión de calidad en el Perú*, en ese sentido, el modelo explora la forma en que se gestiona la calidad como un proceso efectivo del control, dirección, organización y planificación de una institución, considerando la responsabilidad ambiental y social, como parte de su estrategia competitiva, por lo que orienta un enfoque que modifique las costumbres de consumo, siendo esta un solución alterna para incrementar el cuidado del medio ambiente, pues lo que se busca es aumentar la vida útil de los productos, así como valorar los recursos, generando con ello una sostenibilidad en el tiempo. Se concluye que, en la actualidad existe normativa peruana que se liga a cuidado y preservación del medio ambiente, por lo que los esfuerzos están en la adopción de un diseño circular que exprese una administración eficaz con la finalidad de que se promueva la conservación de los recursos naturales y el consumo responsable de los mismos, conllevando a que se mejoren la fabricación de los bienes, así como las prestaciones a través de la innovación e indagación. Asimismo, con la economía circular, las organizaciones podrían generar mayores entradas debido a que redistribuir, reestructurar, revalorizar, reciclar, reutilizar y reducir los desechos o residuos, se optimizan los recursos y con ello se cuida el aspecto ambiental, de tal manera que se cumplen con la normativa de la ISO 1400:2015.

Así también, Gutiérrez (2021) en su indagación *Influencia de la Gestión de calidad ISO 9001 en los servicios de la entidad CEMSO, 2021* se propuso encontrar la incidencia de la gestión de calidad en la segunda variable. Aplicando un método cuantitativo, explicativo y no empírico, considerando a 50 participantes quienes brindaron respuesta al cuestionario. Obteniendo como hallazgos a la primera variable en grado alto con 86%; por otro lado, su coeficiente entre variables fue un  $Rho = .843$  y  $p = .000$ ; además, la primera variable se asocia con la efectividad (0.853), eficiencia (0.705) y competitividad (0.830). Coligiendo que existe una influencia alta y positiva

entre los constructos; es decir, al contar con una óptima gestión se brindará un servicio adecuado al cliente.

En Pasco, Aguado et al. (2022) efectuaron su estudio denominado *Gestión de calidad en pymes de Pasco, Perú* pretendiendo identificar el nivel de este constructo empleando un método cuantitativo, descriptivo y no empírico incluyendo como unidad muestral a 10 pymes quienes respondieron un cuestionario. Arrojando como hallazgo principal a la calidad en un rango medio y bajo con 0.8; además, su dimensión liderazgo se encontró en un rango alto con 1.4 y la prestación de servicio en categoría media baja con 0.6. Concluyendo que las pymes no efectúan una adecuada gestión de calidad debido a sus limitaciones monetarias e internas evidenciándose las debilidades en sus estándares estudiados.

Rios (2019) en su estudio *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en Mypess del sector servicio, Trujillo 2019* se orientó a analizar los atributos y especificaciones de la gestión de calidad enfocada en el cliente y el plan de mejora en las Mypess; por lo cual, empleó un método cuantitativo, descriptivo y no empírico considerando como unidad muestral a 16 entidades quienes dieron respuesta a un cuestionario. Arrojando como hallazgos que el 100% de consultados conoce sobre la gestión de calidad; además, el 59.50% indicó tener dificultades para implementar dicha gestión, el 100% señaló enfocarse en el cliente y el 56.25% mencionó ofrecer una deficiente atención. Coligiendo que a pesar de que los colaboradores conocen el término enfoque en el cliente, en la gestión de calidad no se preocupan por brindar una adecuada atención, siendo originada por una mala organización perjudicando el desempeño de la empresa.

### ***1.2.3. Antecedentes Variable Dependiente – Internacionales***

En Ecuador, el estudio de Zavala y Vélez (2020) indagaron acerca de *El servicio al cliente y la gestión de la calidad como factores de competitividad en las organizaciones de servicios –*

*Ecuador*, sostienen que el propósito fue evaluar revistas científicas acerca del tema de análisis; así como detallar los posibles resultados que pueden desencadenar el emplear los constructos como constituyentes de competitividad. El éxito de una compañía depende sustancialmente de la demanda de sus usuarios, que posee como fin el incidir de manera positiva en la gestión de la calidad, su hecho y éxito en compañías de prestaciones; por ello, la gestión de la calidad hace alusión a una filosofía laboral y no una estructura concreta en la compañía sino como una representación laboral internalizada en cada individuo que otorga prestaciones a un visitante no importa si es interno o externo. Metódicamente, fue un trabajo de carácter cualitativo, donde se realizó una exploración de documentos y bibliografía relevante sobre el tema. En cuanto a los hallazgos proporcionan una comprensión notoria y delimitada de cómo la gestión de calidad puede ser definida desde diversas perspectivas, como un procedimiento, un régimen, una destreza o una exigencia, entre otros. Concluyendo, se establece que la gestión de calidad es un recurso preciso para las compañías de prestaciones en la actualidad, y su implementación requiere superar obstáculos tanto internos como externos para satisfacer las demandas de los clientes. Se subraya el papel fundamental de la gestión de calidad en el mantenimiento de la competitividad empresarial y en la creación de una cultura de servicio encaminada a superar las perspectivas de los clientes.

Bustamante et al., (2019) llevaron a cabo una indagación en Ecuador sobre *El modelo servqual y los fundamentos de la calidad de servicio*, en la cual se sostiene que los paradigmas que evalúan la eficiencia de las prestaciones incluyen las percepciones y expectativas como parte de los conceptos más referenciados por las indagaciones científicas. Diversas naciones han explorado la idea de que si este modelo permite calcular la calidad correcta en el ámbito de la salud y sus instituciones. Como propósito se estableció la esquematización de las pruebas científicas vinculadas al empleo y adaptación del diseño Servqual en un aspecto de salud. Metódicamente, se

trabajó una exploración sistémica mediante la exploración de revistas en las bases de datos Scopus, ScienceDirect y PubMed en el lapso del 2013-2018. En total se recogieron 62 artículos, los cuales gran parte pertenecen al contexto asiático. Los indagadores hallados llegan a considerar este modelo como una herramienta de medición válida para el contexto de análisis. Se concluye que, a pesar de haber transcurrido 30 años, la escala aún mantenida su vigencia en el ámbito de la salud; siendo que sus dimensiones planteadas inicialmente como los elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, algunas veces varía en los contextos hospitalarios; sin embargo, se realiza una prueba de validez para confirmar que no se ha perdido la consistencia del instrumento.

#### ***1.2.4. Antecedentes Variable Dependiente – Nacionales***

Ñañez y Lucas (2019) desarrollaron su indagación denominada *Liderazgo directivo en la calidad de la gestión corporativo de una entidad limeña* donde pretendieron hallar la conexión existente entre los constructos de análisis utilizando la metódica cuantitativa, correlacional y no empírica incluyendo como participantes a 250 colaboradores de entidades educativas quienes respondieron un cuestionario. Obteniendo entre sus hallazgos que el liderazgo carismático se vincula con la calidad de gestión con un valor  $t=5.784$  y una significancia inferior a .05, demostrando el vínculo entre ambos. Logrando concluir que las características del líder se asocian con la existencia de una gestión de calidad en las entidades; ya que, con ello se logra mejorar los aspectos administrativos y organizacionales, haciendo que el servicio brindado sea más satisfactorio y óptimo para el usuario.

En Perú, el estudio de Temoche (2018), en su indagación *Caracterización de la Competitividad y Capacitación en las Mypess del Rubro Confección de Prendas de Vestir, Centro de Piura, Año 2018*, sostiene como propósito la identificación de las particularidades de la

competitividad y la capacitación. Metodológicamente, fue un estudio sin experimentación, cualitativo y transeccional; se recolectaron datos mediante encuestas dirigidas a representantes, trabajadores y clientes, utilizando como principal instrumento de medición un cuestionario estructurado; el cual arrojó como hallazgos principales las MYPES investigadas, casi la mitad de ellas recurre a capacitaciones impartidas por expertos; en ese sentido, se encomienda que estas MYPES que evalúen e implementen estrategias competitivas más efectivas para mejorar la gestión de sus procesos, considerando que las técnicas aplicadas hasta ahora han sido útiles pero pueden ser optimizadas en mayor medida, generando un impacto positivo tanto a nivel interno como externo. Asimismo, la mayoría de usuarios manifestaron que las MYPES estudiadas cumplen con sus expectativas, principalmente en términos de calidad y rapidez en el servicio, lo que contribuye a su satisfacción. Se sugiere que estas compañías ejecuten una valoración habitual del grado de satisfacción de sus clientes, utilizando encuestas u otros métodos, lo que les permitirá identificar áreas de mejora y corregir deficiencias para garantizar la satisfacción continua de sus clientes.

Bocangel (2018) ejecutó su indagación *Sistema de gestión de calidad y calidad de servicio de los colaboradores de la UGEL* planteando evaluar la conexión entre ambas variables en la entidad estudiada empleando una metodología cuantitativa, correlacional y no empírica considerando a 40 individuos como participantes quienes respondieron un cuestionario. Sus hallazgos arrojaron un coeficiente entre variables de  $Rho=0.336$  y  $p=.034$ , sus dimensiones: objetivos (0.258), mapa de procesos (0.198) y gestión de recursos (0.299) se asociaron con la segunda variable. Coligiendo la presencia de un vínculo directo y representativo entre los constructos indicando que ante mejoras en la gestión de calidad, la oferta del servicio será más óptima, confiable y verídica ante los clientes.

En Perú, el estudio de Pumacayo et al. (2020) en su investigación *Responsabilidad social*

*universitaria y la calidad de servicio administrativo* se propusieron indagar la conexión existente entre los constructos mencionados. Su método empleado fue cuantitativo, correlacional y no empírico incluyendo a 268 participantes quienes respondieron un cuestionario elaborado en base a las variables. Arrojando como hallazgos a la responsabilidad social en un grado malo con 35.4 % y a la calidad del servicio como mala con 40.7 %; asimismo, su valor entre variables fue un  $Rho=0.896$  y el grado significativo fue inferior a .05 respectivamente. Concluyendo un alto vínculo entre los constructos evaluados, indicando que mientras la responsabilidad social de la entidad sea mayor la excelencia de las prestaciones aumentará positivamente.

De igual forma, Izquierdo (2021) en su indagación *La administración pública y la calidad de servicio*, sostiene que innegablemente el mundo ha cambiado, siendo que los requerimientos y exigencias que depositan las personas en los servicios ha variado intensamente; por lo que, definir lo que implican los servicios sería tocar aspectos complejos, pues son acciones de tipo intangible, comprendiendo que su evaluación es un tema especialmente complicado; sin embargo, eso no lo exonera de evaluación debido a que esta no se puede ver, al contrario, se analiza en los aspectos de percepción, la cual puede tener variaciones en cuanto al punto de vista de cada persona. En base a ello, se hace imprescindible contar con una metódica nivelada que propicia el cálculo de la excelencia de las prestaciones de forma durable y fiable; Por lo que este artículo presenta un análisis sintético de los principales enfoques sobre la calidad del servicio y las metódicas estandarizadas más significativas para su cotejo. Se concluye que la definición de calidad, en el escenario de las prestaciones, demanda de una conceptualización más precisa y de métodos objetivos para su medición. No se puede depender exclusivamente de las percepciones individuales de los usuarios, ya que estas pueden variar considerablemente. Además, hay diversos modelos para calcular la calidad del servicio, si bien es común la utilización del modelo Servqual.

Alcozer y Quispe (2020) ejecutaron su indagación *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones* proponiendo encontrar el efecto de la administración del recurso humano en la segunda variable aplicando un método cuantitativo, explicativo y no experimental incluyendo a 168 participantes quienes respondieron un cuestionario. En sus hallazgos se estableció que el 34% de empleados casi nunca se sienten motivados por la labor realizada; asimismo, el 60% menciona que la calidad de atención no suele ser correcta, su índice entre variables fue un  $Rho = .555$  y su valor  $p = .000$  resultando inferior a  $.05$  comprobando la incidencia. Coligiendo principalmente que la gestión del personal influye positivamente en la calidad del servicio ofrecido por la entidad; siendo importante, que estos se sientan motivados con sus funciones y satisfechos con el estilo directivo a fin de proporcionar una buena atención en el servicio a los ciudadanos.

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar la Gestión de la Calidad, con la finalidad de establecer en qué medida mejora el Servicio de Confección de prendas de vestir en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

1. Determinar el liderazgo, con la finalidad de establecer en qué medida mejora la calidad en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.

2. Determinar la Gestión de personas, con la finalidad de establecer en qué medida mejora la velocidad en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.

3. Determinar el Enfoque en el Cliente, con la finalidad de establecer en qué medida mejora la flexibilidad en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.

#### **1.4. Justificación**

La presente indagación ejecutó una evaluación de las deficiencias y problemas identificados anteriormente referente al servicio de confección de prendas vestir para posteriormente proporcionar sugerencias y/o mejoras orientadas a contrarrestar algunas deficiencias basadas en la calidad como el servicio ofertado.

Se justificó porque se fundamentó en efectuar un detallado análisis sobre las causas del deficiente servicio realizado en la confección de prendas de vestir en la entidad RJ CONFECCIONES E.I.R.L. de San Martín de Porres, Lima - Perú, los cuales están involucrados de forma directa con los colaboradores y los supervisores; por ello, adicionalmente se efectuó el análisis de la gestión de calidad que se emplea para proporcionar aquella prestación con el fin alcanzar una perspectiva más transparente del proceso que sigue la producción por cada tipo de prenda elaborada para la identificación de posibles errores que dificultan la adecuada y efectiva prestación del servicio; adicional a ello, conocer los parámetros que se emplean para la medición de los constructos estudiados.

De igual forma, se tuvo como propósito exponer las continuas irregularidades que presenta la entidad analizada al otorgar el servicio de confección de prendas de vestir lo cual orienta a no darle un cumplimiento total a los parámetros básicos de calidad, tiempo de entrega; y, de igual manera, a la incomplicencia del usuario con el servicio proporcionado.

Es por ello que, a través de la presente indagación se pretendió conocer la mejora del Servicio centrado en la Influencia de la Gestión de Calidad, en la compañía RJ CONFECCIONES E.I.R.L. de San Martín de Porres, Lima - Perú y demostrar la importancia y trascendencia del efectivo desarrollo de una Gestión de Calidad.



## **1.5. Hipótesis**

### ***1.5.1. Hipótesis general***

La gestión de la calidad para la mejora del servicio de confección de prendas de vestir en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.

### ***1.5.2. Hipótesis específicas***

1. El liderazgo para la mejora de la calidad en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.
2. La gestión de personas para la mejora de la velocidad en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.
3. El enfoque en el cliente para la mejora de la flexibilidad en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

En el presente apartado se exponen las nociones teóricas, conceptos y definiciones acorde a las dos variables evaluadas.

#### 2.1.1. *Bases teóricas científicas para la variable independiente gestión de calidad*

Para Tarí y García, *Dimensiones de la Gestión del Conocimiento y de La Gestión de la calidad: Una revisión de la Literatura* (2009), es conceptualizado como un sistema orientado a perseguir el sustento y la optimización perenne de las actividades y ocupaciones desarrolladas por las organizaciones todo ello con la finalidad de complacer el requerimiento, necesidad y expectativas de los usuarios; asimismo, este constructo alude a la terminología inglesa total quality management (TQM), empleado de manera frecuente en la teoría.

En esa línea, Udaondo *Gestión de Calidad* (2006), indica que este concepto debe comprenderse como el cúmulo total de caminos a través de los cuales se alcanza la excelencia adhiriéndose; por tanto, al proceso de gestión traducido al idioma inglés como “management” refiriéndose a dirección, gobierno y organización de funciones.

De tal forma, la fundamentación teórica es la manera en cómo la orientación de las entidades realizan una planificación de las acciones futuras; además, de la implantación de programas y la inspección de los resultados en base a la excelencia con vistas a una mejora ininterrumpida y constante.

Asimismo, Camisón y González *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* (2006), refieren a este concepto a partir de tres componentes propuestos por los autores Dean y Bowen siendo las técnicas, prácticas y principios; puesto que, manifiestan que estos términos se constituyen como una base aceptada para modelar el patrón filosófico que introduce

en el sistema de dirección y en el entorno laboral de la función directiva concentrada que se adiciona al organigrama de las entidades; de tal manera, este concepto alude a ser tanto una táctica como un proceso. Su concepción alude a ser una ideología de orientación que no debe ser confundida con una presentación de eficacia que normalmente posee un principio y un final.

Por su parte, Lepeley *Gestión y Calidad en Educación* (2001) refiere que es un procedimiento de administración organizacional fundado en efectuar la cosas realmente bien; no obstante, asumiendo que para la realización de buenas acciones es relevante la probidad de los sujetos partícipes en el asunto de fabricación; además, de la efectividad de un correcto estilo de liderazgo a fin de gestionar una correcta dirección de la misión organizacional funda en complacer el requerimiento de los usuarios, clientes o consumidores.

La gestión de la calidad, es constituida como táctica universal en la administración de los directivos según Hernández et al. (2018) por lo que mencionan que dicho concepto coopera a la optimización del rendimiento empresarial y al desarrollo de la entidad al lograr ventajas con la implementación periódica de la administración de eficacia alineando e incorporando los hallazgos previamente proyectados y una habilidad en enfocar las energías en efectividad y flexibilidad.

El usuario o cliente es definido como un individuo poseedor de necesidades y requerimientos necesitando satisfacerlas a través de la obtención de una utilidad o prestación; por lo cual, dicha adquisición proporciona el derecho de lograr beneficios y la excelencia esperada.

Los usuarios o clientes son fundamentales; dado que, si no existieran individuos con necesidades o preferencias por productos o servicios particulares no hubiera presencia de demanda; y, por ende, las organizaciones no tendrían motivos para subsistir.

Considerando las conceptualizaciones mencionadas se puede generalizar que la administración de la eficacia es un sistema de orientación, gobierno y coordinación de funciones

o actividades que se efectúan para una correcta planificación del futuro, implantación de los presentaciones y control de las derivaciones del elemento de calidad; es decir, hacer las cosas bien con efectividad de liderazgo dirigida a la misión enfocada en complacer los requerimientos y expectativas de los clientes.

### **2.1.2. Bases teóricas científicas para la variable dependiente servicio**

Los autores Karl et al. *Gerencia del Servicio* (2003) manifiestan estar totalmente de acuerdo con la noción teórica de Drucker quien argumenta que el servicio es referido en sumo grado como un producto fundamental; es decir, se entiende que el servicio no es aludido como una cosa unidimensional sino refieren que es una mercancía por lo cual requiere una adecuada y minuciosa administración; además, de un estudio más sistemático.

En esa misma línea, Duque *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición* (2005) refiere en expresiones consideradas con mayor frecuencia como las siguientes:

“Es toda aquella acción o beneficio que un partícipe proporciona a otra; son sustancialmente intangibles y no conceden titularidad de ninguna cosa. Su manufactura en ciertas ocasiones se encuentra ligada o no con una mercancía física” (Kotler, 1997, p. 656).

“Es el cúmulo de acciones, recompensas o satisfactores que se brindan para su comercialización o que se administran en conexión con las ventas” (Fisher y Navarro, 1994, p. 175).

“Es la labor ejecutada por otros individuos” (Colunga, 1995, p. 25).

“Un tipo de mercancía financiera, constituye lo que designa el sector terciario, todo el que labora y no produce mercancía se presume que produce prestaciones” (Fisher y Navarro, 1994, p. 185).

Servicio es entonces entendido como la labor, la acción y/o los privilegios que ocasionan satisfacción a un usuario.

Asimismo, para Atencio y González *Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ)* (2007) conceptualiza al servicio como la modificación efectuada por una unidad productiva en carácter de un individuo. Las definiciones presentadas en las normas internacionales ISO establecen que una prestación se produce al realizar como mínimo una acción en el intercambio entre el abastecedor (que puede ser una organización o un individuo que ofrece un bien) y el usuario (que puede ser una organización o un individuo que recibe un bien), siendo típicamente de naturaleza intangible (ISO 9000:2000).

Para Tigani *Excelencia en Servicio* (2006), la noción de servicio abarca cualquier labor realizada por un individuo en favor de otro. Esta concepción resalta que aquellos que de alguna manera reciben el resultado de nuestro trabajo son considerados nuestros clientes, independientemente de si están en el mismo lado del mostrador. Esta perspectiva sustenta la idea de cliente interno, donde aquellos que no interactúan directamente con los clientes deben apoyar a aquellos que sí lo hacen.

Por consiguiente, Cayo y Arcaya. *Grado de Satisfacción de los Servicios Turísticos en la ciudad de Puno 2011 - Perú* (2013), indican que la prestación se identifica como un factor relevante según Harrington J, S. y Harrington J., quienes lo conceptualizan como una aportación al cuidado de otros y como una labor productiva que genera un beneficio tangible.

Asimismo, la entidad prestadora se identifica por considerar dentro de sus hallazgos la interacción de sus usuarios, el cual tiene la particularidad de crear oportunidades para beneficiarlos, dado que son ellos quienes brindan información y saberes a sus usufructuarios.

Por consiguiente, no es factible establecer procedimientos rígidos para mantener la satisfacción del usuario; en consecuencia, la percepción de la excelencia de las prestaciones variará según el cliente y usuario correspondiente (Horovitz, 1990).

Por su parte, Berry *Calidad de Servicio* (1989), mencionan que la prestación se conceptualiza principalmente como un proceso, constituyendo una actividad que puede ser tanto directa como indirecta y que no resulta en la creación de un producto físico; en ese sentido, es esencialmente una parte intangible de la transacción entre el usuario y el abastecedor. Se define a las prestaciones como el cúmulo de beneficios adicionales, ya sean de índole cuantitativa o cualitativa, que complementan la prestación principal.

Las prestaciones exhiben ciertas cualidades que los distinguen de los productos en términos de su proceso de producción, consumo y evaluación. Estas particularidades contribuyen a que el análisis de las prestaciones sea más complejo y a que resulte más desafiante determinar las necesidades reales de los clientes (Zeithaml y Jo Bitner, 2002).

Teniendo en cuenta todas estas definiciones podemos generalizar que la prestación es un asunto, un trabajo, una diligencia y un beneficio realizado por colaboradores con calidad y que mediante la velocidad en la que lo efectúan garantizan una eficiente satisfacción al cliente.

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

Esta tipología fue **no experimental**, dado que se evitó intervenir en la manipulación de las indagaciones, suponiendo que no hubo intervención mal intencionada por parte del indagador para acopiar los datos imperativos para la indagación; además fue **retrospectiva**, porque se utilizó información secundaria; fue **transversal**, pues la medición fue en un solo lapso de tiempo; fue **analítica** por los dos constructos de análisis; **cuantitativa básica** pues, se utilizó la data numérica y estadística (Hernández y Mendoza, 2018).

##### 3.1.1. Nivel de investigación

Fue del nivel correlacional causal, siendo que se buscó la evidencia en la causalidad de ambos constructos.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Para la actual indagación, se empleó el diseño no experimental.

#### 3.2. Ámbito temporal y espacial

##### ÁMBITO TEMPORAL

El tiempo de indagación fue el período 2023.

##### ÁMBITO ESPACIAL

Desarrollada en el ámbito de San Martín de Porres, Lima - Perú.

#### 3.3. Variables

##### 3.3.1. Variable independiente

X = GESTIÓN DE LA CALIDAD

##### 3.3.1.1. Dimensiones e indicadores.

**Tabla 1***Dimensiones de gestión de calidad*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Liderazgo	Liderazgo carismático Orientado al grupo Head – count
Gestión de personas	Rotación y retención del personal Confiabilidad de los pedidos para atender al cliente
Enfoque en el cliente	Exactitud de documentación enviada al cliente

**3.3.1.2. Escala de medición de la variable independiente.**

La medición de este constructo se estableció en la siguiente escala:

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

**3.3.2. Variable dependiente**

Y= SERVICIO



### 3.3.2.1. Dimensiones e indicadores.

**Tabla 2**

*Dimensiones del servicio*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Calidad	Porcentaje de componentes correctos en el montaje final
	Duración del ciclo
	Costo de la calidad en el producto
Velocidad	Porcentaje a entregar en determinadas fechas
	Porcentaje de pedidos a tiempo
	Número o porcentaje de clientes a los que se les ha entregado a destiempo
Flexibilidad	Número de iniciativas del personal aprobados por gerencia
	Porcentaje de pedidos especiales procesados
	Número de sugerencias aplicadas al mes

### 3.3.2.2. Escala de medición de la variable dependiente.

La medición de este constructo se estableció en la siguiente escala:

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

### 3.3.3. *Variable interviniente*

La variable interviniente para el actual trabajo de indagación fue:

MEJORA

### 3.3.4. Operacionalización de variables

**Tabla 3**

*Operacionalización*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN DE LIKERT	
<b>Independiente</b> X Gestión de la Calidad	Es un sistema de dirección, gobierno y coordinación de actividades que se efectúan para planificar el futuro, implantar los programas y controlar los resultados de la función calidad; es decir, hacer las cosas bien con efectividad de liderazgo dirigida a la misión centrada en satisfacer las necesidades y expectativas de cliente.	Es la correspondencia sistémica de la gestión de personas, liderazgo, y el enfoque en el cliente, alineada con la planificación, misión, control y estrategia, determinada a través de un cuestionario.	Liderazgo	Liderazgo Carismático. Orientado al grupo.	1 2	Totalmente de acuerdo  De acuerdo  Ni de acuerdo ni en desacuerdo  En desacuerdo  Totalmente en desacuerdo	
			Gestión de personas	Head – Count. Rotación y Retención de personal.	3 4		
			Enfoque en el Cliente	Confiabilidad de los pedidos para atender al cliente. Exactitud de documentación enviada al cliente.	5 6		
<b>Dependiente</b> Y Servicio	Es un proceso, un trabajo, una actividad y/o un beneficio que realizan los colaboradores con calidad y que mediante la velocidad en la que lo efectúan garantizan una eficiente satisfacción al cliente.	Servir para hacer posible la realización primordial de mejorar en los resultados óptimos de la empresa; para conseguir que se cumpla la calidad, se facilite la flexibilidad y aumente la velocidad en el tiempo con el cliente, determinada a través de un cuestionario.	Calidad	Porcentaje de componentes correctos en el montaje final. Duración del ciclo. Coste de calidad en el producto.	7 8 9	Totalmente en desacuerdo	
			Velocidad	Porcentaje a entregar en determinadas fechas. Porcentaje de pedidos a tiempo. Número o porcentaje de clientes a los que se les ha entregado a destiempo.	10 11 12		
			Flexibilidad	Número de iniciativas del personal aprobadas por la gerencia. Porcentaje de pedidos especiales procesados. Número de sugerencias aplicadas al mes.	13 14 15		

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1. Población**

Respecto a este apartado, la indagación se conformó por los integrantes de la empresa RJ CONFECCIONES E.I.R.L. que corresponden a un total de 30 individuos.

#### **3.4.2. Muestra**

Se identifica como la subparte de los elementos que componen el universo, siendo que este subconjunto debe contener las particularidades necesarias que representen a toda la totalidad de participantes (Hernández y Mendoza, 2018). En ese sentido, la indagación abarcó a todo el universo de análisis.

### **3.5. Instrumentos**

#### **3.5.1. Técnicas de recolección de datos**

Se aplicó como técnica una encuesta.

#### **3.5.2. Instrumentos para la recolección de datos**

Se empleó un cuestionario estructurado, donde se establecieron las formulaciones pertinentes para la obtención de información.

#### **3.5.3. Validación del instrumento**

Principalmente, la validez se ejecutó mediante especialistas, una vez creado el formulario se estableció la identificación de los especialistas en el sector, quienes confirmaron la autenticidad y validez de los instrumentos.

#### **3.5.4. Confiabilidad del instrumento**

La confiabilidad se desarrolló por medio del Alfa de Cronbach aplicada estadísticamente en el programa SPSS vs. 26.

**Tabla 4***Fiabilidad de cuestionarios*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de calidad	,742	6
Servicio	,938	9

*Nota.* Obtenido del programa SPSS vs. 26

En esta representación se puede evidenciar el grado de confiabilidad de los constructos evaluados donde para la gestión de calidad, se alcanzó un valor igual a .742 demostrando que el instrumento presenta una excelente confiabilidad en un 74.2%; por otra parte, para el constructo servicio se arrojó un índice del .928 demostrando su alta confiabilidad.

### **3.6. Procedimientos**

Este apartado inició con la elaboración de los instrumentos en función a las dimensiones e indicadores, luego de ello fue validado por el criterio de juicio de expertos y posteriormente fue aplicado a la unidad muestral, seguidamente se recopiló la data siendo tabulada en el programa de Microsoft Excel y exportada al software IBM SPSS vs. 26 en donde primero se determinó su consistencia interna haciendo uso del estadístico Alfa de Cronbach el cual verificó el grado de confiabilidad de los cuestionarios. Adicional a ello, se efectuó el procesamiento de los datos, incluyendo el análisis de los hallazgos descriptivos e inferenciales.

#### **3.6.1. Presentación de datos**

Esta indagación luego de haber empleado la técnica y su instrumento, se pudo obtener los hallazgos suficientes que permitieron evaluar, ambos constructos analizados en la empresa RJ CONFECCIONES E.I.R.L.

Por último, los datos recopilados se codificaron y trasladaron a la herramienta estadística, SPSS vs 26, misma que permitió la interpretación de los datos y con ello dar respuesta a las suposiciones planteadas en la indagación.

### **3.7. Análisis de datos**

Se aplicaron medios de estadística inferencial y descriptiva. En lo descriptivo, se presentaron tablas y gráficos dinámicos, con la finalidad de reconocer la frecuencia porcentual de los constructos de análisis y sus respectivos elementos que los componen. En cuanto a lo inferencial, se aplicó la regresión lineal para reconocer los efectos y con ellos responder a las suposiciones planteadas.

### **3.8. Consideraciones éticas**

La presente indagación se expuso una ética que se define como la aplicación de principios éticos al proceso de exploración y utilización de la información requerida por el investigador, lo cual incluye el respeto por las referencias utilizadas y la obtención de permiso por escrito cuando sea necesario para el uso de dicha información (Arias y Covinos, 2021).

Se llevó a cabo con el consentimiento de todos los participantes encuestados, asegurando la confidencialidad de sus opiniones y datos personales. Se garantizó el uso adecuado del nombre e información de la organización, respetando la propiedad intelectual y cumpliendo con los lineamientos del método científico establecidos por la casa de estudios.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 5**

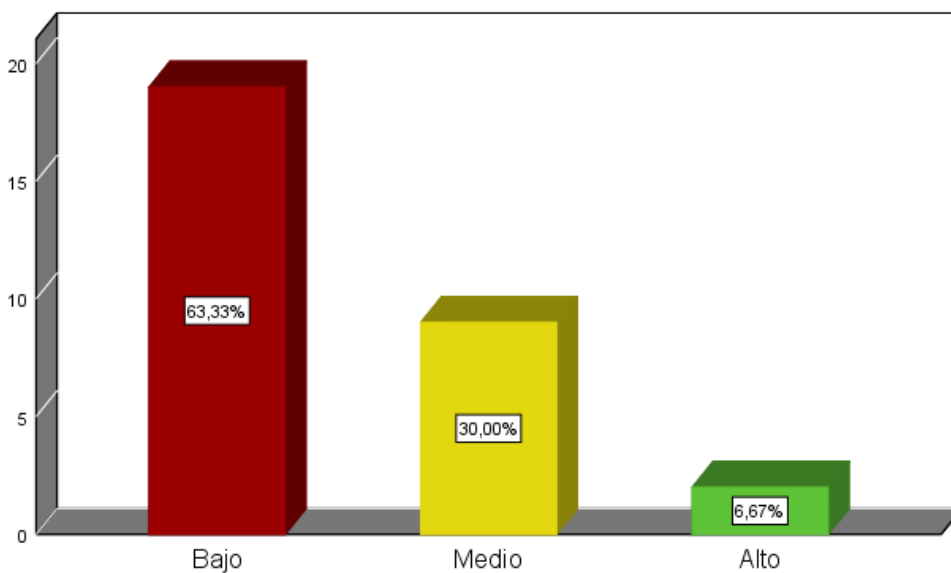
*Frecuencia de Liderazgo*

		Fr	%
Válido	Bajo	19	63,3
	Medio	9	30,0
	Alto	2	6,7
	Total	30	100,0

*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

**Figura 1**

*Frecuencia de Liderazgo*



*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

## Interpretación

En las representaciones se evidencia el grado de liderazgo, encontrando que el 63.33% de los consultados lo indicaron en un rango bajo; mientras que, el 30% lo mencionó en una categoría media y el 6.67% lo consideró en un nivel alto. Lo cual permite inferir que en la entidad no se enfocan en priorizar el liderazgo carismático; además, que el líder no se esmera en orientar al grupo para dar cumplimiento a los objetivos del servicio ofertado.

**Tabla 6**

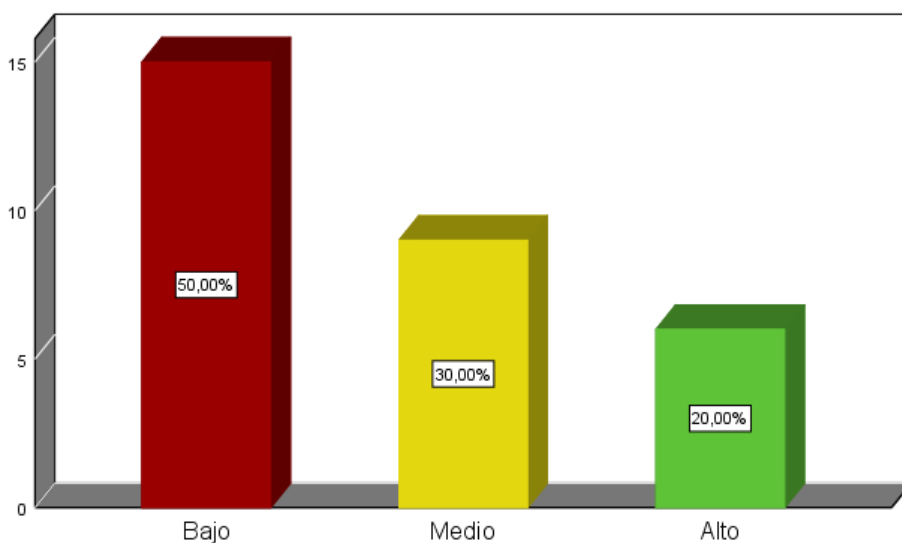
*Frecuencia de Gestión de personas*

		Fr	%
Válido	Bajo	15	50,0
	Medio	9	30,0
	Alto	6	20,0
	Total	30	100,0

*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

**Figura 2**

*Frecuencia de Gestión de personas*



*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

## Interpretación

En base a las representaciones expuestas, se logra apreciar el rango de la gestión de personas donde según el 50% lo señaló en un grado bajo, 30% lo mencionó en categoría media y el 20% en rango alto. Permitiendo deducir que en la compañía no se realiza una apropiada gestión de los empleados; puesto que, no se efectúan conteos en los procesos de confección; además, que existe rotación en las funciones y carecen de mecanismos para retener al colaborador.

**Tabla 7**

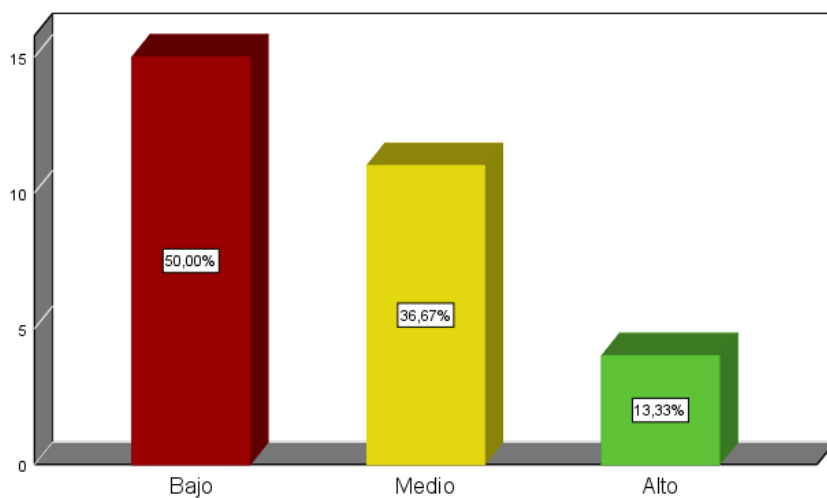
*Frecuencia de Enfoque en el cliente*

		Fr	%
Válido	Bajo	15	50,0
	Medio	11	36,7
	Alto	4	13,3
	Total	30	100,0

*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

**Figura 3**

*Frecuencia de Enfoque en el cliente*



*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26



## Interpretación

Conforme a las representaciones proporcionadas, se puede visualizar que el 50% de los encuestados mencionó a esta dimensión en un rango bajo; mientras que, el 36.67% lo señaló en rango medio y el 13.33% en nivel alto. Posibilitando inferir que en la entidad no se enfocan en medir la confiabilidad de los pedidos sobre el servicio; además, que no se brindan los documentos correspondientes al cliente.

**Tabla 8**

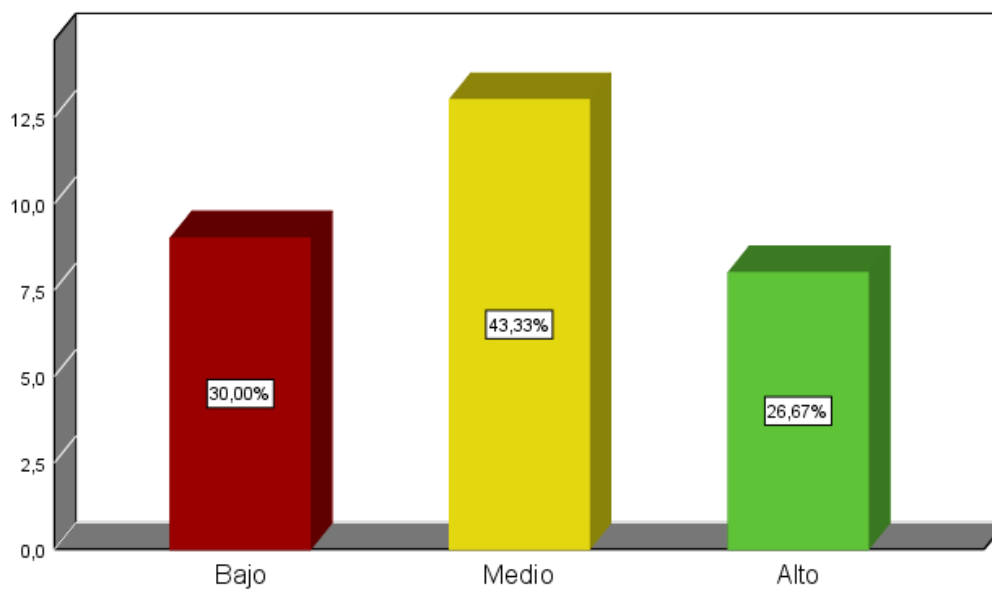
*Frecuencia de Gestión de calidad*

		<b>Fr</b>	<b>%</b>
Válido	Bajo	9	30,0
	Medio	13	43,3
	Alto	8	26,7
	Total	30	100,0

*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

**Figura 4**

*Frecuencia de Gestión de calidad*



*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

## Interpretación

En las representaciones, se revelan que de todos los participantes el 43.33% mencionó que la gestión de la calidad fue media; por otro lado, el 30% lo consideró en rango bajo y el 26.67% en grado alto. Interpretando que, a pesar de la existencia de deficiencias en el liderazgo de los directivos, enfoque en el cliente y gestión de personas se mantiene gradualmente una gestión de calidad en algunos procesos; sin embargo, existen mejoras a realizar en los aspectos mencionados.

**Tabla 9**

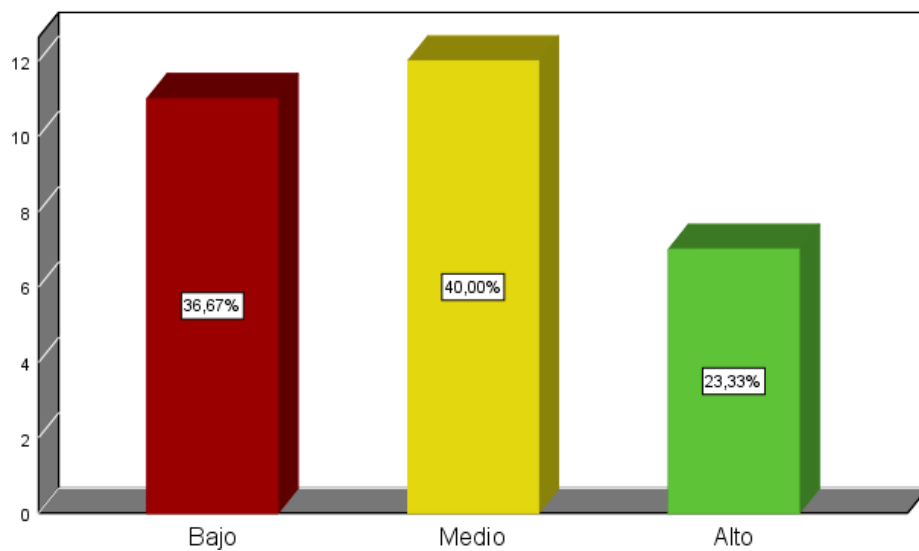
*Frecuencia de Calidad*

		<b>Fr</b>	<b>%</b>
Válido	Bajo	11	36,7
	Medio	12	40,0
	Alto	7	23,3
	Total	30	100,0

*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

**Figura 5**

*Frecuencia de Calidad*



*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

## Interpretación

Acorde a las representaciones brindadas, se evidencia que el 40% de consultados consideraron a la calidad en un rango medio; mientras que, el 36.67% lo mencionó en grado bajo y solo el 23.33% en nivel alto. Deduciendo que en la entidad gradualmente se efectúa una medición de componentes correctos, se adoptan tácticas acordes a la duración de los ciclos de procesos y sobre los costos – calidad del servicio otorgado.

**Tabla 10**

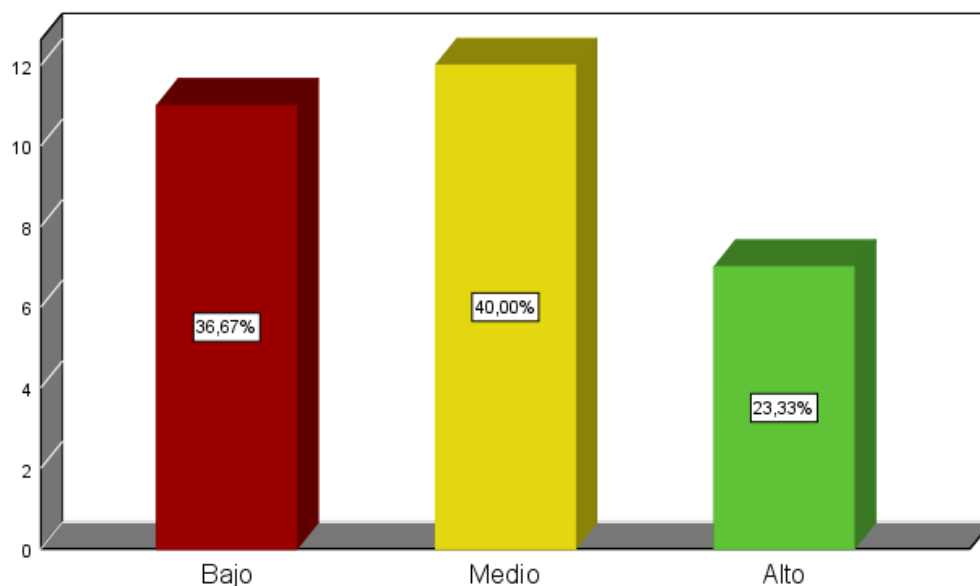
*Frecuencia de Velocidad*

		Fr	%
Válido	Bajo	11	36,7
	Medio	12	40,0
	Alto	7	23,3
	Total	30	100,0

*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

**Figura 6**

*Frecuencia de Velocidad*



*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

## Interpretación

De acuerdo a las representaciones, se expone que el 40% de participantes designaron a la velocidad en un rango medio; también, el 36.67% lo indicó en categoría baja y el 23.33% en rango alto. Revelando que la entidad efectúa de forma gradual una adecuada entrega en los plazos establecidos; además, de medir la cantidad de pedidos en tiempo real y el número de clientes con retrasos a fin de solucionar dichas debilidades.

**Tabla 11**

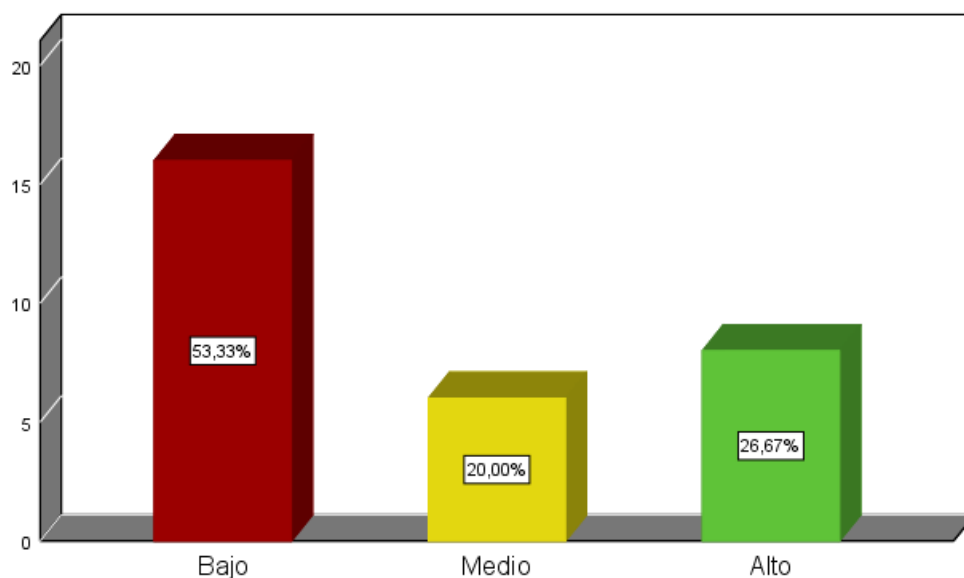
*Frecuencia de Flexibilidad*

		<b>Fr</b>	<b>%</b>
Válido	Bajo	16	53,3
	Medio	6	20,0
	Alto	8	26,7
	Total	30	100,0

*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

**Figura 7**

*Frecuencia de Flexibilidad*



*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

## Interpretación

De igual manera, en las representaciones proporcionadas se expone el grado de flexibilidad donde el 53.33% lo consideró en rango bajo, el 26.67% lo indicó en nivel alto y el 20% en categoría media. Es decir, los directivos de la entidad no toman en cuenta las iniciativas brindadas por el personal; además, no consideran los pedidos especiales solicitados y no poseen mecanismos que se enfoquen en las sugerencias manifestadas.

**Tabla 12**

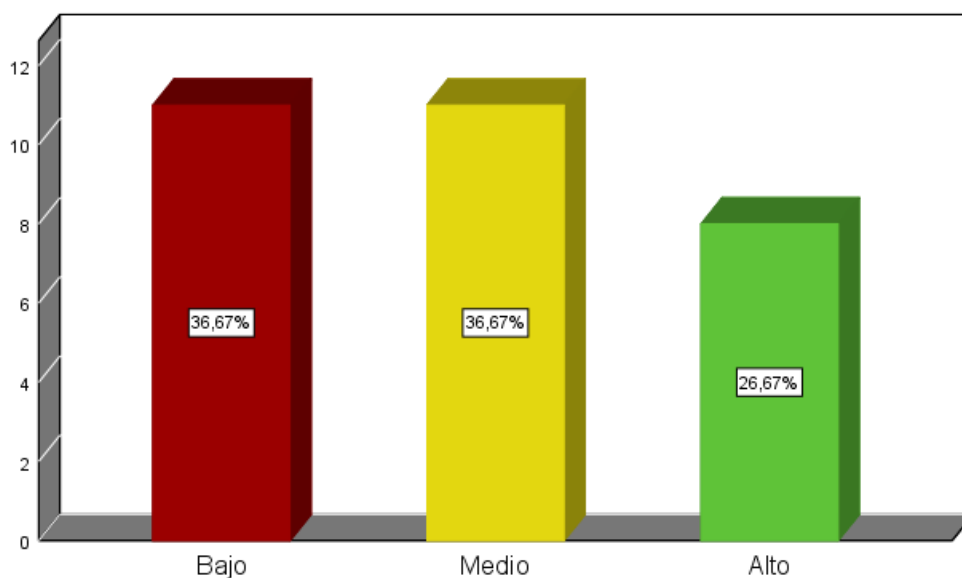
*Frecuencia del Servicio*

		<b>Fr</b>	<b>%</b>
Válido	Bajo	11	36,7
	Medio	11	36,7
	Alto	8	26,7
	Total	30	100,0

*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

**Figura 8**

*Frecuencia del Servicio*



*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

### Interpretación

En las representaciones se expone que el 36.67% de los consultados manifestaron en un rango bajo al servicio ofertado; igualmente, el 36.67% lo señalaron en nivel medio y solo 26.67% en un grado alto. Lo cual quiere decir que en la entidad gradualmente se posee una buena gestión de la calidad y velocidad en los pedidos entregados al usuario; sin embargo, se evidencian deficiencias a mejorar en estos aspectos; puesto que, no es tan bueno al igual que la flexibilidad por parte de la gerencia.

#### 4.2. Análisis inferencial

##### *Hipótesis general – Objetivo general*

**Ha:** La gestión de la calidad para la mejora del servicio de confección de prendas de vestir en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.

**Ho:** La gestión de la calidad para la no mejora del servicio de confección de prendas de vestir en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.

#### Tabla 13

##### *Regresión lineal gestión de calidad y servicio*

R-cuadrado	R cuadrado ajustado	Beta	Sig.
,167	,138	,409	,025

*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

### Interpretación

En la representación 10 se visualiza una significancia de .025 el cual resulta ser inferior al p valor de .05; por lo tanto, se acepta la conjetura alterna; asimismo, se expone un R2 ajustado de .138 lo que se traduce en que el 13.8% de la varianza del servicio es influenciado por la gestión de calidad; además, su coeficiente Beta .409 revela que la gestión de calidad mejora positivamente el

servicio de confección de prendas.

***Hipótesis específica 1 – Objetivo específico 1***

**Ha:** El liderazgo para la mejora de la calidad en RJ Confecciones E.I.R.L., 2023.

**Ho:** El liderazgo para la no mejora de la calidad en RJ Confecciones E.I.R.L., 2023.

**Tabla 14**

*Regresión lineal liderazgo y calidad*

R-cuadrado	R cuadrado ajustado	Beta	Sig.
,075	,042	,727	,143

*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

**Interpretación**

Por otra parte, en la representación 11 se logró demostrar la ausencia de una incidencia del liderazgo en la calidad siendo revelado por el grado significativo de  $p = .143$  resultando superior a  $.05$  permitiendo aceptar la conjetura nula y rechazar la alterna.

***Hipótesis específica 2 – Objetivo específico 2***

**Ha:** La gestión de personas para la mejora de la velocidad en RJ CONFECIONES E.I.R.L., 2023.

**Ho:** La gestión de personas para la no mejora de la velocidad en RJ CONFECIONES E.I.R.L., 2023.

**Tabla 15**

*Regresión lineal gestión de personas y velocidad*

R-cuadrado	R cuadrado ajustado	Beta	Sig.
,011	-,024	,106	,577

*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

### Interpretación

Referente a los datos mostrados en la representación 12 se visualizó un grado significativo de  $p = .577$  resultando superior a  $.05$  revelando la ausencia de una incidencia permitiendo aceptar la conjetura nula y rechazar la alterna; es decir, la gestión de personal no mejora la velocidad en la entidad estudiada.

### *Hipótesis específica 3 – Objetivo específico 3*

**Ha:** El enfoque en el cliente para la mejora de la flexibilidad en RJ CONFECIONES E.I.R.L., 2023.

**Ho:** El enfoque en el cliente para la no mejora de la flexibilidad en RJ CONFECIONES E.I.R.L., 2023.

### Tabla 16

*Regresión lineal enfoque en el cliente y flexibilidad*

R-cuadrado	R cuadrado ajustado	Beta	Sig.
,248	,221	,498	,005

*Nota.* Obtenido del software IBM SPSS vs. 26

### Interpretación

En la representación 13 se reflejó un grado significativo de  $.005$  resultando inferior al  $p$  valor de  $.05$  posibilitando aceptar la conjetura alterna; de igual manera, se expone un  $R^2$  ajustado de  $.221$  lo cual señala que el 22.1% de la flexibilidad es incida por el enfoque en el cliente; asimismo, su valor Beta fue  $.498$  señalando que el enfoque en el cliente mejora la flexibilidad del servicio brindado.



## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente apartado se explica la contrastación y discusión de los hallazgos alcanzados en la indagación los cuales fueron analizados con los trabajos previos esquematizados en el marco teórico; además, de ser fundamentados con nociones teóricas sobre las conjeturas planteadas; específicamente, para explicar la incidencia entre los constructos estudiados.

Conforme a la hipótesis general, se identificó que la gestión de calidad mejora en un 13.8% el servicio de confección en la entidad estudiada siendo revelado por su grado significativo de  $p = .025$  y su  $R^2$  ajustado de .138 lo que significa que la aplicación de una adecuada dirección de liderazgo implementado por la gerencia, una óptima gestión de personas y un eficiente enfoque en el cliente influenciará en optimizar la calidad del servicio de confecciones. Dichos hallazgos coinciden con la indagación de Gutierrez (2021) quien en su estudio comprobó una influencia positiva entre la gestión de la calidad y los servicios ofrecidos en una entidad privada revelada por su  $Rho = .843$  y su  $p = .000$ . Asimismo, guardó similitud con el estudio de Bocangel (2018) quien evaluó la conexión entre la gestión de calidad con la calidad de servicio encontrando un coeficiente  $Rho = .336$  y  $p = .034$  coligiendo que ante mejoras en la gestión de calidad la oferta del servicio será más óptima, confiable y verídica ante los clientes. De igual forma, Zavala y Vélez (2020) señalan que el éxito de una entidad deriva en esencia del requerimiento del cliente que posee la finalidad de incidir de forma positiva en la gestión de la calidad y el logro del éxito en las entidades de servicios, siendo relevante la creación de una filosofía de servicio que se oriente a superar la expectativa de los usuarios.

Conforme a la hipótesis específica 1 se ha logrado demostrar que el liderazgo no mejora la calidad del servicio ofrecido en la entidad estudiada siendo manifestado por su grado significativo de  $p = .143$  ( $p > .05$ ) lo cual demuestra que no existe influencia entre los constructos estudiados;

asimismo, se halló al liderazgo en un rango bajo con 63.33% y a la calidad en grado medio con 40%, estos hallazgos permiten inferir que la aplicación del liderazgo carismático por los superiores y una orientación al grupo más efectiva no influenciará en la existencia de una correcta medición de componentes correctos y de tácticas efectivas sobre la calidad del servicio. Asimismo, este es diferido por los autores Ñañez y Lucas (2019) quienes encontraron un vínculo entre el liderazgo directivo y la calidad de la gestión establecido por su valor  $t=5.784$  y una significancia inferior a .05 concluyendo que las características del líder se asocian con la existencia de una gestión de calidad en las entidades. También, es refutado por Aguado et al. (2022) quienes en su estudio determinó en un grado elevado a la dimensión liderazgo con un índice de 1.4; asimismo, a la calidad la halló en un rango medio – bajo con 0.8 coligiendo que las pymes no efectúan una adecuada gestión de calidad debido a sus limitaciones monetarias e internas. De igual forma, es discutido con los autores Sanabria et al. (2019) quienes manifiestan que existe una conexión directa y esencial entre la cultura organizacional y la gestión de calidad fomenta y produce que el colaborador tenga la voluntad propia de cooperar con la adopción de los sistemas de gestión de la calidad. Esto es reforzado por Hernández et al. (2018) quienes indican que la gestión de la calidad se manifiesta como una táctica universal para la dirección; dado que, coopera al perfeccionamiento del rendimiento de una entidad y desarrollo al conseguir privilegios con la administración periódica de la gestión de calidad orientado e incorporando los resultados proyectados y la habilidad para consolidar los esfuerzos en eficacia, eficiencia y flexibilidad.

Correspondiente a la hipótesis específica 2 se ha comprobado que la gestión de personas no mejora la velocidad en la entidad estudiada determinada por su grado significativo de  $p= .577$  ( $p < .05$ ) lo cual demuestra que no existe influencia entre los constructos estudiados; asimismo, se reveló a la gestión de personas en un rango bajo con 50% y a la velocidad en grado medio con

40%, estos hallazgos posibilitan deducir que en la entidad una adecuada gestión del empleado, un efectivo conteo en los procesos de confección, la ausencia de rotación en las funciones y presencia de mecanismos de rotación no generarán influencia en la existencia de una adecuada velocidad de entrega de los pedidos en tiempo real. Estos hallazgos son diferidos por Alcoser y Quispe (2020) quienes hallaron un valor  $Rho = .555$  y un valor  $p = .000$  entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios en una entidad pública; además, estableció que el 34% de empleados casi nunca se sienten implicados por la actividad ejecutada y el 60% menciona que la calidad de atención no suele ser correcto coligiendo que es relevante que el colaborador se sienta motivado con sus funciones a fin de proporcionar una buena atención en el servicio a los usuarios. Igualmente, es refutado por Bocangel (2018) quien encontró que los objetivos ( $Rho = 0.258$ ), mapa de procesos ( $Rho = 0.198$ ) y la gestión de recursos ( $Rho = 0.299$ ) se vincularon con la excelencia de las prestaciones ofrecidas por la entidad evaluada; es decir, una adecuada gestión de calidad por medio de la suministración de adecuados objetivos; además, de un correcto mapa de procesos y gestión de recursos hará que el empleado ofrezca un servicio más óptimo, confiable y verídico ante los clientes. En este sentido, es fundamentado teóricamente por Lepeley et al. (2001) quienes mencionan que la gestión de calidad es un método de dirección de compañías que se funda en el principio de efectuar las cosas bien adjudicando que para ello la integridad de los individuos que interactúan en el proceso productivo es tan relevante como la efectividad del liderazgo para encaminar la misión organizacional enfocada en complacer los requerimientos de los usuarios, consumidores o clientes.

De acuerdo a la hipótesis específica 3 se ha establecido que el enfoque en el cliente mejora en un 22.1% la flexibilidad en la entidad estudiada siendo comprobada principalmente por su grado significativo de  $p = .005$  ( $p < .05$ ) y por su  $R^2$ - ajustado de .221; además, se encontró al primer constructo en un rango bajo con 50%; igualmente, la flexibilidad presentó un rango bajo con 53.3%. Dichos hallazgos posibilitan deducir que en la entidad el enfocarse en medir la confiabilidad de los pedidos sobre el servicio y en brindar los documentos correctos al usuario generará influencia en la flexibilidad del servicio brindado. Siendo contrastado con el autor Ríos (2019) quien halló en su estudio que el 59.50% indicó tener obstáculos para establecer la gestión de calidad, el 100% indica enfocarse en el cliente; el 56.25% señala ofrecer una deficiente atención señalando que a pesar que los colaboradores conocen del término enfoque en el cliente no se preocupan por brindar una adecuada atención siendo originada por la mala organización. De igual forma, es fundamentado por Horovits (1991) quien argumenta que las prestaciones no pueden estandarizar las expectativas del usuario, pues cada uno es diferente y sus demandas también; debido a esto no se puede efectuar procesos inflexibles para conservar complacidos a los usuarios; por tanto, la calidad del servicio se apreciará de manera distinta según el usuario del mismo. De igual forma, Zeithmal (2004) manifiesta que los servicios poseen ciertos atributos que los hacen diferente de otros en base a la forma en que son producidos, estimados y consumidor, dichos atributos generan que las prestaciones sean un poco más engorrosas de analizar y discernir lo que verdaderamente desean los usuarios con la finalidad de complacer en base a sus expectativas y mantenerlo complacido.

## VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general basado en evaluar si la gestión de calidad optimiza el servicio de confección de prendas de vestir en la entidad estudiada se concluye que la gestión de calidad influye en un 13.8% en el servicio ofertado posibilitando aceptar que, ante una correcta y eficiente dirección de liderazgo, una óptima gestión del recurso humano y orientación al cliente generará influencia y mejoras en el servicio brindado por la empresa.

Correspondiente al primer objetivo específico el cual es evaluar si el liderazgo mejora la calidad de servicio provista por la compañía estudiada se reveló la ausencia de mejoras dado por su valor significativo de  $p = .143$  ( $p < .05$ ) permitiendo deducir que una correcta implementación del liderazgo de parte de la directiva y una orientación efectiva al grupo de trabajo no asegurará la existencia de mejoras en la calidad del servicio provista.

Con respecto al segundo objetivo específico tratándose sobre identificar si la gestión de personas mejora la velocidad del servicio en la compañía analizada sus hallazgos mostraron la ausencia de influencia explicada en su valor significativo de  $p = .577$  ( $p < .05$ ) siendo posible concluir que una adecuada gestión del empleado por medio de un periódico conteo de empleados en sus procesos de confección, ausencia de rotación en las actividades y presencia de mecanismos para retener al cliente no generará influencia ni mejora en que exista una mayor velocidad de entrega del servicio.

Finalmente, conforme al tercer objetivo específico el cual fue establecer si el enfoque en el cliente mejora la flexibilidad de la empresa evaluada se identificó una influencia del 22.1% determinado por su  $R^2$  ajustado; por lo cual, se concluye que el enfocarse en medir la confiabilidad de los pedidos entregados y en brindar una adecuada y exacta documentación al cliente generará una gran influencia y mejoras en la flexibilidad del servicio.

## VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere al gerente de la compañía RJ CONFECIONES E.R.L. enfocarse en gestionar de manera adecuada la gestión de calidad evaluando el liderazgo de los superiores por medio de la suministración de encuestas a los colaboradores; además, de emplear métricas para medir el desempeño del colaborador en los procesos de confección y ejecutar revisiones y seguimientos continuos en la entrega del servicio.

Se plantea al gerente de la entidad RJ CONFECIONES E.R.L. realizar encuestas periódicas para la evaluación sobre el liderazgo gestionado por los superiores a fin de identificar si se está aplicando o no; asimismo, brindar capacitaciones continuas para una correcta aplicación de ello donde se fomente y se imponga al líder priorizar la orientación al grupo.

Se propone al gerente de la compañía RJ CONFECIONES E.R.L. establecer de forma periódica el conteo de empleados en los procesos de confección pudiendo ser quincenalmente; además, de reducir la rotación de los colaboradores en cargos que no le corresponden y aplicar políticas de incentivos y bonificaciones para lograr retenerlo.

Se sugiere al gerente de la entidad RJ CONFECIONES E.R.L. implementar mecanismos como la adopción de softwares electrónicos que permitan rastrear y monitorear el pedido solicitado supervisando de forma adecuada; además, del establecimiento de un sistema digital que propicie suministrar la documentación de manera más fácil al cliente a fin de que no haya fallas en la entrega de ello.

## VIII. REFERENCIAS

- Aguado, A., García, B., Malpartida, J., y Garivay, F. (2022). Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 709-726.  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.46>
- Alcoser, A., y Quispe, R. (2020). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central de Lima, 2019. *Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 43-66.  
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2408/2856>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. 1era ed.: Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Atencio, E., y González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales*, 13(1), 172-186.  
[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182007000100013](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000100013)
- Berry, B. (1989). *Calidad de servicio. Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Editorial Díaz de Santos S.A.
- Bocangel, W. (2018). *Sistema de gestión de calidad y calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata - 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/27421>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio el Modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos*

- y sistemas. Pearson Educación.  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Cayo, N., y Arcaya, L. (2013). Grado de satisfacción de los servicios turísticos en la ciudad de Puno 2011 - Perú. *Comunicación: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 4(1), 28-37. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449844866003>
- ComexPerú. (10 de febrero de 2023). *Exportaciones peruanas alcanzan récord histórico en 2022, con envíos por US\$63,193 millones.*  
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/exportaciones-peruanas-alcanzan-record-historico-en-2022-con-envios-por-us-63193-millones>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512005000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004)
- Gutierrez, L. (2021). *Influencia del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en los servicios de la Clínica CEMSO S.A.C, Ate 2021.* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/73010>
- Hernández, H., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación.* Mc Graw Hill Education.  
<https://bit.ly/3KCvQjm>
- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio.* McGraw-Hill. <https://www.casadellibro.com/libro-la-calidad-del-servicio-a-la-conquista-del-cliente/9788476155707/36081>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Científica*



- Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Karl, A., Karl, A., y Zemke, R. (2003). *Gerencia del servicio: ¿Cómo hacer negocios en la Nueva Economía?* 3R Editores. <https://n9.cl/a4zep>
- Lepeley, M. (2001). *Gestión y calidad en educación*. McGraw-Hill Interamericana. <https://n9.cl/lj1y2t>
- Ñañez, M., y Lucas, G. (2019). Liderazgo del director en la calidad de la gestión institucional: un reto en la educación actual. *Investigación y Postgrado*, 34(1), 167-180. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657952/Bobadilla\\_LP.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657952/Bobadilla_LP.pdf?sequence=3) <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6931371>
- Ormaza, M., y Guerrero, M. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. *Universidad del Zulia*, 26(93), 318-333. <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223021/html/>
- Posada, C. (1 de agosto de 2022). *Comportamiento del sector textil y confecciones en el 2022*. La Cámara: <https://lacamara.pe/comportamiento-del-sector-textil-y-confecciones-en-el-2022/>
- Pumacayo, I., Calla, K., Yandali, J., Vasquez, M., y Rodríguez, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 46-63. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Ramos, C. (2020). La gestión de calidad, la competitividad, el financiamiento y la formalización en las Mype de la provincia de Sullana, Perú. *Revista Tecnológica ESPOL*, 32(1), 80-83. <https://doi.org/10.37815/rte.v32n1.699>
- Rios, M. (2019). *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes ubicados en el Mall Plaza*

- Trujillo, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote].  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/11678>
- Sanabria, F., Vergara, M., Santacruz, M., y Lucin, J. (2019). Influencia de la cultura organizacional en el sistema de gestión de calidad: Estado de arte. *Ciencia Digital*, 3(1), 239-256.  
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i1.286>
- Tarí, J., y García, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: Una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15(3), 139-152. [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60105-1](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60105-1)
- Temoche, J. (2018). *Caracterización de la capacitación y competitividad en las mype de servicio rubro confección de prendas de vestir Centro de Piura, año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote].  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5834>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Liderazgo 21.  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/ba69e6c5a2232c91d9487c8a453bca2f.pdf>
- Udaondo, M. (2006). *Gestión de Calidad*. Ediciones Diaz de Santos, S.A. <https://n9.cl/dl3ie0>
- Zavala, F., y Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>
- Zeithaml, V., y Jo Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. McGraw Hill.

## IX. ANEXOS

### Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Estudio: Gestión de la Calidad, para la mejora del Servicio de Confección de prendas de vestir en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.

Presentado por: Joceli del Rosario Dios.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis Principal	(X)	DE VARIABLE INDEPENDIENTE	Liderazgo (X)
¿En qué medida la gestión de la calidad mejora el servicio de confección de prendas de vestir en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023?	Determinar la gestión de la calidad, con la finalidad de establecer en qué medida mejora el servicio de confección de prendas de vestir en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.	La gestión de la calidad para la mejora del servicio de confección de prendas de vestir en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.	Gestión de la Calidad (Y) Servicio	(X) Liderazgo	1. Liderazgo Carismático. 2. Orientado al Grupo. Gestión de personas (X) 1. Head – Count.
Problemas Secundarios	Objetivos Específicos	Hipótesis Secundarias	(X)	Gestión de personas	2. Rotación y Retención de personal.
¿En qué medida el liderazgo mejora la calidad del servicio de confección de las prendas en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023?	Determinar el liderazgo, con la finalidad de establecer en qué medida mejora la calidad en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.	El liderazgo para la mejora de la calidad en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.	Liderazgo (Y) Calidad	Enfoque en el Cliente	Enfoque en el cliente (X) 1. Confiabilidad de los pedidos para atender al cliente. 2. Exactitud de documentación enviada al cliente.

¿En qué medida la gestión de personas mejora la velocidad del servicio de confección de las prendas en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023?	Determinar la gestión de personas con la finalidad de establecer en qué medida mejora la velocidad en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.	La gestión de personas para la mejora de la velocidad en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.	(X) Gestión de personas (Y)	DE VARIABLE DEPENDIENTE (Y)	Calidad (Y) 1. Porcentaje de componentes correctos en el montaje final. 2. Duración del ciclo. 3. Coste de la calidad en el producto.
¿En qué medida el enfoque en el cliente, mejora la flexibilidad del servicio de confección de las prendas en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023?	Determinar el enfoque en el cliente con la finalidad de establecer en qué medida mejora la flexibilidad en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.	El enfoque en el cliente para la mejora de la flexibilidad en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.	(X) Enfoque en el Cliente (Y)	Velocidad Flexibilidad	Velocidad (Y) 1. Porcentaje a entregar en determinadas fechas. 2. Porcentaje de pedidos a tiempo. 3. Número o porcentaje de clientes a los que se les ha entregado a destiempo.
			Flexibilidad		Flexibilidad (Y) 1. Número de iniciativas del personal aprobadas por la gerencia. 2. Porcentaje de pedidos especiales procesados. 3. Número de sugerencias aplicadas al mes.

---

MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
TIPO DE INVESTIGACIÓN:	POBLACIÓN	INSTRUMENTO	DESCRIPTIVA:
La presente investigación será:	La población sobre la cual se centrará la investigación, estará conformada por los colaboradores de la empresa RJ CONFECCIONES E.I.R.L. por ser la población de estudio en el presente trabajo de investigación.	Los instrumentos de investigación son los medios que permiten al investigador medir el comportamiento de las variables de estudio. En conformidad con lo planteado, para esta investigación se utilizará como instrumento de medición de las variables, el CUESTIONARIO, instrumento documental, destinado a medir las magnitudes lógicas de dichas variables subjetivas, para lo cual se realizará la validez de contenido por expertos.	Los resultados serán analizados con la estadística descriptiva.  INFERENCIAL:  Las variables gestión de calidad y servicio, serán analizadas mediante las tablas de contingencia, para determinar la correlación de causalidad entre las variables.
No Experimental			
Retrospectivo			
Transversal	La selección de la población de la unidad de estudio es de 30 colaboradores entre gerentes, supervisores, inspectores de prenda, administrativos, costureros y técnicos.		
Analítico			
Básica			
Cuantitativa			

## Anexo N° 2. Instrumentos de recolección de datos

Estudio: Gestión de la calidad para la mejora del servicio de confección de prendas de vestir en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.

### ***CUESTIONARIO***

Buenos días estimados colegas, estoy realizando un trabajo de investigación para determinar la Gestión de la calidad para la mejora del servicio de confección de prendas de vestir en RJ CONFECCIONES E.I.R.L.

Motivo por el cual se le solicita su valiosa colaboración dando respuesta a las preguntas que se formulan.

Los datos son anónimos y serán utilizados solo para la presente investigación, por tal motivo les pido proporcionar respuestas eminentemente objetivas.

Explicación Previa:

A continuación, se presentan 15 ítems sobre la Gestión de la calidad, para la mejora del servicio de confección de prendas de vestir en RJ CONFECCIONES E.I.R.L. Cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad del servicio de confección de prendas de vestir.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Variable Independiente (X): Gestión de Calidad</b>					
<b>Liderazgo</b>					
1. ¿Considera usted que se prioriza el <b>liderazgo carismático</b> para instituir un óptimo resultado en el servicio brindado?					
2. ¿Considera usted, que el líder prioriza la <b>orientación del grupo</b> para fundar los objetivos en el proceso del servicio brindado					
<b>Gestión de Personas</b>					
3. ¿Considera usted que la entidad prioriza instaurar el <b>head count</b> (conteo de empleados) de cada proceso de confección para la oferta de un efectivo servicio?					
4. ¿Considera usted que la entidad plantea iniciativas para reducir la <b>rotación</b> y <b>retener</b> al talento humano?					
<b>Enfoque en el Cliente</b>					
5. ¿Considera usted que la empresa se orienta a <b>medir la confiabilidad</b> de los pedidos en el servicio ofertado?					
6. ¿Considera usted que la entidad suministra una adecuada <b>exactitud de documentación</b> a sus clientes?					
<b>Variable Dependiente (Y): Servicio</b>					
<b>Calidad</b>					
7. ¿Considera usted que la empresa realiza la <b>medición de componentes correctos</b> que permitan lograr un óptimo resultado en el montaje final del servicio?					
8. ¿Considera usted, que la entidad implementa tácticas y técnicas acordes a la <b>duración de ciclo</b> de todos los procesos en su servicio ofertado?					
9. ¿Considera usted que la entidad implementa estrategias en base <b>al costo y a la calidad del</b>					

producto ofrecido para la mejora de su servicio?					
<b>Velocidad</b>					
10. ¿Considera usted que la entidad realiza una adecuada medición de las <b>entregas en determinadas fechas</b> para lograr la oferta de un buen servicio?					
11. ¿Considera usted que la entidad posee mecanismos orientados en medir el <b>porcentaje de pedidos</b> del servicio ofertado en tiempo real?					
12. ¿Considera usted que la empresa posee herramientas que le permitan medir el <b>número de clientes que han sufrido retrasos</b> en la entrega del servicio?					
<b>Flexibilidad</b>					
13. ¿Considera usted que la gerencia de la entidad mide y tiene en consideración las <b>iniciativas</b> efectuadas por el personal?					
14. ¿Considera usted que la empresa toma en cuenta <b>los pedidos especiales</b> de los clientes en la oferta del servicio?					
15. ¿Considera usted que la empresa posee mecanismos orientados en la medición del <b>número de sugerencias</b> aplicadas al mes?					

*Nota.* Elaboración propia



### Anexo N° 3. Validación de los expertos

**ESTUDIO:** Gestión de la Calidad, para la mejora del Servicio de Confección de prendas de vestir en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.

**Presentado por:** Joceli del Rosario Dios.

#### I. Datos Generales del Experto

**I.1.** Apellidos y Nombres: Barrenechea Romero, Alberto.

**I.2.** Grado Académico: Doctor en Administración.

**I.3.** Cargo e Institución donde labora: Docente UNFV

**I.4.** Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81 -100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.			60 %		
Objetividad	Está expresado en conducta observable.			60 %		
Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.			60 %		
Organización	Existe organización lógica.			60 %		
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			50 %		
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.			60 %		
Consistencia	Se basa en aspectos teóricos-científicos acordes a la tecnología.			55 %		
Coherencia	Entre indicadores y dimensiones.			50 %		

Metodología	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.			60 %		
-------------	--	--	--	------	--	--

**II. Opinión de Aplicabilidad:**

El instrumento está bien estructurado y su aplicación es pertinente a los ciudadanos, considera los indicadores de mayor trascendencia en el proceso de autoevaluación.

**III. Promedio de Valoración: 60%**

**IV. Recomendaciones:**

Debe ser aplicado a la muestra seleccionada e identificada en su proyecto de tesis

Lima, 09 de enero del 2024.




---

Nombres y Apellidos: Alberto Barrenechea Romero

Cargo actual: Docente

## Anexo N° 4. Validación de los expertos

**ESTUDIO:** Gestión de la Calidad, para la mejora del Servicio de Confección de prendas de vestir en RJ CONFECCIONES E.I.R.L., 2023.

**Presentado por:** Joceli del Rosario Dios.

### I. Datos Generales del Experto

**I.1.** Apellidos y Nombres: Diaz Zea, Kleber Andrés.

**I.2.** Grado Académico: Magister.

**I.3.** Cargo e Institución donde labora: Docente MDSJL

**I.4.** Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81 -100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
Objetividad	Está expresado en conducta observable.				80%	
Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				75%	
Organización	Existe organización lógica.				80%	
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.				80%	
Consistencia	Se basa en aspectos teóricos-científicos acordes a la tecnología.				75%	
Coherencia	Entre indicadores y dimensiones.				80%	
Metodología	Responde al propósito del trabajo				80%	

	bajo los objetivos a lograr.					
--	------------------------------	--	--	--	--	--

**II.** Opinión de Aplicabilidad:

El instrumento está bien estructurado y su aplicación es pertinente a los ciudadanos, considera los indicadores de mayor trascendencia en el proceso de autoevaluación.

**III.** Promedio de Valoración: **80%**

**IV.** Recomendaciones:

Debe ser aplicado a la muestra seleccionada e identificada en su proyecto de tesis

Lima, 11 de enero del 2024.



---

Nombres y Apellidos: Kleber Andres Diaz Zea

Cargo actual: Docente MDSJL