

Certificación de calidad ISO 9001 y su efecto en la competitividad de las empresas del sector textil en Colombia



Diana Lucía Estrada Ortíz

Nota del autor

Diana Lucía Estrada Ortíz, Especialización Gestión de Desarrollo Administrativo, Universidad Militar Nueva Granada.

Bogotá, D.C. Octubre de 2017

Contenido

Certificación de calidad ISO 9001 y su efecto en la competitividad de las empresas del sector textil en Colombia.....	1
Objetivo General:.....	3
Objetivos específicos:	3
Resumen.....	3
Palabras clave:	4
Abstract	4
Key words:	4
Marco teórico	4
Justificación	8
Introducción	9
Aspectos de la norma ISO 9001 que inciden en la competitividad de las empresas del sector textil	12
Creación de oportunidades de mercado a partir de la obtención de certificaciones de calidad ISO 9001.....	16
Conclusiones.....	20
Bibliografía	23

Certificación de calidad ISO 9001 y su efecto en la competitividad de las empresas del sector textil en Colombia

Objetivo General:

Identificar la relación existente entre las certificaciones de calidad ISO 9001 y el nivel de competitividad de las empresas del sector textil en Colombia.

Objetivos específicos:

Determinar los aspectos de la Norma ISO 9001 que inciden en la competitividad de las empresas del sector Textil.

Exponer cómo se pueden crear oportunidades de mercado al obtener certificaciones de calidad ISO 9001.

Pregunta de investigación:

¿Son las certificaciones de calidad un instrumento para incrementar la competitividad de las empresas del sector textil en Colombia?

Resumen

Debido a la crisis que actualmente atraviesa el sector textil en Colombia, se hace necesaria la búsqueda de estrategias que promuevan esta industria y favorezcan a las cientos de miles de personas que subsisten de esta actividad. Para ello se analiza el efecto que tiene la certificación de la Norma ISO 9001 en la competitividad de las empresas, dado que esta es una herramienta que se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización, factores que pueden impulsar a las empresas textiles Colombianas a incursionar en nuevos mercados, buscando su crecimiento y estabilidad.

Palabras clave: Competitividad, Certificación de calidad, Industria Textil

Abstract

Due to the crisis that currently crosses the textile sector in Colombia, it is necessary to search for strategies that promote this industry and favor the hundreds of miles of people who subsist from this activity. For this purpose, the effect of ISO 9001 certification on the competitiveness of companies is analyzed, since this is a tool that focuses on customer satisfaction and the capacity of test products and services that comply with the internal demands and the externalities of the organization, factors that can encourage Colombian textile companies to penetrate new markets, looking for growth and stability.

Key words: Competitiveness, Quality certification, Textile industry

Marco teórico

El término de competitividad cuenta con una amplia gama de definiciones, en este documento se revisará de acuerdo al ámbito empresarial, con este fin se consideran algunas ilustraciones por parte de diferentes autores. Por su parte Inter-American Development Bank [IDB](2009) afirma:

La concepción mercantilista de la competitividad está siendo desplazada por una visión más integral del ambiente empresarial, incluida la calidad de la política macroeconómica, la disponibilidad de recursos financieros, servicios de infraestructura y capital humano y la capacidad de innovación de las empresas y centros de investigación.(p.13)

De acuerdo a lo descrito por el autor, la competitividad de una empresa no depende sólo de las acciones internas que esta realiza, sino de las políticas del entorno en el que se encuentra.

Si se analiza desde el punto de vista del sector productivo, una baja competitividad no solo incluye las acciones tomadas dentro de ella para mejorar su desempeño, sino a todas y cada una de las partes interesadas, entre las cuales se encuentra el gobierno, y si este no está preparado para implementar políticas y medidas convenientes posiblemente no habrá lugar a una competencia equilibrada.

Por su parte Baz y Rubio (2005) indican que “Una empresa es competitiva cuando logra desarrollar productos y servicios cuyos costos y cualidades son comparables o superiores a los de sus competidores en el resto del mundo” (p.8). En efecto de lo expuesto, se puede decir que las organizaciones que logran obtener una rentabilidad igual o superior a su competencia, sea esta interna o externa, hipotéticamente podrían competir en cualquier mercado, siempre y cuando se cuenten con similares condiciones.

Las previas exposiciones acerca de la competitividad llevan a concebir y analizar la organización como un todo, desde sus procesos, hasta cada uno de los actores internos y externos que inciden en ella, tales como proveedores, clientes, competidores, la comunidad, el gobierno, entre otros.

La calidad es considerada como un componente para alcanzar la competitividad, dado que involucra un concienzudo análisis de los factores y actores que intervienen en las organizaciones con el fin de lograr un grado de diferenciación frente a la competencia. La calidad ha sido conceptuada como el grado en que un producto o servicio cumple con los requisitos, o como se indica a continuación es la “adecuación de un producto o servicio a las características especificadas” (Real Academia Española, 2017).

Algunos teóricos como Deming y Juran fueron grandes contribuyentes al desarrollo de la industria; por su parte Deming, insistía en la importancia de las estadísticas para el mejoramiento

de los procesos, Juran hablaba de la planeación de la calidad, el control y mejoramiento continuo como necesidades en una empresa. (Heredia, 2015). Por su parte, Mateo (2009) expresa que cuando hablamos de un sistema de gestión de calidad, nos referimos a una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos, todo con el fin de lograr que los productos o servicios finales posean el grado de calidad requerido. Dicha serie de actividades se realizan usualmente de acuerdo al ciclo de Deming, el cual incluye actividades de planear, hacer, verificar y actuar, ciclo que “puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de calidad como un todo” (Organización Internacional para la Estandarización [ISO], 2015, p.6).

Muchos sistemas de gestión de calidad se basan en la norma ISO 9001, la cual es reconocida internacionalmente y al día de hoy hay más de un millón de empresas y organizaciones certificadas a nivel mundial en más de 170 países, esta norma establece los criterios de un sistema de gestión de la calidad y es la única en su familia que puede ser certificada, aunque esto no es obligatorio, la norma puede ser implementada en cualquier tipo de organización indiferente de su tamaño o campo de acción y se puede encontrar actualmente en la versión 2015, aunque todavía se está en vigencia la anterior versión 2008.

Esta norma se basa en una serie de principios de calidad, entre los que se incluye el fuerte enfoque del cliente, la motivación y la implicación de la alta dirección, el enfoque de proceso y la mejora continua.

A continuación podemos ver una representación gráfica de la estructura de la norma ISO 9001:2015 en el ciclo PHVA enunciado por Deming.

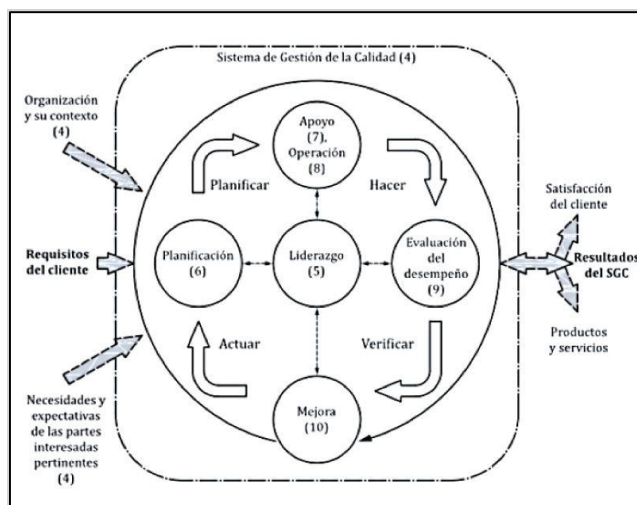


Figura 1. Representación de la estructura de la Norma ISO 9001:2015 en el ciclo PHVA
Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2015

La norma ISO 9001 cuenta con siete numerales susceptibles a ser auditados; el numeral cuatro se enfoca en el contexto de la organización, en la Figura 1. lo podemos visualizar como una entrada, el numeral cinco, liderazgo, es inherente a todos procesos, el numeral seis apunta a la planificación del sistema, los numerales siete y ocho están relacionados con el hacer de la organización, el numeral nueve se encarga del proceso de evaluación o verificación y el numeral 10 del actuar o mejora.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible, según Díaz (2014) “será el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos de la organización de una empresa, que establece para llevar a cabo su gestión de calidad” (p.9). Sin embargo, es mediante la mejora continua que los procesos podrán tener una continuidad y podrán ser estandarizados, realizando mejoras duraderas. De acuerdo con (García, 2013) “Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y un análisis medible de cada paso llevado a cabo” (p. 29).

Los sistemas de gestión de calidad han tenido gran importancia en la industria textil, teniendo en cuenta sus procesos y el nivel de competencia de este sector productivo, por lo cual se hace un factor necesario para su crecimiento.

El sector textil y de confección se ha considerado como una de las actividades de mayor tradición e influencia en el desarrollo industrial del país, gracias a su contribución en la generación de empleo, en la modernización, los avances tecnológicos y la economía en general. La industria textil comprende actividades como la hilatura, la tejeduría, el acabado de productos textiles y la elaboración de prendas de vestir, así como las ventas de estos.

De acuerdo con datos de INEXMODA (2011), Colombia cuenta con importantes empresas del sector entre las que se destacan: Coltejer- fundada en 1907, Fabricato-1920, Modelia S.A-1940, Valher-1940, Lafayette-1942, Indulana y Everfit -1944, Protela SA-1950, Leonisa-1956, las cuales fueron pioneras y lideraron el desarrollo industrial del país.

Basados en datos mostrados por la Superintendencia de Sociedades, en el año 2016, el sector textil representó el 8,8% en el PIB de la industria manufacturera y esta a su vez significó el 11,2% del PIB nacional, lo que muestra la significancia que tiene este sector para el progreso económico y su gran contribución en la generación de empleo.

Justificación

Teniendo en cuenta el análisis del último informe suministrado por la Organización Mundial para la Normalización ISO (2016) para el continente americano realizado por la firma Prisma Consultoría SAS en Septiembre de 2017, Colombia ocupa el tercer lugar en América en certificaciones ISO 9001, con 11933 empresas certificadas, estando solo por debajo de países como Estados Unidos y Brasil, sin embargo, Colombia y Chile se consideran líderes en la implementación de la Gestión de Calidad si tenemos en cuenta el tamaño de cada país, ya sea por

el número de habitantes o por la riqueza (PIB). La mayoría de países con un número importante de empresas certificadas del continente tuvieron un decrecimiento es valores absolutos en el 2016, Colombia se encuentra entre los casos mas notables con un decrecimiento de 635 certificaciones.

El Ministerio de Comercio busca que las cifras de crecimiento en implementación de normas aumenten, esto con el fin de incrementar la productividad y la competitividad del país, por lo cual busca en conjunto con el Departamento Nacional de Planeación, la Superintendencia de Industria y Comercio y otras entidades públicas la creación de políticas en materia de calidad que favorezcan las características de los productos y servicios del país frente a la Globalización.

Dados a los desafíos que presenta el sector textil en Colombia, es necesario adoptar medidas que incrementen el nivel de competitividad de las empresas de este sector productivo. Empezar el camino hacia la normalización con el fin de “Garantizar el cumplimiento de estándares de calidad voluntarios más exigentes es el camino para incrementar la competitividad y la diversificación de la oferta exportadora nacional” (ICONTEC, 2016, pág. 14). Promover una tendencia de búsqueda de calidad total podría impulsar el crecimiento de la industria textilera por medio de alianzas estratégicas que generen valor, buscando posicionar las industrias colombianas como altamente competitivas en mercados internacionales.

Introducción

El sector textil en Colombia cuenta con una trayectoria que se ha mantenido por varias generaciones, este tipo de industria ha sido relacionado como un gran generador de empleo y un distintivo de la facultad creativa y productiva del país. Pese a ello, desde hace algún tiempo este sector atraviesa un periodo de crisis, la cual se ha desencadenado a través de distintos factores

como la apertura económica, el contrabando, el atraso de cara a las nuevas tecnologías, una baja competitividad frente a productos extranjeros, entre otros.

Para lograr mantenerse en el mercado y evitar su extinción, la industria textil Colombiana debe lograr un nivel de competitividad mucho mayor al que posee actualmente, de lo contrario se verían afectados los cientos miles de personas que subsisten de esta labor, ya que según la Cámara Colombiana de la Confección se estima que en los últimos años se han perdido unos 200.000 empleos en el sector textil, aumentando considerablemente las cifras de desempleo.

Es de tener en cuenta los costos y beneficios de tener un sistema de calidad, si bien es cierto los costos son bastante altos, si le permite a las empresas obtener un crecimiento se debe considerar la adopción de estas. Respecto al tema Baz y Rubio (2005) afirman que un certificado de calidad no es necesario ni suficiente si se quiere hacer una empresa competitiva, pero puede traer ventajas muy importantes para las organizaciones, por ejemplo puede reducir los costos de publicidad, hacer más sencilla la tarea de competir en ciertos mercados, aumentar las posibilidades de ganar nuevos negocios, brindar una mejor atención a los clientes y la suma de todo esto posibilita que se aumenten las utilidades.

Para lograr un nivel de competitividad óptimo se deben trabajar todos los aspectos que influyen en ella, entre ellos el aseguramiento de la calidad, tanto de los productos y servicios como de los procesos, que garantice el cumplimiento de los requisitos, así como una posible reducción en costos de producción, para ello es necesario la adopción de normas de calidad, ya sea que sean certificadas lo cual otorgaría ciertos reconocimientos nacionales o internacionales dependiendo del tipo de certificación o que sólo sean implementadas como un sistema de control de la empresa.

De acuerdo con el ICONTEC¹ por medio de las certificaciones las empresas pueden demostrar que sus productos cumplen con una serie de requisitos bajo sistemas de fabricación y control de la conformidad eficaces y confiables, lo que contribuiría a lograr que las empresas del sector textil puedan competir en mercados internacionales.

La norma más popular a nivel mundial según estudios del Sistema Nacional de Calidad en Colombia es la Norma de Gestión de Calidad ISO 9001, con 1.138.155 certificaciones emitidas al año 2014. Esta norma “promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, cuando se desarrolla, mejora e implementa la eficacia de un sistema de gestión de calidad para aumentar la satisfacción del cliente cumpliendo con los requisitos” (ISO, 2015, p.5).

Dados los anteriores conceptos e ilustraciones, se genera la siguiente pregunta: ¿Son las certificaciones de calidad un instrumento para incrementar la competitividad de las empresas del sector textil en Colombia?

El objetivo de esta investigación será encontrar la relación que existe entre la adopción del sistema de Gestión de Calidad ISO 2001 y el cambio en el nivel de competitividad de las empresas y si este podría mejorar las condiciones adversas por las que atraviesa el sector textil en Colombia.

Se revisará cómo a través de una Certificación de calidad ISO 9001 se pueden crear oportunidades de mercado tanto a nivel nacional como internacional en el marco de la globalización, examinando en que aspectos de la norma se debe tener más énfasis y controles. Lo anterior basados en los lineamientos de normalización a nivel nacional y las políticas adoptadas

¹ Instituto de Normas técnicas y certificación

por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y otras Organizaciones para contrarrestar los efectos de la baja competitividad del sector Textil en Colombia en los últimos años.

Aspectos de la norma ISO 9001 que inciden en la competitividad de las empresas del sector textil

Las empresas buscan la implementación del sistema de calidad ISO 9001 por diversas razones, entre ellos, porque es una forma de garantizar a sus clientes un control óptimo en todos los procesos para brindarle productos y servicios de calidad, otra razón por la cual se introduce un sistema de calidad es que mediante la presentación de un sello de certificación se puede aumentar la participación en los diversos mercados y finalmente porque la implementación de un sistema de calidad es equivalente a la mejora de la calidad de los productos.

“La normalización es un actor transversal, ya que la norma técnica es el referente para gestionar, medir y alcanzar la calidad, a lo largo de toda la cadena productiva” (ICONTEC, 2016, p.16). Lo anterior implica tanto la realización del producto o prestación del servicio, como la gestión con los proveedores, todos los aspectos relacionados con el consumidor final y hasta el tratamiento de los residuos en caso de ser necesario. ISO (2015) indica que:

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y sus objetivos;

d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados (p. 3).

Teniendo en cuenta las metas fijadas al implementar un sistema de Gestión de calidad mediante la norma ISO 9001 y el concepto de esta como un referente para alcanzar dichas metas, se entra a analizar cada uno de los aspectos relativos a esta y su potencial incidencia en el logro de las metas trazadas por las organizaciones del sector textil así: Satisfacción del cliente, aumento de la productividad, competencias del personal, mejoras en la calidad de los procesos y productos, subsistencia de la organización y reconocimiento.

Metas trazadas por la Organización	Beneficios potenciales de implementación de la Norma ISO 9001	Supuesto	Numerales de la Norma ISO 9001 :2015 relacionados
Aumento en la productividad	la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables	Hay disminución en los índices de los reproceso lo que genera aumentos inmediatos en la productividad.	Numeral 8 Operación
Mejora del Talento Humano en base a perfiles ocupacionales	Asegurar la competencia de las personas basados en la formación, formación y experiencia	Personal competitivo y calificado con perfiles ocupacionales concretos	Numeral 7.2 Competencia
Mejoras en la calidad de procesos y productos	La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables	Disminución en devoluciones, reclamaciones y quejas de los clientes ya que hay un control en las salidas no conformes, además el principio de mejora continua contribuye a la generación de valor agregado a los productos y servicios y promueve la innovación	Numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Numerales 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios, 8.7 Control de salidas no conformes. Numeral 10 Mejora
Satisfacción del cliente	Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente	El cumplimiento a los requisitos exigidos por el cliente aumenta su satisfacción e incrementa la captación de nuevos clientes	Numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente Numeral 10 Mejora

Subsistencia de la Organización	Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y sus objetivos	La Organización conoce los riesgos a los cuales está expuesto, lo que lo lleva a la implementación de estrategias y alianzas de forma oportuna para evitar su extinción	Numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
Reconocimiento	La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.	Aumenta la capacidad de asociación y la captación de nuevos clientes y hay mejoras en la comercialización por acceso a nuevos mercados	Numeral 9 Evaluación de desempeño

Tabla 1. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1. se describen los principales aspectos de los numerales de la Norma ISO 9001:2015 que relacionados así:

Numeral 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la organización debe reconocer quienes son las partes interesadas o que inciden directa o indirectamente en su operación y velar por el cumplimiento de los requisitos de cada una de estas.

Numeral 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades, se deben identificar los riesgos a los cuales se está expuesto, controlando los riesgos y aprovechando las oportunidades si se quiere obtener un potencial impacto en la conformidad de los productos. Numeral 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios, se debe contar con un proceso de diseño y desarrollo de los productos que garantice que se pueda proveer artículos que estén al nivel de competencia del mercado.

Numeral 7.2 Competencia, el personal que realizan trabajos que afectan el desempeño del sistema de Gestión debe poseer las competencias necesarias.

Numeral 8. Operación: Las organizaciones deben estar en comunicación con sus clientes, así como conocer cuáles son los requisitos que estos exigen para los productos, además de aplicar los debidos controles para que el resultado de los productos sea el planeado.

Numeral 8.7. Control de las salidas no conformes, es necesario identificar y controlar los productos que no cumplan con los requisitos exigidos.

Numeral 9. Evaluación de desempeño, se debe identificar que se debe medir y de qué manera debe hacerse, evidenciando que tan eficaz ha sido el desempeño del sistema de gestión de calidad.

Numeral 9.1.2. Satisfacción del cliente, se debe medir constantemente la satisfacción del cliente para evidenciar los aspectos en los que se hace necesario mejorar, para ello se utilizan encuestas, reuniones, análisis de mercados, entre otros.

Numeral 10. Mejoras, se deben determinar los aspectos susceptibles de mejora con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes.

Adicional a los anteriores factores evaluados, la implementación de la norma ISO 9001 trae potenciales beneficios adicionales como lo son la mejora del clima de las organizaciones, como efecto de que la norma busca la integración de todas las personas para la consecución de los resultados esperados y el liderazgo por parte de la alta dirección, de igual manera se busca el mejoramiento de las competencias de los empleados logrando un crecimiento tanto a nivel empresarial como personal.

Con el logro de la eficiencia operativa, el mejoramiento de la calidad y de la innovación de los productos y servicios, con un personal competente y motivado y clientes satisfechos, la organización se encuentra en condiciones de competir en los diferentes mercados tanto a nivel nacional como internacional, la certificación de una norma internacional como la ISO 9001, la promueve y reconoce como una una empresa que cumple con los requisitos de calidad exigidos, lo cual le aporta ventajas en cuanto a nivel competitivo y un grado de diferenciación frente a otros competidores.

La calidad puede ser una estrategia empresarial que contribuya a la meta nacional de incrementar las exportaciones no mineroenergéticas trazadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, ya que garantizar voluntariamente el cumplimiento de los estándares de calidad y una mejora continua es el camino para el incremento de la competitividad y ampliar la oferta exportadora. (ICONTEC, 2016, pág. 14)

De otro lado se encuentra incluido dentro de la línea de actuación 8 de la Hoja de ruta del Plan de negocio del Sector Textil “promover el desarrollo de productos bajo estándares de calidad y certificación internacional en base a la demanda” (Aitex, 2016, p. 105).

De acuerdo con Baz & Rubio (2005) Garantizar el cumplimiento de estándares de calidad de manera voluntaria y exigente, es el camino para incrementar la competitividad y la diversificación de la oferta exportadora nacional, y a su vez, el medio para encontrar el vínculo entre la innovación y la productividad.

Creación de oportunidades de mercado a partir de la obtención de certificaciones de calidad ISO 9001.

De acuerdo al Índice de Competitividad Global emitido por el (Foro Económico Mundial, 2017), de los 140 países que son analizados en este informe Colombia se encuentra en el puesto

66 del ranking de competitividad mundial con una calificación de 4.29 puntos, este indicador mide la forma en que un país utiliza sus recursos y la capacidad de proveer a sus habitantes un nivel de vida próspero, teniendo en cuenta que para el año 2016 el país ocupaba la posición 61 se evidencia que la situación ha desmejorado.

A continuación se puede ver la evolución de este indicador para Colombia durante los últimos años:

Fecha	Ranking de Competitividad	Índice de Competitividad
2017	66°	4,29
2016	61°	4,28
2015	66°	4,23
2014	69°	4,19
2013	69°	4,18
2012	68°	4,20
2011	68°	4,14
2010	69°	4,05
2009	74°	4,05



Tabla 2. Evolución índice de competitividad de Colombia en los últimos años
Fuente: Foro Económico Mundial 2017

Figura 2. Evolución índice de competitividad de Colombia en los últimos años

La figura 2. Muestra un balance positivo en cuanto a la evolución de Colombia en términos de competitividad a lo largo de los últimos doce años, sin embargo el país tiene metas más ambiciosas en cuanto al tema.

En América Latina, Colombia ocupa el quinto lugar entre los países más competitivos, encontrándose por debajo de países como Chile, Panamá, México y Costa Rica, por lo cual la visión del país para el año 2032 es convertirse en el tercer país con mayor índice de competitividad de esta región; para el último año, las áreas en las cuales el país tuvo un mayor avance fueron el desarrollo del mercado financiero, la capacidad tecnológica (esto gracias a las gestiones realizadas por el ministerio TIC) y el ambiente macroeconómico, sin embargo, hay

otras áreas en las cuales no ha tenido un avance muy significativo, como lo son las instituciones, la salud y la educación primaria, la eficiencia del mercado de bienes, la innovación, entre otros pilares claves para la competitividad. (Consejo Privado de Competitividad [CPC], 2016, p. 12-15)

Una de las áreas que no tuvo un buen desempeño fue el sector manufacturero y dentro de este encontramos la industria textil. De acuerdo a la encuesta mensual manufacturera emitida por el DANE en agosto de 2017, esta industria tuvo una disminución del 3,1%, la confección de productos textiles disminuyó en un 4% y la producción de hilatura, tejeduría y el acabado de productos textiles tuvo una baja de 9,2%, lo que equivale a que el porcentaje de personal ocupado en la confección de prendas de vestir haya tenido una variación negativa del 7,9% y en la hilatura tejeduría y acabado de productos textiles una disminución del 7,5%. En lo corrido del año estas dos áreas han sido las responsables de la baja de 11.1 % en personal ocupado de la Industria Manufacturera.

Dadas las anteriores cifras, es evidente la necesidad de tomar medidas más drásticas con el fin de garantizar la continuidad de esta industria. Para los empresarios y empleados del sector es importante que el gobierno se comprometa con su problemática económica, sensibilice a los consumidores internos de la importancia de comprar productos hechos en el país e imponer aranceles mixtos a los productos que ingresan de otros países. (Camara Colombiana de Confección y Afines, 2017). De lo contrario no será posible una competencia justa.

Las medidas a tomar respecto al tema corresponden a buscar mercados de oportunidad generando un valor agregado que permita consolidar y aumentar el mercado interno y aumentar las exportaciones a través de una estrategia conjunta del sector la cual incluye las siguientes líneas estratégicas: potenciar el capital humano, mejorar la competitividad, innovación e

internacionalización, cerrar la brecha, aumentar la dimensión y productos de más valor agregado, en esta última se incluye como línea de acción la calidad y la certificación. (Aitex, 2016).

En cuanto a las certificaciones, Icontec quien es el Organismo Nacional de Normalización en Colombia, tiene como Objetivo que las normas técnicas cada vez más respondan a estándares internacionales. (Villa, 2016), afirma que los sellos de calidad certifican que una organización es productiva y que sus procesos son sostenibles y que la única manera de que esta sea competitiva es gracias a los sellos de calidad, también asegura que hay estudios que demuestran que las empresas que tienen normas técnicas en sus procesos son competitivas y que la inversión realizada para conseguir las certificaciones es rápidamente recuperada.

Por su parte, para (Gallego & Gutierrez, 2016), es clara la evidencia que el contar con un sistema de calidad avanzado permite generar mayor innovación y mayor productividad, teniendo en cuenta que Colombia se encuentra sólo por debajo de Brasil en número de certificaciones de calidad ISO 9001, los avances han debido presentarse en las empresas del país, se indica que los beneficios pueden ser cuantificables en factores como la reducción de los costos, una mayor competitividad, la creación de oportunidades de mercado al interior del país, reconocimiento de los consumidores y la apertura de mercado externos, también se indica que han encontrado evidencia que la obtención de certificados ya sea de los productos o los procesos generan un impacto positivo en la productividad laboral del sector manufacturero Colombiano, el cual parece ser aún mayor en entornos innovadores (p.78-79).

En contraste con lo anterior, (Arévalo, 2010) en su estudio en el cual analiza la correlación de las variables entre la posición respecto al índice de competitividad de cada país y el número de certificaciones ISO 9001 que estas poseían, demuestra que la relación entre las variables es positiva, sin embargo no es tan fuerte y que los países que presentan una correlación

positiva es debido a que los sistemas de gestión son implementados no necesariamente por obtener una certificación sino realmente por obtener una mejora continua en sus procesos, en países como Colombia el cual obtuvo un índice de correlación débil, se intuye que se ven las certificaciones como un fin mas no como un medio para promover la mejora las certificaciones y podrían tratarse más bien de una moda empresarial.

Dados los anteriores argumentos, se puede afirmar que una certificación de calidad en la norma ISO 9001 sin duda es un método para el reconocimiento y la creación de oportunidades de mercado para el sector textil, ya sea por medio de una recuperación del mercado interno o abriéndose camino a nuevos mercados, siempre y cuando el proceso sea realizado a conciencia. Teniendo en cuenta los mercados de oportunidad descritos en (Aitex, 2016), Colombia tiene la opción de incursionar en mercados como el Europa, Asia-Pacífico, Norteamérica, Sudamérica, África y Oriente Medio, una amplia gama de oportunidades que debe saber aprovechar el sector mediante los Tratados de Libre Comercio vigentes del país.

Conclusiones

Colombia tiene una gran trayectoria en la industria textil, la moda en prendas de vestir que esta industria produce está inspirada en la cultura y costumbres de las personas, al perder gran parte de esta industria también se están perdiendo las tradiciones del país.

Es necesario realizar acciones inmediatas para frenar el desempleo generado por la baja productividad del sector textil en el país, ya que muchas personas en estado de vulnerabilidad dependen de este sector.

El gobierno no podrá brindar salvaguardas a las empresas del sector textil imponiendo impuestos y aranceles indefinidamente, por lo cual el sector debe buscar la forma de diversificar

su mercado, avanzar tecnológicamente, buscar la innovación, adelantarse a la variación en la manera de vestir debido al cambio climático, buscar uniones estratégicas entre empresas del sector que contribuyan crear economías de escala, generar alianzas con los proveedores que permitan reducir los costos de fabricación, elaborar materiales que sean amigables con el medio ambiente, entre otros, de lo contrario el país se verá afectado por una invasión de productos extranjeros que desplazarán la producción nacional de manera definitiva.

Si se mejoran las condiciones del sector es posible también que se mejoren las condiciones de las personas que trabajan en la informalidad del sector, por ello es preciso que las empresas implementen medidas no solo por subsistencia o crecimiento sino por todas las individuos que dependen de ello.

Colombia es un país que posee un gran número de certificaciones de calidad ISO 9001, dados los numerosos casos de éxito en la implementación de esta norma, es importante que estos sean tomados como referencia para evaluar si efectivamente las empresas están tomando como una moda, una necesidad o una forma de mejorar continuamente sus procesos.

Si se quieren mejorar los índices de competitividad del sector textil mediante la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad, se debe monitorear continuamente los índices de los factores que influyen en la competitividad de cada empresa con el fin de verificar si se tienen mejoras o si es necesario aplicar controles, midiendo siempre que los recursos invertidos sean retribuidos satisfactoriamente, contrario a esto se estaría pagando un enorme precio por un sello de calidad sin ningún beneficio.

Los organismos certificadores tienen la obligación de dar a conocer a las empresas las ventajas y desventajas de implementar un Sistema de Gestión ISO 9001, y exigir efectivamente

que las personas que estén a cargo de este conozcan las necesidades y requisitos exigidos por el sector en el cual se desenvuelven para que este sea explotado efectivamente.

Bibliografía

- Aitex. (Junio de 2016). *Cámara de Comercio de Bogotá*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11520/14837>
- Arévalo, L. E. (2010). Estudio del impacto de la certificación ISO 9001:2000 en la competitividad-país. *Ingeniería vol. 15, No. 1.*, 22-34.
- Baz, V., & Rubio, L. (2005). *El poder de la competitividad*. Fondo de cultura económica.
- Caicedo, L. M. (2016). *LA NORMA ISO 9001 Y EL SECTOR TEXTIL COLOMBIANO: UN ANÁLISIS COMPARADO*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Camara Colombiana de Confección y Afines. (03 de Octubre de 2017). *Camara Colombiana de Confección y Afines*. Obtenido de <http://ccca.com.co/marcha-por-el-futuro>
- Consejo privado de competitividad. (9 de noviembre de 2016). *compite.com.co*. Obtenido de https://compite.com.co/wp-content/uploads/2016/11/CPC_Libro_Web_2016-2017.pdf
- Diaz, M. C. (2014). Gestión de calidad y prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- Fonseca, F. R. (2011). INCIDENCIA DE LA NORMA ISO 9000. 16.
- Foro Económico Mundial. (2017). *Indice de competitividad Global*.
- Gallego, J. M., & Gutierrez, L. (2016). *El sistema Nacional de Calidad en Colombia*.
- García, R. F. (2013). La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. 29.
- Heredia, F. A. (2015). *Calidad y auditoría en salud*.
- ICONTEC. (2016). *Normalización: Aporte a la competitividad*.

INEXMODA. (03 de 10 de 2011). *www.inexmoda.org.co*. Obtenido de
<http://www.inexmoda.org.co/>

Inter-American Development Bank. (2001). *Competitividad : El Motor del Crecimiento :*
Informe de Progreso Económico y Social en América Latina.

Mateo C., R. (2009). *qualitytrends*. Obtenido de
<http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>

Organización Internacional para la Estandarización. (2015). *Norma Internacional ISO*
9001:2015.

Real Academia Española. (07 de Octubre de 2017). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido
de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>

Superintendencia de Sociedades. (2017). *Desempeño del sector textil-confección Informe.*

Villa, R. E. (23 de Agosto de 2016). *Una empresa certificada es competitiva.* (Portafolio,
Entrevistador)