



REVISTA DE INVESTIGACIÓN MULTIDISCIPLINARIA



<http://www.ctscafe.pe>

Volumen X- N° 29 Julio 2026

ISSN 2521-8093

2



Implementación de la norma ISO 9001:2015 para la mejora de la calidad en la producción de la empresa Estrella Store EIRL

Srta. Nataly Rojas Luján

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
correo electrónico: nataly.rojas3@unmsm.edu.pe

Srta. Heidi Pariamachi Campos

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Correo electrónico: heidi.pariamachi@unmsm.edu.pe

Recibido: 07 Marzo 2026 Aceptado: 30 Junio 2026



Resumen: Estrella Store es una mype textil ubicada en el Emporio Comercial de Gamarra, dedicada a la confección de polos en algodón, rib americano, rib algodón y blusas en tela chalis. La empresa produce aproximadamente 600 prendas mensuales y cuenta con 10 trabajadores distribuidos en las áreas de diseño, corte, confección, acabado, empaque y despacho. En los últimos seis meses, ha registrado un incremento del 35% en los reclamos de clientes, principalmente por tallas incorrectas, colores distintos a los solicitados y cantidades incompletas, generando devoluciones, mayores costos de reproceso, retrasos y pérdida de confianza. Se utilizaron herramientas de gestión de la calidad como el Diagrama de Pareto, que permitió identificar los problemas más críticos, y el Diagrama de Ishikawa, que facilitó el análisis de causas raíz en factores relacionados con mano de obra, métodos, materiales y control del proceso. Con base en estos hallazgos, se diseñaron acciones de mejora alineadas a la norma ISO 9001:2015, enfocadas en la estandarización del proceso de pedidos y el fortalecimiento del control de picking. Tras la implementación de las mejoras, la Empresa logró una reducción significativa de los reclamos, además de una disminución del desperdicio de tela en un 10% y de incidentes laborales menores en un 20%. Asimismo, se fortaleció el cumplimiento de normas de seguridad y la satisfacción del cliente, contribuyendo a recuperar la confianza en la marca y mejorar la competitividad de Estrella Store.

Palabras clave: ISO 9001:2015/ Estandarización/ Mype textil/ Gestión de calidad/ Reclamos de clientes/ Mejora continua

Abstract : Estrella Store is a textile microenterprise located in the Gamarra commercial district, dedicated to the manufacture of polo shirts in cotton, American rib, and cotton rib, as well as blouses in challis fabric. The company produces approximately 600 garments per month and has 10 employees distributed across the areas of design, cutting, sewing, finishing, packaging, and shipping. In the last six months, it has registered a 35% increase in customer complaints, mainly due to incorrect sizes, colors different from those requested, and incomplete quantities, resulting in returns, higher reprocessing costs, delays, and a loss of customer trust. Quality management tools such as the Pareto Chart were used to identify the most critical problems, and the Ishikawa Diagram facilitated root cause analysis of factors related to labor, methods, materials, and process control. Based on these findings, improvement actions aligned with the ISO 9001:2015 standard were designed, focusing on standardizing the order process and stren-

gthening picking control. Following the implementation of the improvements, the company achieved a significant reduction in customer complaints, as well as a 10% decrease in fabric waste and a 20% reduction in minor workplace incidents. Furthermore, compliance with safety standards and customer satisfaction were strengthened, contributing to restoring brand confidence and improving Estrella Store's competitiveness.

Keywords: ISO 9001:2015/ Standardization/ Textile SME/ Quality management/ Customer complaints

Résumé: Estrella Store est une micro-entreprise textile située dans le quartier commerçant de Gamarra, spécialisée dans la fabrication de polos en coton, côtes américaines et côtes de coton, ainsi que de blouses en challis. L'entreprise produit environ 600 vêtements par mois et emploie 10 personnes réparties entre les services de conception, coupe, couture, finitions, emballage et expédition. Au cours des six derniers mois, elle a enregistré une augmentation de 35 % des réclamations clients, principalement dues à des erreurs de taille, des couleurs non conformes aux commandes et des quantités incomplètes. Ces problèmes ont entraîné des retours, une hausse des coûts de retraitement, des retards et une perte de confiance de la clientèle. Des outils de gestion de la qualité, tels que le diagramme de Pareto, ont permis d'identifier les problèmes les plus critiques, tandis que le diagramme d'Ishikawa a facilité l'analyse des causes profondes liées à la main-d'œuvre, aux méthodes, aux matériaux et au contrôle des processus. Sur la base de ces constats, des actions d'amélioration ont été élaborées conformément à la norme ISO 9001:2015, axées sur la standardisation du processus de commande et le renforcement du contrôle de la préparation des commandes. Suite à la mise en œuvre des améliorations, l'entreprise a enregistré une baisse significative des réclamations clients, ainsi qu'une diminution de 10 % des déchets textiles et de 20 % des incidents mineurs au travail. Par ailleurs, le respect des normes de sécurité et la satisfaction client ont été renforcés, contribuant ainsi à restaurer la confiance dans la marque et à améliorer la compétitivité d'Estrella Store.

Mots-clés : ISO 9001:2015/ Normalisation/ PME textile/ Gestion de la qualité/ Réclamations clients/ Amélioration continue

1. Introducción

La gestión de la calidad se ha consolidado en las últimas décadas como un pilar fundamental para el fortalecimiento de la competitividad de las organizaciones, especialmente en sectores altamente dinámicos como el textil. La implementación de normas internacionales, tales como la ISO 9001:2015, permite a las micro y pequeñas empresas (mypes) estandarizar procesos, optimizar recursos y garantizar la satisfacción del cliente mediante el aseguramiento de la calidad en cada etapa de la cadena productiva (Rojas & Roca, 2024).

El estado del arte muestra que, en el contexto peruano, la mayoría de mypes textiles aún no cuentan con certificaciones internacionales, lo cual las coloca en desventaja frente a empresas más grandes (Ramírez, 2020). Investigaciones recientes evidencian que la aplicación de la norma ISO 9001 en pequeñas empresas textiles en Gamarra ha contribuido a reducir errores de producción hasta en un 40% y mejorar la confianza de los clientes (Quispe, 2022; Huamán & Díaz, 2021). Asimismo, estudios internacionales confirman que las herramientas de gestión como el

Diagrama de Pareto y el Diagrama de Ishikawa permiten identificar causas raíz y orientar estrategias de mejora continua en la industria manufacturera (Gutiérrez & Evans, 2019).

En ese sentido, la aplicación de la norma ISO 9001:2015 no solo contribuye a la reducción de errores en producción y despacho, sino que también fortalece la cultura organizacional orientada a la calidad. El presente trabajo busca demostrar la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad en Estrella Store para minimizar los reclamos de los clientes, optimizar procesos internos y consolidar la confianza en la marca.

Planteamiento del problema

La empresa textil Estrella Store, una mype ubicada en Gamarra, ha experimentado un incremento del 35% en los reclamos de clientes durante los últimos seis meses. Estos problemas están directamente relacionados con la entrega de pedidos con tallas incorrectas, colores diferentes a los solicitados y cantidades incompletas en los despachos. Esta situación ha provocado devoluciones frecuentes, el aumento de los costos de reproceso, retrasos en las entregas y una pérdida de confianza de los clientes, lo que afecta directamente la competitividad de la empresa en el mercado.

32

Los problemas principales son:

- Tallas incorrectas: Las prendas entregadas no corresponden a las tallas solicitadas.
- Colores diferentes: Los productos no coinciden con los colores que el cliente pidió.
- Cantidades incompletas: Los despachos no contienen el número total de prendas del pedido.

Estas deficiencias no solo han generado mayores costos operativos y retrasos, sino que también han dañado la confianza del cliente, poniendo en riesgo la reputación de la marca y su posición en un mercado tan competitivo como el de Gamarra.

Además, la falta de estandarización en los procesos refleja una problemática común en el sector textil: condiciones laborales precarias, trabajo manual poco tecnificado y ausencia de protocolos claros. Esta situación no solo perjudica la calidad del producto final, sino también la sostenibilidad del negocio y la estabilidad del empleo, incrementando la vulnerabilidad social de los trabajadores y limitando el crecimiento de la mype.

Hipótesis general

La falta de un sistema de control de calidad robusto y la ausencia de procesos estandarizados en las áreas de producción y despacho son las causas principales del incremento del 35% en los reclamos de clientes por tallas incorrectas, colores diferentes y cantidades incompletas.

Hipótesis específica

La ineficiencia en la comunicación interdepartamental y la falta de capacitación del personal son factores clave que inciden directamente en los errores de producción y despacho, manifestados en el aumento de reclamos. La implementación de procesos de control de calidad basados

en la norma ISO 9001:2015 reducirá significativamente estos errores y mejorará la satisfacción del cliente.

2. Materiales y métodos

La investigación sigue un enfoque aplicado, con carácter descriptivo-explicativo y mixto (cualitativo y cuantitativo), orientado a diagnosticar los problemas de calidad en la producción de Estrella Store y proponer mejoras alineadas a la norma ISO 9001:2015. Se aplicará un diseño no experimental y transversal, ya que se analizarán los datos históricos de reclamos y procesos en un periodo determinado, sin manipular variables.

Unidad de análisis y muestra

- Unidad de análisis: procesos de producción y despacho de Estrella Store.
- Muestra: registros de 120 reclamos de clientes en los últimos seis meses y entrevistas a los 10 trabajadores de la empresa (diseño, corte, confección, acabado, empaque y despacho).

Tabla N°1: Recolección de los datos de reclamos de clientes y registros de producción

Fallas y reclamos detectados	Descripción
Falta de capacitación y rotación frecuente de los confeccionistas	Se registra un nivel de capacitación insuficiente para el personal operativo, errores en el armado en algunas prendas, errores en la toma y empaque de pedidos (ej. prendas no solicitadas o con talla incorrecta). Adicionalmente, la falta de rotación y la omisión de los tiempos de descanso (almuerzo) sugieren una gestión de turnos que podría conducir a la fatiga y el error.
Falta de control de calidad	Los procedimientos de control de calidad son deficientes. Existe una falta de estandarización y aplicación de protocolos de verificación, evidenciada en que los paquetes no se revisan dos veces antes del envío y en una única verificación al cliente mayorista. Este proceso incompleto actúa como el principal catalizador de la entrega de pedidos erróneos.
Falta de stock	La gestión del <i>stock</i> y la calidad del insumo son problemáticas. Hay una falta de coordinación previa que resulta en retrasos en la entrega por insuficiencia de existencias. En la confección, se detectan fallas derivadas de la calidad inconsistente de las telas y errores internos de insumos similares (ej. fallas de la misma tela).
Reurrencia de fallas en las máquinas	La infraestructura productiva presenta fallas recurrentes de mantenimiento. Se reporta que la maquinaria de corte y confección se malogra cada tres meses, además de incidentes recientes de complicaciones técnicas que han causado retrasos significativos en la producción. El equipo de etiquetado también opera con inexactitud.

Los confeccionistas asignan tallas erróneas a las prendas, generando reclamos y devoluciones.	El sistema de control de calidad es reactivo e insuficiente. La inspección se realiza con baja frecuencia, y no se monitorean indicadores clave de desempeño como el porcentaje de devoluciones, lo que impide la identificación temprana de fallas y la aplicación de medidas preventivas (tallas incorrectas).
Insuficiente espacio para almacenar los productos con menor salida	Las condiciones de layout del almacén son deficientes. Existe una saturación del espacio y una falta de orden y acomodamiento sistemático de las prendas. Este desorden, sumado a la presión por la alta demanda del cliente mayorista, incrementa el riesgo de errores en la preparación final de los pedidos.

Fuente: Elaboración propia

La selección de los procesos de producción y despacho es pertinente porque son los puntos críticos donde se materializan los errores que generan reclamos (tallas erróneas, empaques incompletos). Se registró los 120 reclamos (cuantitativo) proporcionan la magnitud del problema, mientras que las entrevistas a los 10 trabajadores (cualitativo) revelan las causas raíz y la percepción del personal (ej. falta de capacitación, fatiga).

34

Tabla N°2: Recolección de reclamos de los usuarios (clientes de la empresa)

ID Reclamo	Fecha	Proceso generador de falla	Tipo de reclamo (Falla potencial)	Descripción
1	02/03/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Lote de 40 unidades talla M se corta con medidas de talla S.
2	02/03/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	La orden N° 4022 se entregó al cliente del sector A, correspondía al sector B.
3	07/03/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	El lote de 50 blusas blancas tiene una variación de tono por lote de tela.
4	07/03/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	El paquete debía contener 75 faldas, solo se encontraron 70.
5	07/03/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Error en el trazo: las mangas del modelo 'Sport' quedaron cortas.
6	07/03/2025	Mantenimiento/ Stock	Falla de máquina/retraso	Producción detenida 3 horas por rotura del pedal de la máquina de coser.
7	07/03/2025	Acabado	Fallos de acabado/etiquetado	La etiqueta de composición de 25 polos está mal cosida y se despegó.

8	08/03/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	Confusión de direcciones de entrega, el transportista entregó mal.
9	09/03/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	10% del lote presenta puntos oscuros en la tela por calidad inconsistente.
10	15/04/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	El pedido mayorista llegó con 8 unidades menos de lo facturado.
11	15/04/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Tallas S y L mezcladas en el proceso de corte del modelo.
12	15/04/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	El código único del pedido fue mal validado antes de la entrega final.
13	15/04/2025	Mantenimiento/ Stock	Falla de máquina/retraso	Retraso de 2 días por falta de stock de insumos (cierres especiales).
14	15/04/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Se usó hilo de color beige en lugar de blanco para las costuras finales.
15	15/04/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	Ausencia de doble verificación, faltan 4 chalecos en el paquete.
16	16/04/2025	Acabado	Fallos de acabado/etiquetado	Error en el código de barras del 15% del lote.
17	17/04/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Las cinturas de los pantalones talla M son más pequeñas que la medida estándar.
18	18/04/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	Confusión en los nombres de los clientes al preparar las guías de remisión.
19	22/04/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	La tela presenta falla de teñido, varias prendas tienen líneas irregulares.
20	22/04/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	Reclamo por falta de 10 unidades debido a la presión por alta demanda.

21	22/04/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Los moldes no fueron revisados por el supervisor antes de iniciar el corte.
22	22/04/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	El cliente recibió un pedido totalmente diferente al que solicitó.
23	23/04/2025	Mantenimiento/ Stock	Falla de máquina/retraso	Máquina de planchado industrial falló, retraso en la etapa de acabado.
24	24/04/2025	Acabado	Fallos de acabado/etiquetado	Las tallas asignadas en la etiqueta final no corresponden a la medida real.
25	25/04/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Mezcla de diferentes calidades de tela dentro del mismo lote de producción.
26	26/04/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	Falta de 5 unidades del producto con menor rotación.
27	24/04/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Error en el cálculo de merma afectó las medidas finales de la prenda.
28	29/04/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	El transportista usó la guía de remisión antigua.
29	29/04/2025	Mantenimiento/ Stock	Falla de máquina/retraso	Rotación constante de personal sin capacitación genera errores en armado.
30	30/04/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Prendas de 'Vestido largo' con una diferencia de 3cm en el largo.
31	01/05/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Fallas de color en la tela por inadecuado control de recepción.
32	02/05/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	El sistema de control de calidad no detectó el conteo incorrecto.
33	03/05/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	La dirección del cliente fue mal ingresada al sistema de despacho.

34	04/05/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	El operario no usó el checklist de moldes estandarizados.
35	05/05/2025	Acabado	Fallos de acabado/etiquetado	Etiquetado inexacto en tallas mayores (XL y XXL).
36	06/05/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	2 unidades faltantes de un producto de alta demanda.
37	07/05/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Uso de insumos (botones) similares, pero de tonalidad diferente a la requerida.
38	08/05/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	Error de lectura del código QR del pedido en el punto de carga.
39	09/06/2025	Mantenimiento/ Stock	Falla de máquina/retraso	Máquina de etiquetado fallando intermitentemente, generando errores.
40	13/06/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Prenda final no corresponde a la talla marcada en el molde.
41	13/06/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	Cliente recibió 6 unidades menos de un modelo específico.
42	13/06/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	Paquete destinado a un mayorista de Cusco fue a Arequipa.
43	13/06/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Las prendas salen más angostas de lo especificado.
44	14/06/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Mezcla de lotes de tela con diferente encogimiento después del lavado.
45	15/06/2025	Acabado	Fallos de acabado/etiquetado	Etiquetas de código de barras ilegibles por impresión deficiente.
46	18/06/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	Faltan 9 unidades; el desorden en el almacén contribuyó al error.
47	18/06/2025	Mantenimiento/ Stock	Falla de máquina/retraso	Retraso por falta de coordinación previa en la compra de insumos.

48	19/06/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	El mismo error de despacho del día 12/11 se repite en otro cliente.
49	19/06/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Las mangas del modelo 'Urban' salieron con diferente longitud.
50	23/06/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	20 prendas con imperfecciones visibles por fallas en la tela.
51	23/06/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	Reclamo por falta de 3 unidades en el paquete final.
52	23/06/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	50% del lote de la talla 'XL' fue cortado con el molde 'L'.
53	23/06/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	El pedido fue enviado con la guía de remisión de otro cliente.
54	29/07/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Errores en el armado de algunas prendas por falta de capacitación.
55	29/07/2025	Acabado	Fallos de acabado/etiquetado	15 prendas con problemas de acabado (hilos sueltos y mala plancha).
56	29/07/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	7 unidades faltantes. Falta de orden en el almacén.
57	29/07/2025	Mantenimiento/ Stock	Falla de máquina/retraso	Falla recurrente de la máquina de corte (tercera vez en 3 meses).
58	29/07/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	El mismo cliente recibe el pedido de otra ciudad por tercera vez.
59	29/07/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Error en el proceso de tizado, afectando el tamaño de las piezas.
60	30/07/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Inconsistencia de la calidad de los cierres (insumos similares).

61	02/08/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	Falta de 1 unidad por presión de la alta demanda del cliente mayorista.
62	02/08/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	Confusión entre dos clientes con nombres similares.
63	03/09/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Error en la medición de un molde de talla M.
64	04/09/2025	Mantenimiento/ Stock	Falla de máquina/retraso	Omisión de tiempos de descanso lleva a errores por fatiga del operario.
65	07/09/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Fallas de la misma tela similares en varios rollos recibidos.
66	09/09/2025	Acabado	Fallos de acabado/etiquetado	Prendas mal dobladas y empaquetadas sin el cuidado necesario.
67	09/09/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	4 unidades faltantes, no hubo control cruzado en el conteo.
68	09/09/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	Etiqueta de envío con dirección incompleta o incorrecta.
69	09/09/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	El operario no fue capacitado en la lectura de los nuevos moldes.
70	11/09/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Uso de insumos con diferentes niveles de elasticidad que deforman la prenda.
71	11/09/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	Falta de 2 unidades del modelo 'Clásico'.
72	23/09/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	Se entregó un pedido de temporada pasada al cliente.
73	23/09/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Mezcla de moldes de diferentes temporadas.

74	23/09/2025	Mantenimiento/ Stock	Falla de máquina/retraso	Error humano por falta de capacitación lleva a daño de máquina.
75	23/09/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	El color de un insumo secundario (cierre) no coincide con el de la tela.
76	23/09/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	5 unidades faltantes debido al desorden en el área de empaque.
77	23/09/2025	Acabado	Fallos de acabado/etiquetado	El equipo de etiquetado operó con inexactitud.
78	23/09/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	Error en la clasificación de paquetes por destino geográfico.
79	23/09/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Tallas erróneas asignadas en la producción por presión de tiempo.
80	23/09/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Inconsistencia en la calidad de las telas.
81	23/09/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	Falta de 3 unidades en el inventario final.
82	23/09/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Error en la toma de medidas del molde 'Plus size'.
83	23/09/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	El código QR del pedido fue escaneado incorrectamente.
84	25/09/2025	Mantenimiento/ Stock	Falla de máquina/retraso	Máquina de coser industrial con fallas de mantenimiento (cuarta vez).
85	25/09/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Diferencia de tono en las piezas de una misma prenda.
86	26/09/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	El proceso de verificación fue omitido por completo.
87	27/09/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Se usó un molde antiguo para una nueva versión del producto.

88	29/09/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	Dirección mal transcrita en la guía de despacho.
89	29/09/2025	Acabado	Fallos de acabado/etiquetado	El personal de acabado no revisó dos veces las tallas.
90	30/09/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	El supervisor no firmó la aprobación del molde antes de iniciar el corte.
91	04/10/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Inconsistencia en la textura de la tela por proveedor.
92	04/10/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	El área de picking entregó el número incorrecto de cajas.
93	04/10/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	El pedido fue asignado al transportista equivocado.
94	04/10/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Tallas S cortadas con la etiqueta M por error humano.
95	06/10/2025	Mantenimiento/ Stock	Falla de máquina/retraso	Retraso en producción por reparación mayor de máquina de corte.
96	06/10/2025	Acabado	Fallos de acabado/etiquetado	Error de impresión en las etiquetas de cuidado del producto.
97	08/10/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	Faltan 5 unidades de un lote que fue empaquetado con prisa.
98	08/10/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	Pedido del Cliente 'X' fue a 'Y', el error fue detectado por el cliente.
99	09/10/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Desviación de 2cm en la costura central por molde defectuoso.
100	10/10/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Mezcla de dos lotes de tela con ligeras variaciones de color.

101	14/10/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	Falta de control de calidad, el paquete final estaba incompleto.
102	14/10/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	La única verificación fue al cliente mayorista, el error no se detectó internamente.
103	14/10/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Prendas con errores en el armado debido al corte inexacto.
104	14/10/2025	Mantenimiento/ Stock	Falla de máquina/retraso	Mantenimiento no programado causa parada de línea de 4 horas.
105	15/10/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Fallas de costura por inconsistencia en el hilo suministrado.
106	16/10/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	Se empaquetaron 3 unidades menos en el pedido N° 4099.
107	18/10/2025	Acabado	Fallos de acabado/etiquetado	Hilos sueltos visibles y malas terminaciones.
108	18/10/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	Error de lectura de la hoja de control de pedido en el despacho.
109	22/10/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Falta de capacitación en el nuevo software de corte.
110	22/10/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Insumos no validados con la ficha técnica.
111	22/10/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	El desorden en el almacén llevó a la pérdida de un paquete.
112	22/10/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Error en la toma de tallas en el proceso de tizado.
113	23/10/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	Error en la asignación del transportista.
114	24/10/2025	Mantenimiento /Stock	Falla de máquina/retraso	Problema de layout, productos con menor salida bloquean el acceso.

115	24/10/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Tela con defecto de fábrica no detectado en recepción.
116	24/10/2025	Empaque	Faltan prendas en el paquete (NPR 224)	El control de peso del paquete fue omitido.
117	24/10/2025	Corte	Error en la talla de los moldes (NPR 252)	Talla M cortada con dimensiones de talla L.
118	28/10/2025	Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado (NPR 240)	El paquete fue devuelto por el transportista por dirección incorrecta.
119	30/10/2025	Acabado	Fallos de Acabado/Etiquetado	Errores en la colocación de etiquetas de marca.
120	30/10/2025	Confección	Error en el color o tipo de tela (NPR 240)	Lote de tela presenta rigidez excesiva, no apta para el modelo.

Fuente: Elaboración propia

43

Método del mapeo de procesos:

Se elaboró un mapa de procesos siguiendo la guía metodológica de la norma ISO 9001:2015, lo cual permitió identificar los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la organización (Huerta Zavala, 2017). Esta herramienta posibilitó visualizar las interacciones entre las actividades clave desde el aprovisionamiento hasta la entrega al cliente y definir responsables, entradas, salidas y controles.

El mapa de procesos facilitó la identificación de los puntos críticos donde se generan errores de talla, color y cantidad, sirviendo como base para aplicar el ciclo de mejora continua.

Clasificación de procesos:

a) Procesos estratégicos:

- Planificación de la calidad: definición de estándares ISO 9001:2015 y objetivos de desempeño.
- Gestión comercial: relación con clientes mayoristas y control de pedidos.
- Gestión de proveedores: selección de insumos textiles (telas, cierres, hilos) según especificaciones.

b) Procesos operativos:

- Recepción y control de materia prima: verificación de color, textura y metraje.
- Corte de tela: ejecución según tallas y moldes preestablecidos.
- Confección: ensamblaje de piezas y costura, etapa con mayor incidencia de errores.

- Acabado y control de calidad: inspección final, etiquetado, planchado y embalaje.
- Despacho al cliente: preparación de pedidos, registro y transporte.

c) Procesos de apoyo:

- Mantenimiento de equipos de confección y planchado.
- Gestión del talento humano: capacitación y evaluación de desempeño.
- Gestión documental y control de registros de calidad.

Ciclo PHCA (Planear–Hacer–Chequear–Actuar):

El sistema de gestión propuesto se desarrolló conforme al ciclo PHCA, considerado un principio transversal en los estándares ISO (ISO, 2018). En la etapa Planear se establecieron los objetivos de calidad y los indicadores de desempeño; en Hacer se implementaron controles y capacitaciones; en Chequear se realizó el seguimiento de no conformidades; y en Actuar se definieron acciones de mejora. Este ciclo asegura la retroalimentación continua del sistema y su alineación con la estrategia organizacional.

44

Tabla N°3: Ciclo PHCA en la empresa Estrella Store

Etapa	Aplicación en Estrella Store EIRL
Planear (Plan)	Se definieron indicadores de calidad: porcentaje de prendas conformes, número de devoluciones, cumplimiento de pedidos. Se planificaron capacitaciones y estandarización de formatos de control.
Hacer (Do)	Se implementaron registros de inspección en cada área (corte, confección, acabado), capacitación en revisión de tallas y codificación de productos.
Chequear (Check)	Se realizó seguimiento semanal de no conformidades: prendas mal cortadas, mezclas de tallas, y errores en embalaje. Se evaluaron resultados frente a los indicadores planificados.
Actuar (Act)	Se corrigieron formatos de control, se reasignaron responsables por proceso y se documentaron los procedimientos normalizados (POE) para reducir reincidencias.

Fuente: Elaboración propia

Enfoque ISO 22000:2018 — Pensamiento basado en riesgos:

Se tomó como referencia el enfoque de la norma ISO 22000:2018, que incorpora el pensamiento basado en riesgos y la gestión por procesos interconectados.

Este método permitió identificar factores internos y externos que pueden afectar la calidad del producto, evaluando oportunidades y amenazas dentro del sistema.

Su aplicación en la empresa textil promovió la planificación de acciones preventivas que minimicen la variabilidad y mejoren la eficacia del sistema de gestión (ISO, 2018).

Tabla N°4: Riesgos identificados en la empresa Estrella Store

Categoría	Riesgo identificado	Acción preventiva
Operativo	Error en la combinación de tallas o colores	Estandarización de etiquetas y doble verificación en despacho
Calidad del insumo	Variación de color o textura por proveedor	Implementar control de recepción con ficha técnica
Seguridad y salud	Accidentes con máquinas de coser	Programa de mantenimiento preventivo y capacitación en EPP
Documental	Pérdida de registros o duplicidad de datos	Digitalización y respaldo de documentos

Fuente: Elaboración propia

Sistema integrado de gestión (ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001):

De acuerdo con el modelo de integración de sistemas de gestión, se consideraron los lineamientos de las normas ISO 14001:2015 (gestión ambiental) e ISO 45001:2018 (seguridad y salud en el trabajo), complementarios al SGC (Riquermen & Ramos, 2019).

Esta integración promueve un sistema unificado con objetivos compartidos: calidad, sostenibilidad y bienestar del trabajador, aumentando la competitividad y reduciendo riesgos en la operación.

Aplicación integrada:

- Calidad (ISO 9001): control de procesos, satisfacción del cliente, mejora continua.
- Medio ambiente (ISO 14001): gestión de residuos textiles, optimización del uso de energía y agua.
- Seguridad y salud ocupacional (ISO 45001): identificación de riesgos ergonómicos y capacitación en prevención de accidentes.

Implementación de AMEF:**Etapas de aplicación****1. Identificación de procesos críticos:**

Se analizaron las áreas de corte, confección, acabado, empaque y despacho, donde se concentran los errores más frecuentes según el diagrama de Pareto.

2. Detección de modos de fallo:

Se determinaron los fallos potenciales en cada etapa del proceso productivo (por ejemplo, errores en la toma de tallas, confusión de colores, empaques incompletos, falta de control visual antes del despacho).

3. Evaluación de los efectos y causas:

Cada fallo fue evaluado según tres criterios:

- Severidad (S): impacto del error en el cliente.
- Ocurrencia (O): probabilidad de que el error suceda.
- Detección (D): posibilidad de detectar el fallo antes de que llegue al cliente.
El producto de estos tres valores genera el Número de Prioridad de Riesgo ($NPR = S \times O \times D$), el cual permite jerarquizar los riesgos y enfocar acciones correctivas prioritarias.

4. Plan de acciones preventivas:

Se diseñaron controles específicos para cada causa raíz, priorizando aquellas con un NPR superior a 100.

Tabla N°5: Proceso AMEF del proceso productivo de Estrella Store

Proceso	Falla potencial	Efecto del fallo	Causa raíz	S	O	D	NPR (S×O×D)	Acción preventiva propuesta
Corte	Error en la talla de los moldes	Prenda no corresponde al pedido	Falta de revisión doble del molde y presión por tiempo	9	7	4	252	Implementar checklist de moldes y supervisión cruzada antes del corte.
Confección	Error en el color o tipo de tela	Entrega con color distinto al solicitado	Falta de control de inventario de insumos	8	6	5	240	Etiquetar rollos por color y lote; verificar con muestra antes de coser.
Empaque	Faltan prendas en el paquete	Cliente recibe pedido incompleto	Falta de control cruzado en empaque	7	8	4	224	Doble verificación con hoja de control de cantidades y peso.
Despacho	Pedido enviado al cliente equivocado	Retraso y devolución del producto	Falta de código único de pedido	8	5	6	240	Asignar código QR al pedido y validar antes del envío.

Mantenimiento	Falla de máquina de costura	Retraso en producción	Falta de mantenimiento preventivo	6	7	6	252	Programar mantenimiento mensual y registro en bitácora.
---------------	-----------------------------	-----------------------	-----------------------------------	---	---	---	-----	---

Fuente: Elaboración propia

Resultados del AMEF

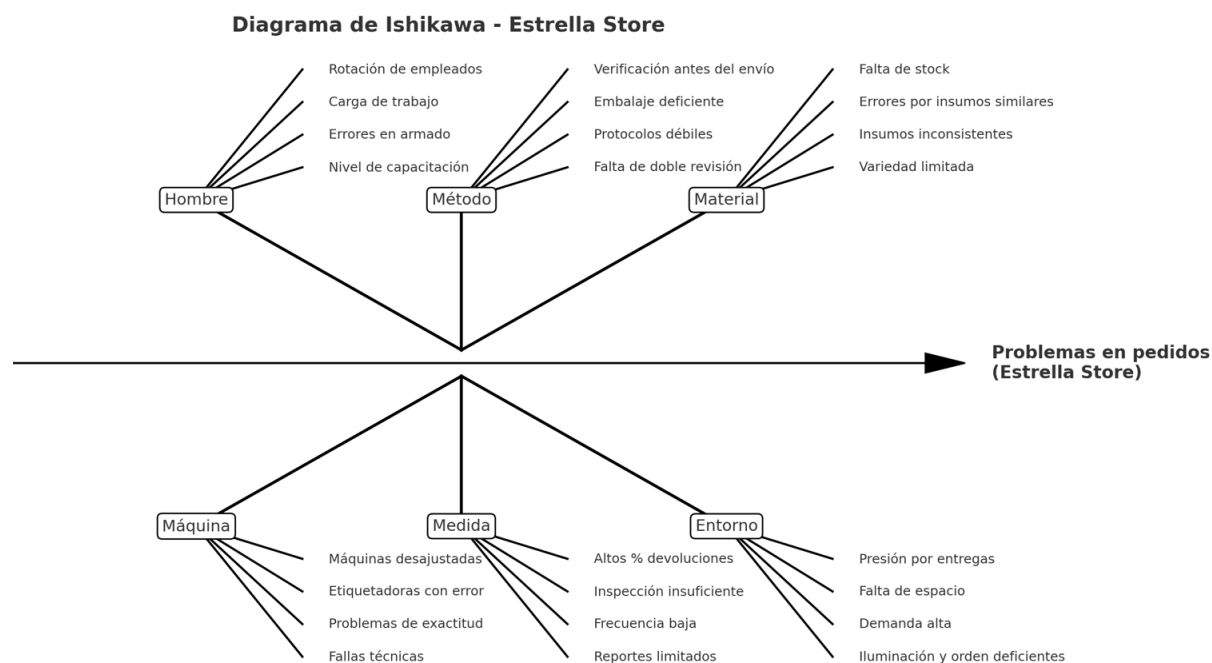
El análisis muestra que las fallas con mayor NPR se concentran en las etapas de corte, confección y mantenimiento, lo que coincide con los hallazgos del diagrama de Ishikawa. Las causas principales están relacionadas con falta de estandarización y control preventivo. La implementación de las acciones propuestas permitirá disminuir al menos un 30 % los reclamos recurrentes, optimizando los procesos y alineando la gestión de riesgos con los principios de mejora continua de la norma ISO 9001:2015.

Diagrama de Ishikawa:

La empresa Estrella Store está experimentando serios y diversos problemas de calidad y eficiencia operativa a lo largo de su cadena de producción y distribución. Los problemas son de naturaleza sistémica, afectando tanto a los recursos humanos como a los procesos, materiales e infraestructura.

47

Figura N°1: Diagrama de Ishikawa de los problemas detectados



Fuente: Elaboración propia

La representación gráfica de estas causas permitirá jerarquizar las áreas problemáticas más críticas. Este análisis estructurado es el pilar para la siguiente fase, la cual consistirá en la propuesta de mejoras específicas y focalizadas, alineadas con los requisitos de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015.

Tabla N°6: Organización de la información en categorías de error (tallas, colores, cantidades) en la empresa Estrella Store EIRL

Causa del reclamo	Frecuencia
	(N° de casos en 6 meses)
Retrasos en la entrega	25
Tallas incorrectas	70
Defectos de confección	10
Cantidades incompletas	40
Colores diferentes	55
	200

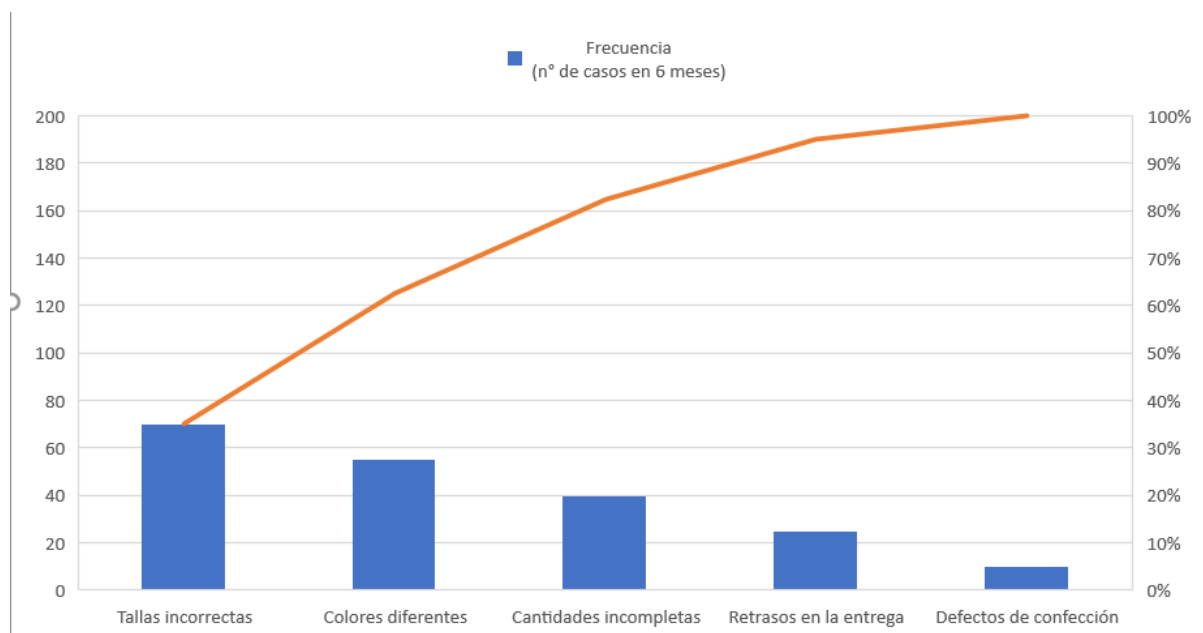
Fuente: Elaboración propia

48

Tabla N°7: Diagrama de Pareto

Causa del reclamo	Frecuencia	Acumulado	P. Acumulado
	(N° de casos en 6 meses)		
Tallas incorrectas	70	70	35,00%
Colores diferentes	55	125	62,50%
Cantidades incompletas	40	165	82,50%
Retrasos en la entrega	25	190	95,00%
Defectos de confección	10	200	100,00%
	200		

Fuente: Elaboración propia

Figura N°2

Fuente: Elaboración propia

49

3. Resultados

El diagnóstico evidencia que Estrella Store opera en un estado de calidad reactiva, gestionando errores solo después de que el cliente reclama. La principal prioridad estratégica, sustentada por el Pareto, es estandarizar la gestión de pedidos y el control de picking. La propuesta de mejora bajo la ISO 9001:2015 se enfoca principalmente en las cláusulas de Operación (Cláusula 8) y Evaluación del desempeño (Cláusula 9), estableciendo:

- Protocolos de verificación de pedidos con Checklists de talla y color (abordando el 62.5% de los reclamos).
- Programa de capacitación y mantenimiento preventivo para reducir la variabilidad del proceso.
- Medición y seguimiento de indicadores de error para la mejora continua.

Tras la implementación de la propuesta basada en la ISO 9001:2015, Estrella Store logró cumplir los objetivos establecidos, especialmente en relación con la estandarización del proceso de pedidos y la mejora del control de picking. La intervención permitió atender directamente las fallas críticas identificadas y obtener los siguientes resultados:

- Reducción drástica del número total de reclamos, especialmente los relacionados con tallas, colores y cantidades, evidenciando el cumplimiento del objetivo principal de mejorar la calidad del servicio.
- Disminución del desperdicio de tela en un 10%, como resultado de una menor cantidad de reprocesos y devoluciones.
- Reducción de incidentes laborales menores en un 20%, gracias a la capacitación del personal y al mantenimiento preventivo.

- Cumplimiento con la normativa peruana de seguridad y salud en el trabajo (Ley 29783 y D.S. 005-2012-TR), fortaleciendo la formalidad y sostenibilidad de la empresa.

4. Discusión

Los resultados obtenidos en Estrella Store evidencian que la implementación de prácticas alineadas a la ISO 9001:2015 permitió reducir significativamente los reclamos por errores en tallas, colores y cantidades. Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Quispe (2022), quien demostró que la estandarización de procesos en mypes textiles de Gamarra reduce la variabilidad y mejora la satisfacción del cliente. De manera similar, Huamán y Díaz (2021) encontraron que la adopción de procedimientos formales disminuye los reprocesos y contribuye a fortalecer la confianza del cliente, lo cual se refleja también en los resultados alcanzados por Estrella Store.

Asimismo, la reducción del desperdicio de tela y de incidentes laborales se alinea con lo planteado por Gutiérrez & Evans (2019), quienes sostienen que el control de procesos y el uso de herramientas como el Diagrama de Pareto y el análisis de causa raíz permiten abordar problemas estructurales y mejorar el desempeño global del sistema productivo. Los resultados también respaldan lo descrito por Sampaio et al. (2020) en estudios sobre la implementación de ISO 9001 en pequeñas empresas latinoamericanas, donde se observa que la estandarización favorece no solo la calidad del producto, sino también la sostenibilidad operativa.

Desde un enfoque organizacional, la mejora del clima laboral y la disminución de incidentes menores confirman lo planteado por Psomas & Antony (2015), quienes señalan que la cultura de calidad influye directamente en la seguridad, orden y desempeño del personal. En el caso de Estrella Store, la capacitación y el mantenimiento preventivo contribuyeron a generar procesos más seguros y repetibles.

5. Conclusiones

- La estandarización de procesos bajo la ISO 9001:2015 permitió reducir de manera significativa (reducción del 50%) los reclamos de los clientes en Estrella Store, especialmente aquellos relacionados con tallas incorrectas, colores distintos y cantidades incompletas. Esto confirma que la gestión por procesos y el control operacional son esenciales para garantizar la uniformidad del producto en las mypes textiles.
- La disminución del desperdicio de tela y de los incidentes laborales menores demuestra que la calidad no solo impacta la satisfacción del cliente, sino también la eficiencia interna y el bienestar del personal. La capacitación, la documentación de procedimientos y el mantenimiento preventivo contribuyeron a mejorar las condiciones de trabajo y la productividad.
- Se logró cumplir con todos los objetivos planteados, al evidenciar mejoras en la gestión de pedidos, el control de picking y el fortalecimiento de la cultura organizacional orientada a la calidad. Estos avances son consistentes con lo reportado en la literatura sobre mypes latinoamericanas que adoptan sistemas de gestión.
- La aplicación de la ISO 9001:2015 favorece la sostenibilidad operativa de las mypes, ya que reduce reprocesos, optimiza recursos y mejora el cumplimiento normativo. En el

caso de Estrella Store, esto implicó un impacto directo en la competitividad, la organización interna y la percepción del cliente.

- Los resultados demuestran que la calidad constituye un eje estratégico para las empresas textiles de Gamarra, no solo para resolver fallas operativas, sino también para fortalecer su permanencia en el mercado y mejorar las condiciones laborales en un sector históricamente marcado por la informalidad.

6. Agradecimiento

Agradezco profundamente a mis docentes y asesores por su guía constante durante el desarrollo de este trabajo de investigación. Su acompañamiento académico y sus orientaciones metodológicas fueron fundamentales para la culminación de este estudio. Asimismo, expreso mi gratitud a la empresa Estrella Store por facilitar la información necesaria para el análisis y por su disposición para la implementación de mejoras.

7. Literatura citada

FAO. (2020). Manual del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP). Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura.

Gutiérrez, H., & Evans, J. (2019). Calidad total y productividad (5.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Huamán, D., & Díaz, F. (2021). Aplicación de la norma ISO 9001 en microempresas textiles de Gamarra para la reducción de errores en producción. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Huerta Zavala, M. (2017). ¿Cómo elaborar un mapa de procesos? Instituto Nacional de Calidad – INACAL. Lima, Perú.

Instituto Latinoamericano de la Calidad (INLAC). (2023). Evolución e integración de los sistemas de gestión ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. Revista Latinoamericana de Calidad, 12(4), 45–58.

Organización Internacional de Normalización (ISO). (2022). High Level Structure (HLS) for Management Systems Standards – Integration Framework. ISO Central Secretariat.

Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI). (2023). Buenas prácticas de gestión de calidad en micro y pequeñas empresas textiles latinoamericanas. Viena: ONUDI.

- Psomas, E., & Antony, J.** (2015). "Total quality management elements and results in manufacturing organizations." *The TQM Journal*, 27(4), 467–483.
- Quispe, M.** (2022). Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en empresas de confección textil del emporio de Gamarra. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramírez, J.** (2020). Limitaciones en la certificación ISO 9001 en mypes textiles peruanas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Riquermen Montaña, H., & Ramos Hurtado, N.** (2019). Comparativo entre OHSAS 18001:2007 e ISO 45001:2018. Universidad Santiago de Cali, Facultad de Ingeniería Industrial.
- Riquelme, D., & Morales, F.** (2024). Gestión integrada de calidad, ambiente y seguridad laboral en pymes manufactureras. *Revista Ingeniería y Desarrollo*, 42(2), 33–48.
- Rojas, N., & Roca, J.** (2024). Gestión de la calidad y competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector textil peruano. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sampaio, P., Saraiva, P., & Domingues, P.** (2020). "Management systems: integration, standardization and sustainability." *Journal of Cleaner Production*, 258.



CTS CAFE Para ciudadanos...

REVISTA DE INVESTIGACIÓN MULTIDISCIPLINARIA

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE ARTÍCULO

Para todos aquellos investigadores científicos y al público en general que deseen publicar sus trabajos en esta su *Revista de Investigación Multidisciplinaria CTSCAFE* y para la correcta revisión por parte de nuestros revisores, los archivos de su artículo deberán ser ingresados en el sistema OJS en el siguiente enlace :<https://ctscafe.pe/index.php/ctscafe/about/submissions> , creandose un usuario, para lo cual debe enviarnos un correo electrónico a los editores: **revis-tactscafe@ctscafe.pe** donde adjuntaran los siguientes datos: Nombre completo, grado académico, universidad o filiación, correo electrónico, y código ORCID para proceder a crearles un usuario. Los trabajos pueden ser presentados en idioma castellano, inglés o francés siguiendo las siguientes indicaciones:

Título del Artículo: Español, Inglés, francés y portugués escrito en altas y bajas, con una longitud no mayor a 150 caracteres, incluidos espacios.

Autor-autores: Nombre y apellido del autor o los autores. Afiliación institucional de los autores, correo electrónico de cada uno de los autores, indicando la dirección postal del autor para correspondencia si es que tuviera.

Resumen: no mayor de 250 palabras en Español, Inglés, y Francés

Palabras clave: cinco en español, inglés, y francés

Cuerpo: El cuerpo del artículo debe presentar:

- 1- **Introducción**
- 2- **Material y métodos**
- 3- **Resultados**
- 4- **Discusión**
- 5- **Agradecimiento**
- 6- **Conclusiones**
- 7- **Literatura Citada** (Incluirá todas las referencias citadas en el texto dispuestas solamente en orden alfabético y sin numeración. La cita se inicia con el apellido del primer autor a continuación, sin coma, las iniciales del nombre separadas con puntos y sin espacio. El segundo y tercer autor deben de tener las iniciales de los nombre y a continuación el apellido. El último autor se diferenciara por que le antecede el símbolo &. Si hubiesen más de tres autores pueden ser indicados con la abreviatura et al. Los nombres de las publicaciones periódicas (revistas) pueden ir en la abreviatura oficial considerada según su código ISSN. El código DOI debe ser colocado al final de la referencia. En la literatura citada solamente se usa letra tipo normal, no itálica, no versalita).

PRESENTACIÓN DE LOS ARCHIVOS

Los archivos deben presentarse por separado, esto es:

1. Un archivo con el texto, leyendas y cuadros en formato MS-Word del artículo.
2. Otro archivo para las tablas en MS-Excel o como tablas en MS-Word.
3. Otros archivos en formatos nativos, no como imágenes insertadas o pegadas en una hoja de MS-Word o Excel.
4. Número de páginas: 10 - 15
5. Espacio interlineal: Espacio y medio
6. Tipo de letra: Times New Roman
7. Formato: Hoja A4
8. Justificado: 3cm por lado
9. Dibujo y fotografías: Incluir en el cuerpo del artículo en formato .jpg en HD

Cualquier consulta dirigirse al Editor: **revistactscafe@ctscafe.pe**, además en nuestra página Web: **ctscafe.pe** donde responderemos sus inquietudes respecto a los artículos y su publicación.

Los editores

ÍNDICE DE IMÁGENES

1. <https://www.lampadia.com/analisis/social/el-trafico-de-lima-un-gran-problema-y-ninguna-solucion/>
2. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/lima-presenta-el-peor-trafico-a-nivel-del-continente-y-es-pera-una-reforma-en-el-sector>
3. <https://diariocorreo.pe/edicion/lima/whatsapp-si-conoces-de-semaforos-inoperativos-en-lima-envia-un-mensaje-y-reportal-814181/>
4. <https://www.realcuscotour.com/textileria-en-cusco/>
5. <https://andina.pe/agencia/noticia-pyme-emplea-al-75-de-poblacion-economicamente-activa-del-peru-714211.aspx>
6. <https://conecemasdemipaisyyo.blogspot.com/2016/06/la-textileria-peruana.html> y <https://www.comexperu.org.pe/articulo/exportaciones-textiles-crecieron-un-68-en-el-primer-trimestre-del-ano>
7. <https://altavoz.pe/locales/estudia-gratis-mas-de-4000-vacantes-en-institutos-publicos-de-lima-los-examenes-de-admision-son-en-marzo/>
8. <https://gestion.pe/tendencias/mas-de-un-millon-de-peruanos-trabajaran-en-la-industria-40-en-el-futuro-noticia/>
9. <https://www.businessempresarial.com.pe/industria-4-0-que-es-y-cuales-son-sus-beneficios-para-las-empresas/>
10. <https://www.instagram.com/p/DXpq02qAKjn/>
11. <https://www.miraflores.gob.pe/panaderia-municipal-mi-pan-vende-mas-de-1500-panes-diarios-a-bajo-costo/>
12. <https://andina.pe/agencia/noticia-en-peru-existen-unas-10000-panaderias-pastelerias-y-lima-concentra-43-237413.aspx>
13. <https://www.pagina12.com.ar/2026/04/16/roberto-sanchez-se-acerca-al-balotaje-en-peru/>
14. <https://www.pagina12.com.ar/2026/04/16/roberto-sanchez-se-acerca-al-balotaje-en-peru/>
15. <https://www.infobae.com/peru/2026/07/02/la-banda-presidencial-de-keiko-fujimori-los-detallados-de-la-prenda-con-la-que-juramentara-la-proxima-jefa-de-estado/>
16. <https://ojo-publico.com/5301/oportunismo-y-legado-al-berto-fujimori>
17. <https://lum.cultura.pe/cdi/fotografia/fuerzas-armadas-golpe-de-estado-05-de-abril> y <https://idehpucp.pucp.edu.pe/boletin-eventos/barrios-altos-reparacion-pendiente-a-29-anos-de-la-masacre-23118/>
18. <https://elbuho.pe/2021/08/la-nueva-vida-de-vladimiro-montesinos-en-el-penal-ancon-ii-sin-privilegios-ni-telefonos/>
19. <https://peru21.pe/lima/30-anos-del-fujishock-y-el-que-dios-nos-ayude-20200808013049/>
20. Vega (2026)
21. Ilustración por Mariella Villavicencio Quiñones (2026)
22. <https://www.xamai.com/blog/erp-que-es>
23. Vega 2026
24. <https://es.dreamstime.com/provincia-de-lima-per%C3%BA-sobre-blanco-%E1%B5%89%CA%B3-ayuda-forma-la-en-con-su-capital-aislada-fondo-representaci%C3%B3n-d-del-mapa-topogr%C3%A1fico-image194991104>
25. <https://www.radionacional.gob.pe/informa/locales/pobreza-multidimensional-alcanza-a-casi-4-millones-de-peruanos>
26. <https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/las-mujeres-que-son-el-soporte-de-los-comedores-populares-de-arequipa-noticia/>
27. <https://pacarina-peru.blogspot.com/2014/05/bibliogra->



201

De izquierda a derecha

28. <https://altiplania.org/2021/11/04/muchos-sacrificios-me-debe-la-libertad-las-guerra-de-la-independencia-en-puno-1809-1825/>
29. Guamán Poma 1615
30. O'Phelan Godoy (2021)
31. https://es-us.noticias.yahoo.com/explicaci%C3%B3n-desat%C3%B3crisis-democracia-bolivia-162732630.html?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d-3cuZ29vZ2x1LmNvbS8&guce_referrer_sig=AQAAK-qkDqkMFryCtu3kFA8lxOgR5xHv2hfHBSNijO3yd-G3hw2uwcXelhSF1itNeharf3RtObEvV9d7LKNby2C-clVVVoY6zeZSBi6E7xaPir5kmngrrjOtioUJJ28II41ys6cy-fbCLGwb_E1E8SZ8C3NHvLz5I2qdDTZY6RAzYjflE3J
32. Vidal (2026)
33. Vidal (2026)
34. <https://www.infobae.com/peru/2025/02/27/coar-2025-que-se-evaluara-en-la-segunda-fase-y-que-fecha-sera-la-proxima-prueba-de-los-seleccionados/>
35. <https://www.magnific.com/es/fotos-vectores-gratis/enseñando-matematicas/4>
36. <https://www.radionacional.gob.pe/informa/cultural/plan-lector-incrementa-el-numero-de-lectores-escolares>
37. <https://worldvision.pe/blog/ternura-en-la-pandemia-profesoras-disenan-material-educativo-para-ninos-sin-acceso-a-clases-virtuales>

REVISTA DE INVESTIGACIÓN MULTIDISCIPLINARIA



<http://www.ctscafe.pe>

Volumen X- N° 29 Julio 2026

202

Contáctenos en nuestro correo electrónico

revistactscafe@ctscafe.pe

Página Web:

<http://ctscafe.pe>

