

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del  
Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de  
Negocios**

**TEMA: “Modelo de Gestión de Calidad y su incidencia en la  
Producción de Artesanías en el Centro de Formación Guamán  
Poma de Ayala de la comunidad de San Isidro”**

**AUTORA: Copara Guamán Sandra María**

**TUTOR: Ing. Victor Córdova**

**AMBATO – ECUADOR**

**2010**

**Ing. Víctor Córdova**

**CERTIFICA**

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la presentación de este trabajo de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos de Grados de la Facultad.

Ambato, 03 de Septiembre del 2010

---

**Ing. Víctor Córdova**

**TUTOR**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Sandra María Copara Guamán, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo la obtención del título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

---

Srta. Sandra María Copara Guamán

C.I. 050217009-5

**AUTORA**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f).....

f).....

Ambato, Septiembre del 2010

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación, fruto de mis desvelos y mi sacrificio con el afán de superación lo dedico a mis hijos, mi hermana y amigas/os, quienes estuvieron en todos los momentos que requerí de palabras positivas y sembraron en mi grandes realidades, y con su sencillez aprendí a confiar en el futuro.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios y a mis padres por el regalo mas valioso, mi vida y la salud.

Y mi gratitud eterna a la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, entidad donde con sus maestros me moldearon mi personalidad y me convirtieron en una profesional y junto a los Además, al Ing. Víctor Córdova por su valioso asesoramiento en el desarrollo de la investigación.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pagina</b>
Carátula	i
Certificación por el Director de la Tesis	ii
Autenticidad de la Tesis	iii
Aprobación por el Profesor Calificador	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General	vii
Índice de Gráfico	viii
Índice de Tablas	ix
Índice de Cuadros	x
Índice de Anexos	xi
Resumen Ejecutivo	xii
Introducción	xiii

## CAPÍTULO I

1.1 Tema	<b>3</b>
1.2 Planteamiento del problema	3
1.2.1 Contextualización	4
1.2.2 Análisis Crítico	6
1.2.3 Prognosis	7

	<b>Pagina</b>
1.2.4 Formulación del Problema	8
1.2.5 Preguntas directrices	8
1.2.6 Delimitación del Objetivo de la investigación	9
1.3 Justificación	9
1.4 Objetivos	11
1.4.1 Objetivo General	11
1.4.2 Objetivo Específicos	11

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes Investigativos	12
2.2 Fundamentación Filosófica	14
2.3 Categorías fundamentales	15
2.3.1 Administración	17
2.3.1.1 Planificación	19
2.3.1.2 Organización	19
2.3.1.3 Dirección:	19
2.3.1.4 Control	19



	<b>Pagina</b>
2.3.2. Administración de la Producción	20
2.3.2. 1. Como se hace la Administración de Producción.	20
2.3.2. 2 La administración de producción hoy un enfoque de sistemas	23
2.3.3. Modelo del sistema de Producción	23
2.3.3. 1. Dos tipos de control	24
2.3.3. 2. La mejora de la productividad	25
2.3.4. Calidad Total	26
2.3.4. 1. Producto terminado de Calidad	26
2.3.4. 2. Marketing de Calidad	27
2.3.4.3 Calidad como Excelencia	28
2.3.5. Modelo de Gestión de Calidad	29
2.3.5.1. El Modelo	31
2.3.6. Producción	33
2.3.6.2 Concepto "económico", de producción	35
2.3.7. Gestión Producción	41
2.3.7. 1. El Enfoque Jerarquizado	42
2.3.7. 2. Nivel de planificación de la producción	42
2.3.7. 3 Nivel de programación de la producción	43
2.3.8. Sistema de Producción	43
2.3.8.2. Administración de Operaciones del Sistema de Producción	46
2.3.9. Producción de Artesanías	48
2.3.9.1. Características de la Producción Artesanal	50

	<b>Página</b>
2.3.9.2. Tipo de Artesanías	52
2.4 Hipótesis	53
2.5 Señalamiento de variables	53
2.5.1 Variable Independiente	53
2.5.2 Variable Dependiente	53

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA DE TRABAJO**

3.1 Modalidad Básica de la Investigación	54
3.3 Nivel o Tipo de Investigación	55
3.3 Población y Muestra	55
3.4 Operacionalización de variables	56
3.5 Plan de Recolección de Información	58
3.6 Plan de Procesamiento de la Información	59

### **CAPÍTULO IV**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

	<b>Página</b>
4.1 Análisis de los Resultados	61
4.2 Interpretación de Datos	61
4.3 Verificación de hipótesis	74
4.3.1 Formulación de la Hipótesis	74
4.3.2 Definición del nivel de significación	74
4.3.3 Elección de la prueba estadística	74
4.3.4 Zona de aceptación o rechazo	75
4.3.7 Decisión	77

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones	78
5.2 Recomendaciones	79

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

	<b>Pagina</b>
6.1 Datos informativos	81
6.2 Antecedentes de la propuesta	84
6.3 Justificación	84
6.4 Objetivos	85
6.4.1 Objetivo general	85
6.4.2 Objetivos específicos	85
6.5 Análisis de la factibilidad	85
6.6 Fundamentación	87
6.6.1 Modelo	87
6.6.2 Gestión	87
6.6.3 Artesanías	88
6.6.4 Control de calidad	88
6.6.5 Calidad total	88
6.6.5.1 Calidad	89
6.7 Metodología modelo operativo	102
6.7.1 Análisis de la situación	102
6.7.1.2 Misión del centro	103
6.7.1.3 Visión del centro	103
6.7.1.4 Valores corporativos	104

	<b>Página</b>
6.7.1.5 Políticas del centro	104
6.7.1.6 Objetivos del centro de formación	105
6.7.1.7 Análisis interno	106
6.7.1.8. Análisis externo	108
6.7.2 Analítico	109
6.7.2.1 F.O.D.A	109
6.7.2.4 Ciclo de vida institucional	115
6.7.3 Esquema de control para la producción de las artesanías	117
6.7.3.1 Esquema general de proceso del área de producción de las Artesanías	117
6.7.4 Conclusiones y recomendaciones	118
6.8 Administración	119
6.9 Previsión de la evaluación	122
Bibliografía	123
Direcciones electrónicas	126
Anexo N° 1 La encuesta	127
Anexo N° 2 Formato para Registro de Costo de Producción de las Artesanías	130
Anexo N° 3 Formato para Planificación Semanal del Centro de Formación Guamán Poma de Ayala	131

Anexo N° 4 Fotografías	<b>Página</b>
	132

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1	Categorización de Variables	16
Gráfico N°2	Sistema de Producción	43
Gráfico N°3	Técnicas artesanales	49
Gráfico N°4	Análisis e interpretación de resultados Pregunta n.-1	62
Gráfico N°5	Análisis e interpretación de resultados Pregunta n.-2	62
Gráfico N°6	Análisis e interpretación de resultados Pregunta n.-3	63
Gráfico N°7	Análisis e interpretación de resultados Pregunta n.-4	64
Gráfico N°8	Análisis e interpretación de resultados Pregunta n.-5	65
Gráfico N°9	Análisis e interpretación de resultados Pregunta n.-6	66
Gráfico N°10	Análisis e interpretación de resultados Pregunta n.7	67
Gráfico N° 11	Análisis e interpretación de resultados Pregunta n.-8	68
Gráfico N°12	Análisis e interpretación de resultados Pregunta n.-9	69
Gráfico N° 13	Análisis e interpretación de resultados Pregunta n.10	70
Gráfico N° 14	Análisis e interpretación de resultados Pregunta n.-11	71
Gráfico N° 15	Análisis e interpretación de resultados Pregunta n.-12	72
Gráfico N° 16	Verificación de la hipótesis	76

	<b>Pagina</b>
Gráfico N° 17 Ubicación de Centro de formación	83
Gráfico N° 18 Influencia de la gestión de calidad total	92
Gráfico N° 19 Organigrama estructural del área de producción	120
Gráfico N° 20 Organigrama Funcional de Centro de Formación Guamán Poma de Ayala	121

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°.1 Variable independiente Modelo de Gestión	56
Tabla N°. 2 Variable dependiente Producción	57
Tabla N°. 3 Plan de recolección de información.	58
Tabla N°. 4 Análisis e interpretación de resultados Pregunta N.- 1	62
Tabla N°. 5 Análisis e interpretación de resultados Pregunta N.- 2	63
Tabla N°. 6 Análisis e interpretación de resultados Pregunta N.- 3	64
Tabla N°. 7 Análisis e interpretación de resultados Pregunta N.- 4	65
Tabla N°. 8 Análisis e interpretación de resultados Pregunta N.- 5	66
Tabla N°. 9 Análisis e interpretación de resultados Pregunta N.- 6	67
Tabla N° 10 Análisis e interpretación de resultados Pregunta N.- 7	68
Tabla N° 11. Análisis e interpretación de resultados Pregunta N.- 8	69
Tabla N° 12 Análisis e interpretación de resultados Pregunta N.- 9	70

	<b>Pagina</b>
Tabla No 13 Análisis e interpretación de resultados Pregunta N.- 10	71
Tabla N° 14 Análisis e interpretación de resultados Pregunta N.- 11	72
Tabla N° 15 Análisis e interpretación de resultados Pregunta N.- 12	73
Tabla N° 16 Respuesta pare el Chi cuadro pregunta	76
Tabla N° 17 Calculo matemáticos del Chi Cuadrado	77
Tabla N° 18 Principios específicos y genéricos de la G.C.T.	94
Tabla N° 19 Eras de Gestión de Calidad y sus enfoques	97
Tabla N° 20 Matriz de impacto	112
Tabla N° 21 Matriz de ponderación	114
Tabla N° 22 Matriz de Monitoreo y evaluación de la propuesta	122

### **ÍNDICE DE CUADROS**

Cuadro N° 1 Eficiencia y Eficacia en Administración	18
Cuadro No.2 Sistema de Producción	34
Cuadro N° 3 La producción	40
Cuadro N° 4 Nivel de actividad de flujo	41
Cuadro N° 5 Evolución del concepto de calidad	95
Cuadro N° 6 Esquema de control para la producción de las artesanías	116
Cuadro N° 7 Esquema general de proceso del área de producción de las artesanías	117



## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación centra en estudio en el área de producción del Centro de Formación Guamán Poma de Ayala ubicada en la Provincia de Cotopaxi cantón Pujilí comunidad de San Isidro, Cuya actividad se orienta a la producción de artesanías.

El diseño del Modelo de Gestión se Centra en la producción de artesanías con material natural. La misma que fue estructurada luego de un diagnóstico que determinó la carencia de la calidad en el proceso una gestión que posibilite la obtención de la información para evaluar de una forma técnica el manejo de los recursos del centro así como la carencia de controles en la ejecución de los procesos de producción.

El modelo de gestión observa en su estructura principios de tipo administrativo.

Su estructura e implementación está determinada por las siguientes etapas, pre diseño que incluye la definición de los objetivos.

El diseño que comprende la estructuración del modelo de Gestión cuya parte medular es la determinación en el área de producción que posibilitará la adecuada gestión de los recursos.

La etapa final consiste en la implantación en donde el coordinador viabilizará la ejecución del Modelo, a cada unidad se le asignara áreas de gestión que a través de formatos recopilaran la información.

La carencia de un Modelo de Gestión en la producción que permita tener información así como la falta de controles no han permitido evaluar técnicamente al Centro de Formación Guamán Poma de Ayala afectando el desarrollo normal de sus actividades todo lo anterior no ha permitido una visualización clara y objetiva de la visión de los recursos ocasionando desmotivación.

El modelo propuesto permitirá solucionar los problemas antes mencionado a través de una eficiencia gestión administrativa en el área de producción lo cual permitirá mejorar las artesanías de calidad y a través incrementar la rentabilidad.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es de mucho interés para todas las personas, puesto que en el mundo actual se percibe el impacto del crecimiento económico, razón por la cual es necesario crear nuevos sistemas que ayuden a cumplir los objetivos de los Centros artesanales, puesto que, en la actualidad debemos administrar bien todos los recursos ya sean estos humanos, económicos y materiales, y así para adaptarnos a los cambios en los sistemas productivos y en el mercado laboral, y prepararse para enfrentar los efectos inevitables de la globalización .

Este antecedente nos motiva para desarrollar el trabajo de investigación que lo he titulado **“Modelo de Gestión de Calidad y su Incidencia en la Producción de Artesanías en el Centro de Formación Guamán Poma de Ayala de la Comunidad de San Isidro”** , el mismo que está estructurado de 6 capítulos:

En el capítulo I. Se identifica y se plantea el problema, realizando un análisis de las causas y efectos; se delimita el campo de estudio, se formula los objetivos que se desean alcanzar con la investigación.

En el capítulo II se establece el marco teórico donde se amplía las bases, dentro del cual se detallan todos los antecedentes relacionados con el problema de investigación, este contenido nos ayudará a formular una respuesta tentativa al problema, para así poder establecer una relación entre las variables.

En el capítulo III, se da a conocer la metodología del trabajo, métodos y técnicas de investigación que se emplearán para la recolección de información, para luego realizar la operacionalización de las variables: Modelo de Gestión y Producción de artesanías.

En el capítulo IV, se realiza el análisis y la interpretación de los resultados, obtenida en la encuesta, para luego de esto realizar la verificación de la hipótesis y así poder aplicar el nuevo Modelo de gestión más adecuada, que permitirán producir artesanías de calidad.

En el capítulo V, Se formulan las conclusiones y recomendaciones alcanzadas en la investigación.

En el capítulo VI, se plantea la propuesta de un Modelo de gestión de calidad en la producción para el perfeccionamiento de las artesanías que nos ayudarán a obtener resultados satisfactorios.

Para el trabajo de investigación, se tuvo la colaboración del coordinador del Centro de formación Guamán Poma de Ayala, además de las personas que trabajan elaborando las artesanías. De igual forma se tuvo el aporte del Profesor director de tesis.

Las dificultades que se encontró fueron la falta de información bibliográfica para una mejor aplicación de la investigación.

El presente trabajo pongo a consideración autoridades, profesores, alumnos de la Universidad Técnica de Ambato y público en general, para futuras investigaciones.

La propuesta planteada no será la definitiva, pues estará sujeta a cambios en lo posterior, de acuerdo a las necesidades que a futuro vayan apareciendo, por lo que, se espera tener aportes de los lectores.

## **CAPITULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.2 Tema**

“Proponer un Modelo de Gestión de Calidad para incrementar la Producción de Artesanías en el Centro de Formación Guamán Poma de Ayala de la Comunidad de San Isidro”

#### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Contextualización**

El origen de las artes manuales se hace muchos siglos, no se sabe con exactitud cuánto tiempo. Lo que se sabe es que cuando la prehistoria ya que se han encontrado artefactos hechos manualmente sin la intervención previa o completa de algún tipo de instrumento.

La artesanía es una de las vías que tienen los pueblos para contar su historia y mostrar su creatividad. Es una actividad creativa enraizada en la identidad propia de cada pueblo, capaz de movilizar los valores más auténticos de las comunidades para enfrentar los efectos de la pobreza y la exclusión social. Es una auténtica y genuina manifestación cultural.

Se ha calculado que las artesanías representan cerca de una cuarta parte de las microempresas en el mundo en desarrollo. Permiten que los productores reciban ingresos directamente y permiten la participación de millones de personas en la producción, muchas de ellas mujeres, especialmente en las áreas rurales.

La artesanía se presenta como un factor idóneo, con efecto social multiplicador, que contribuye no sólo con la generación de empleos a corto plazo para suplir una demanda inmediata de productos artesanales sino, lo que es más importante, que hace partícipe de los beneficios del turismo a las comunidades, al tiempo que contribuye a afianzar nuestra identidad. La definición de una política nacional de artesanía dirigida a propiciar el desarrollo de un fuerte, variado y calificado sector artesanal que pueda cubrir la demanda local y al mismo tiempo exportar, Pero también correría de la mano con la lucha en contra de la pobreza, una de las metas decididas por las Naciones Unidas para los próximos 15 años

Las artesanías no son sólo un testimonio cultural, sino un medio de subsistencia para miles de personas en nuestro país, y en América Latina son millones las que laboran en el mismo,

La artesanía tiene un amplio campo para desarrollarse, sobre todo si se toma en consideración que el 80% de la artesanía vendida en el mercado local es extranjera.

La artesanía representa una actividad cultural que expresa lo más profundo del alma de un pueblo. Manifiesta sentimientos y esperanzas conectadas con la identidad nacional. Es tan generosa que, ligada a las bondades históricas y naturales de la nación, es capaz de generar puestos de trabajo y riquezas que ayuden a combatir la pobreza y a impulsar el desarrollo económico

Es por esto que hace fácil identificar al Ecuador del resto de países de Latinoamérica por sus artesanías, música, danza, gastronomía, fiestas costumbres, leyendas y tradiciones arraigadas con su historia, que convierte en un país privilegiado en manifestaciones culturales que reflejen nuestra identidad.

Las artesanías ecuatorianas son muy apreciadas por los turistas que visitan nuestro país y es la actividad que contribuye a fomentar la economía y el turismo.

En la actualidad en la provincia de Cotopaxi y en las ciudades de la serranía mas los turistas extranjeros van cambiando el modo de apreciar los trabajos manuales que se realizan para vestir como ropa gruesa, abrigos de lana y demás tejidos artesanalmente con diferentes materiales e hilos sintéticos que ocupa un importante renglón dentro de la economía los mismos que son elaborados por grupos o familias interesados a demostrar las habilidades, talentos que tiene las diferentes personas y a través de esta actividad comparten sus conocimientos,

los mismos que son exhibidos para su venta en las ferias y los lugares atractivos para los turistas nacionales y extranjeros.

Es por ello que el Centro de Formación Guamán Poma de Ayala de la comunidad de San Isidro del Cantón Pujilí, aprovechando las oportunidades de turismo y habilidades que tienen las mujeres, en especial en elaborar diferentes presentaciones en prendas tejidas artesanalmente, viene promoviendo la producción de las artesanías tejidas con Fibra de Alpaca, principalmente lo que hace que sea más natural, medicinal y atractivo para los que visitan sean estos nacionales y extranjeros además contribuye crear una fuente de ingreso económico para las familias y un espacio para capacitar de la manera correcta de cómo producir y comercializar utilizando nuevas estrategias.

También se puede mencionar que con la producción de las artesanías con fibra de alpaca se está aportando con la naturaleza, incrementar la producción de las alpacas y a los productores a mejorar su ingreso económico ya que ellos serán quienes provean de materia prima. Y serán ellos quienes cuiden los páramos donde se conservan las fuentes de agua evitando la destrucción de las capas donde mantiene el líquido vital necesario para el ser humano.

### **1.2.2 Análisis Crítico**

Debido a la falta de un modelo de gestión de calidad existe imperfecciones en las artesanías lo que hace que se pierda calidad en su producto y disminuya la venta en el centro de Formación Guamán Poma de Ayala.

Al realizar un análisis crítico del problema se puede identificar las diferentes causas y sus posibles efectos que el centro padece, ya que existe falencia en la organización del personal en el área de producción, existe mala utilización de los recursos existentes, también carece de capacitación continua a las tejedoras en diferentes áreas de producción, falta inversión para la adquisición



de materia prima, no existe convenio con productores de alpaca para que sean directamente ellos quienes provean de la materia prima, hace falta adquirir maquinaria manual para producir artesanías ya que actualmente no existe variedad, calidad, cantidad y no se puede entregar a tiempo los trabajos

Es necesario innovar las artesanías con la producción de calidad, realizar catálogos, revistas de tejidos con diferentes modelos y puntadas, crear una marca para que los clientes puedan reconocer fácilmente las artesanías alboradas en su totalidad con fibra de alpaca, dar a conocer sus beneficios y el aporte que realizan al adquirir este tipo de artesanías, también es necesario contratar personal para la capacitación en las distintas necesidades dentro de la producción, como realizar un terminado de calidad de las artesanías y sean a la vez más atractivas para los que observen y deseen adquirir.

Para cambiar estos problemas, la propuesta es realizar un modelo de gestión de calidad en la producción, para que el Centro de Formación enfrente a la competencia existente y aproveche de mejor manera las oportunidades que ofrece el mercado de turismo, que recibe en su propio local y las ferias donde se exhiben las artesanías.

### **1.2.3 Prognosis**

Dentro de la producción no hay como quedarse en lo mismo, pues el mundo de la maquinaria tecnológica va avanzando y la producción incrementando en mayor cantidad en menor tiempo y menor costo, lo que hace presentar una dificultad para que la producción artesanal disminuya continuamente, para esto se debe tomar en cuenta nuevas acciones concretas y precisas, caso contrario las consecuencias pueden ser muy complicadas y desalentadoras para el Centro de Formación.

Con esta perspectiva, y para que esto mejore se utilizará en el centro de formación, un Modelo de Gestión de Calidad que permitirá reorganizar nuevamente para una constante capacitación a las tejedoras, que realizaran terminados perfectos de cada artesanías en diferentes modelos y colores naturales, con lo que hará atractivos y se podrán exhibir en diferentes ferias artesanales, a precio de productores, por lo que se obtendrá materia prima directa, y se alcanzará una mayor rentabilidad económica para que mejore la imagen del Centro de Formación.

De la misma manera se incentivara al grupo de jóvenes hombres y mujeres a ser creadores de fuente de trabajo a través de la producción de las artesanías desde el mismo lugar donde reside.

#### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿Cómo afecta la inexistencia de un Modelo de Gestión de Calidad en la producción de artesanías en el centro de formación Guarán Poma de Ayala de la comunidad de San Isidro?

#### **1.2.5 Preguntas directrices**

¿Qué técnicas y métodos nos facilitaría para el diseño de un Modelo de gestión?

¿Cómo incide la aplicación de un Modelo de Gestión en el sistema de producción de artesanías en el Centro de Formación?

¿Qué parámetros se debe medir para que la producción de artesanías sea de calidad?

¿Cómo afecta nuevo Modelo de Gestión para que la producción de artesanías sea de Calidad?

### **1.2.6 Delimitación del Objetivo de la investigación**

**Contenido:**

**Área:** Administración

**Ámbito:** Calidad Total

**Específico:** Elaborar un Modelo de Gestión de Calidad

**Delimitación Espacial:** La investigación abarca a todo el Centro de Formación Guamán Poma de Ayala de la comunidad de San Isidro.

**Delimitación Temporal:** La investigación se llevará a cabo entre los meses de Enero a Agosto del 2010.

### **1.3 Justificación**

Con la presente investigación se pretende ser parte del mejoramiento de la calidad de la producción de artesanías, con un nuevo Modelo de Gestión de Calidad, será un gran aporte para la colectividad en general y/o todos quienes están involucrados y valoran el trabajo artesanal, siendo a la vez generadores de fuentes de empleo con producción de calidad, ya que se utilizaran nuevas metodologías y técnicas que ayudaron a dar solución a problemas anteriores y que posteriormente esta investigación será también un aporte para nuevas investigaciones.

Con un Modelo de Gestión de Calidad los beneficios son múltiples, se producirán artesanías, donde estarán plasmadas las capacidades,

conocimientos, habilidades y destrezas de los hombres y mujeres dependiendo de su vida cotidiana, su vivencia cultural, religión, costumbres, pensamientos, también será parte de la protección de la naturaleza ya que se impulsará a los productores incrementar e introducir más animales (Alpaca) con colores naturales su a vitad son en los páramos andinos, los mismos que ayudan sostener la capa de la tierra donde nacen las aguas para el consumo de todo ser vivo, son parte de la producción porque serán ellos los proveedores de materia prima (lana de alpaca).

Esta actividad atrae la organización para el trabajo en conjunto fortalece los ingresos económicos para las familias ayudando a mejorar su vida en salud, educación, alimentación, vivienda y evitaran migrar a grandes ciudades u otros países, quedando a fortalecer la economía en sus propias comunidades y la sociedad en general.

El Centro de Formación como pequeña empresa, con un Modelo de Gestión de Calidad buscará organizar, planificar y optimizar los recursos humanos, económicos, y materiales existentes, para trabajar de manera organizada y planificada, capacitar a las colaboradoras en lo teórico practico, en la elaboración de nuevos diseños y modelos, dotarles permanentemente de valor agregado Implementado al centro de Formación telares, para realizar tapices, bolsos, etc. Como también realizar curso taller a nivel inicial e intermedio en telar, crochet, agujas. Prendas en gorros, guantes, suéteres, chales etc.

Esta investigación es factible llevar a cabo porque existe los medios y recursos necesarios, recibiendo sugerencias internas como externas del centro, para cambiar el proceso de producción, con personal capacitado para que la producción sea de calidad y comercializar sus productos a los turistas nacionales y extranjeros, de esta manera incentivar a la población seguir trabajando artesanalmente desde sus hogares junto a su familia, evitando la

migración de su gente y que su labor sea reconocida con una remuneración justa.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo General**

Proponer un Modelo de Gestión de Calidad que permita incrementar la producción de las Artesanías en el Centro de Formación Guamán Poma de Ayala de la comunidad de San Isidro.

### **1.4.2 Objetivo Específicos**

- Analizar los procesos de producción de las artesanías en el centro de Formación Guamán Poma de Ayala de la comunidad de San Isidro
- Diseñar un modelo de gestión de calidad, a través de capacitaciones y adquisición de materia prima directa que permita mejorar la calidad de las artesanías.
- Implementar un Modelo de Gestión de Calidad en el Centro de Formación.

## **CAPITULO II**

### **2 MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Investigativos**

**(INTERNET) En la publicación de Infolimaperu (Jueves 6 de agosto de 2009)** La artesanía peruana destaca en el mundo por su belleza, su variedad, y sobre todo por ser una fuente importante de empleo que tiene ocupados a mas de tres millones de artesanos quienes desarrollan su labor en forma silenciosa y

muchas veces sin ningún tipo de facilidades en las zonas rurales y urbano marginales del país. La producción artesanal se ha convertido en una alternativa laboral para la población desempleada.

Los artesanos mantienen una economía de subsistencia, caracterizada por los modos de producción basados en el trabajo individual, familiar o comunal; sus modestos hogares han sido transformados en talleres, donde sus ingresos no le permiten alcanzar óptimos niveles de vida, a pesar que sus artesanías cuentan con gran aceptación.

Los talleres artesanales de la provincia de Huancayo son formas de organización dedicados a producir bienes y servicios con reducida escala de operación destinados al mercado nacional e internacional, en la que no existe una separación entre la propiedad sobre los factores de la producción y el trabajo aportado por los miembros del taller. Estas micro – unidades productivas, por lo general presentan una baja capacidad de producción y el volumen de ventas es menor para la exportación debido a condicionamientos de carácter organizativo, tecnológico, de comercialización y distribución, de financiamiento y de capacitación.

La Dirección de Industria y Artesanía de la Región Junín, tiene registrados 2479 talleres artesanales, para el estudio se ha elegido de las diferentes líneas artesanales a 4 por ser las más representativas por el volumen de producción, mano de obra intensiva, analogía geográfica y cultura organizacional: curtiembre y peletería, textiles, mates burilados y platería, artículos conexos. **<http://infolimaperu.blogspot.com/2009/08/tesis-produccion-artesanal-de-mates.html>**

**Comentario:**

Se ha tomado en cuenta esta investigación ya que se han demostrado las actividades que van realizando grupos de personas de manera silenciosa que promueven el desarrollo económico de la sociedad en general experiencias similar a esta investigación de aumentar la capacidad factores necesarios para mejorar la producción de la artesanías y su terminado se ha de preferencia de calidad pues de esta manera contribuirá a mejorar la calidad de vida de los habitantes y solucionar problemas de desempleo

## **2.2 Fundamentación Filosófica**

En la presente investigación se fundamentara por el paradigma Critica propositiva por los siguientes aspectos desde el punto de vista, a través de la ciencia epistemológica llegando a obtener toda la información del los variables de la presente investigación, que además permite tener una visión concreta de la realidad de la investigación lo que nos ayudara a realizar Un Modelo de Gestión de Calidad en la producción de artesanías elaboradas con fibra de alpaca, permitirá mejorar la calidad del producto para comercializar y satisfacer de mejor manera al consumidor.

La presente investigación se sustentará a las teorías de la mano con esta información se llegará a profundizar sobre el verdadero problema objeto y misión del proyecto.

Con esto se desea lograr que la producción de las artesanías mejoren su calidad y por ende su precio en el mercado turístico.

Para esta investigación la información se obtendrá además del centro de formación donde se elaboran las artesanías se adicionará libros, folletos, internet encuestas y vista de campo para el cumplimiento de esto, se requiere implementar normas y tomar en cuenta los Valores corporativos como:



**Las Solidaridad:** uno de los principales para el centro porque el trabajo que se lleva es formar jóvenes comprometidos con la vida ayudando a los que más lo necesitan.

**El Amor:** término que abarca todos los valores del ser humano para demostrar su calidad humana con todo lo existente sobre la faz de la tierra.

**La responsabilidad:** cumplir conscientemente las diferentes actividades en el centro.

**La honestidad:** estar dispuesto a decir lo que piensa positiva o negativa de las cosas

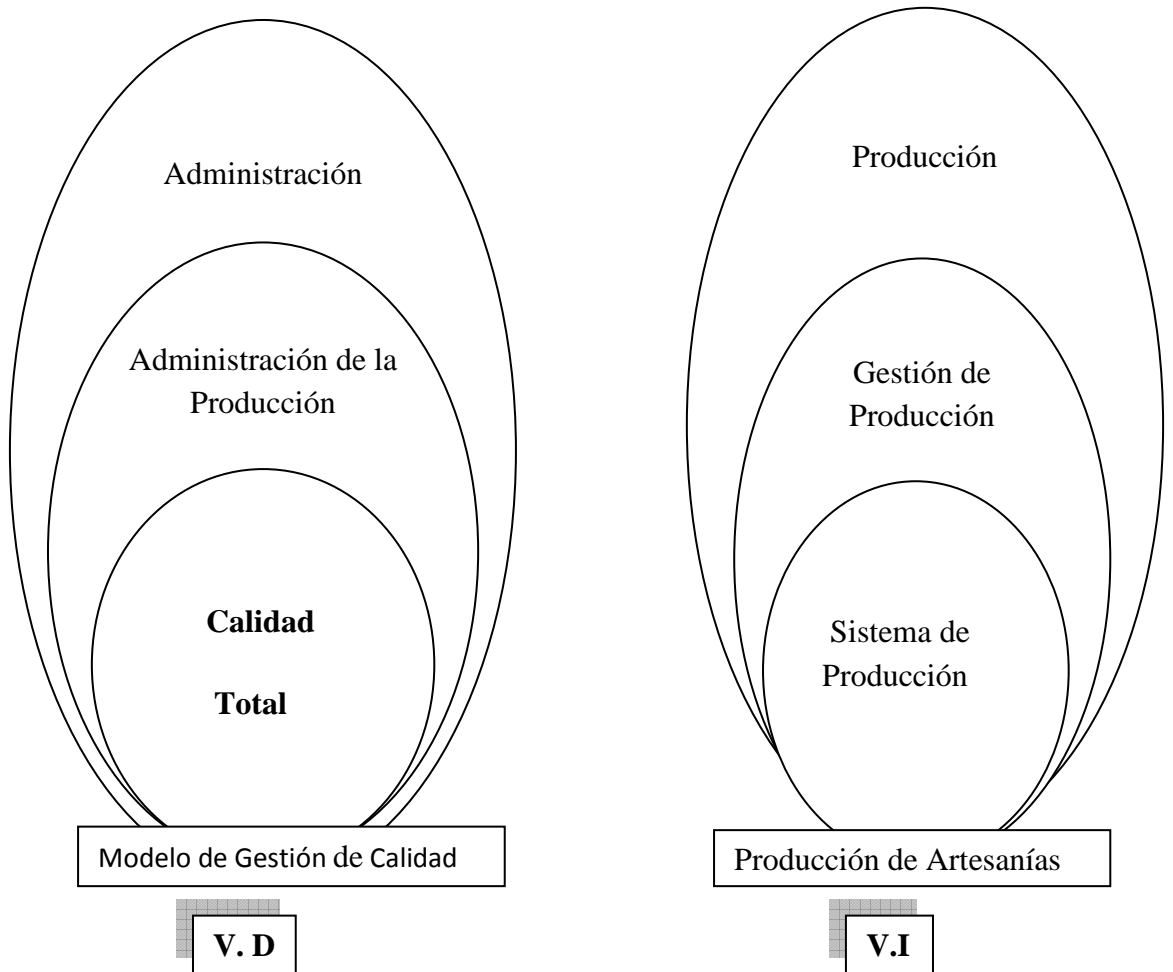
**El respeto:** Comprender la diversidad cultural aceptar tal y como es a cada persona en su idioma, vestimenta, cultura, religión, color de piel, trabajo.

### **2.3 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

**Grafico N° 1**

**Categorización**

**Superordinación**



**Fuente: Copara S. (2010)**

## **Definición de Categorías**

### **2.3.1 Administración**

Según, Stephen Robbins y Mary Coulter, (2000, p.8) “El término administración se refiere al proceso de coordinar e integrar actividades de trabajo para que éstas se lleven a cabo en forma eficiente y eficaz con otras personas y por medio de ellas”. Vamos a examinar algunas partes específicas de esta definición.

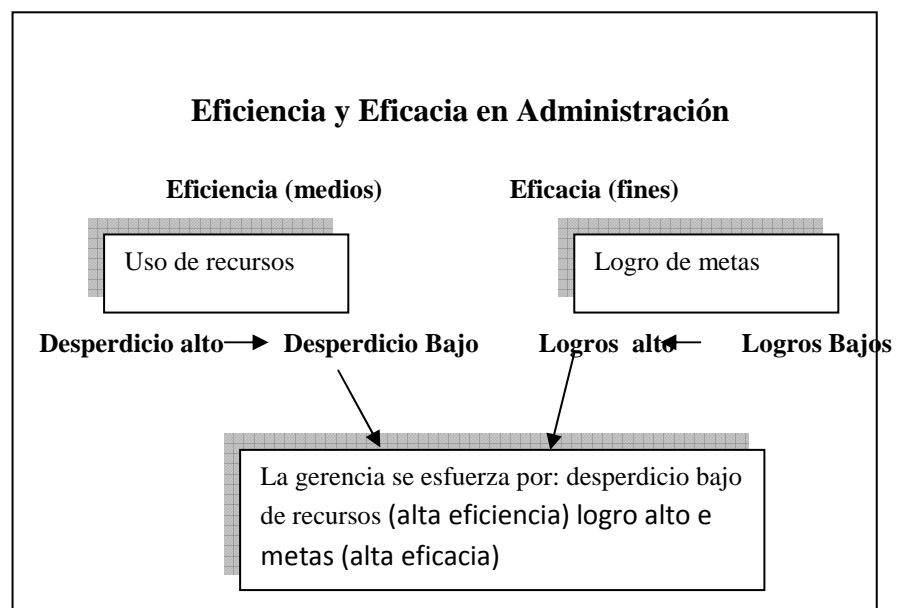
El proceso representa las funciones continuas de las actividades primarias en las cuales participan los gerentes. Dichas funciones se dominan de ordinario: planificación, organización, dirección y control. En la siguiente sección describiremos con mayor detalle todas estas funciones y el proceso administrativo, cuando examinemos más de cerca de lo que hacen los gerentes por la sección anterior, en la cual describimos lo que son los gerentes, que el hecho de coordinar e integrar el trabajo de otras personas es lo que distingue un puesto administrativo de otro que no lo es. Por medio de la administración (es decir, a través de la coordinación e integración de trabajo de otras personas), las actividades de trabajo de la organización se llevan a cabo con eficiencia y eficacia, o, por lo menos, éste es el resultado que espera la gerencia.

La eficiencia es una parte vital de la administración. Se refiere a la relación entre insumos y productos. Si usted puede obtener más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia. Así mismo, si logra obtener el mismo producto con menos insumo, habrá incrementado también la eficiencia. En virtud que los gerentes trabajan con pocos recursos en materia de insumo (sobre todo personas, dinero y equipo), les interesa usar en forma eficiente dicho recurso. Por lo tanto, la gerencia se ocupa de minimizar los

costos de los recursos. Desde esta perspectiva, la eficiencia se describe a menudo como “hacer bien las cosas, “es decir, no desperdiciar recursos.

Sin embargo, no basta con ser eficientes. La administración también se ocupa de completar las actividades, a fin de que las metas de organización puedan alcanzarse; es decir, a la administración le interesa la eficacia. Cuando los gerentes alcanzan la metas de la organización, decimos que son eficaces, La eficiencia se describe a menudo como “hacer lo que es apropiado”, es decir, las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas. Así como la eficiencia se enfoca en los medios para lograr que se hagan las cosas, la eficiencia se enfoca en los fines, es decir, el logro de las metas de la organización.

**Cuadro N° 1**



**Fuentes, Stephen Robbins y Mary Coulter, (2000, p.9)**

**Elaborado por: Copara S. (2010)**

**Según Fernández Escalante:** "Es el conjunto de principios y técnicas, con autonomía propia, que permite dirigir y coordinar la actividad de grupos humanos hacia objetivos comunes".

**2.3.1.1 Planificación:** Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.

**2.3.1.2 Organización:** Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

**2.3.1.3 Dirección:** Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

**2.3.1.4 Control:** Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas.

**Según, Koontz, Weihrich, Cannice (2008, p. 4)** "Administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente donde los individuos que trabajan juntos en grupos, cumplen metas específicas de manera eficiente."

**Según, Munch, Lourdes (2007, p.6)** "Es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficiencia, calidad y productividad en la consecución de los objetivos."

### **2.3.2. Administración de la Producción**

Para, **Ogawa.p (2009, internet)** En la Administración de Producción, Producción significa hacer bienes, cosas de valor. Administración es un término difícil de definir en un sentido tan amplio que cubra todas sus posibles ramificaciones. No se limita en este caso a las acciones de control.

Esto puede ejemplificarse con la gestión de la programación de producción. Cualquier ejecución de un programa de producción equilibrado depende de una correcta programación que se realiza de acuerdo a una serie de procedimientos predeterminados.

Sin embargo y para estar a la altura de un mundo rápidamente cambiante, estos procedimientos deben cambiarse de tanto en tanto, es decir la gestión de la programación no es estática. Las empresas deben desarrollar métodos optimizados para formular y ejecutar sus programas de acuerdo a los cambios del entorno. Antes que adherir a métodos establecidos las empresas buscará la forma de mejorar sus procedimientos de modo de facilitar la obtención de los objetivos de la empresa. El concepto de Administración se considera generalmente consistente en planificar, implementar, y controlar. Este “ciclo administrativo” no es un concepto monolítico, sino más bien realizado en una variedad de modos, dependiendo en este caso de los diferentes tipos y aspectos de la producción.

#### **2.3.2. 1. Como se hace la Administración de Producción.**

¿Cuáles son las características específicas de la administración de producción?

Considere por ejemplo la administración del trabajo de piso de planta en una manufactura instalada con edificio, equipamiento y herramientas. La fase de

planificación cubriría los pasos del proceso de trabajo y su mejora; el plan es luego ejecutado en la fase de implementación, seguido por la fase de control, siendo la preocupación principal la obtención del resultado planificado. Ahora considere el proyecto de construcción de la planta, incluyendo la adquisición e instalación del equipo y las herramientas. Esto quizás ocurra una vez cada cinco años en una empresa de manufactura típica. ¿Cómo se gestiona una producción de este tipo? La fase de planificación comienza con una decisión de la empresa de hacer una inversión de capital. El término de Administración de Producción es sinónimo hoy en día de Administración de Operaciones, aplicable del mismo modo a las operaciones de servicios como a las de manufactura de bienes. La palabra inglesa “management” se traduce indistintamente al español como administración, gestión, gerencia. Según los aspectos a acentuar se pueden encontrar programas de Gestión de Procesos de contenido similar a éste. El “ciclo” citado se deriva del Proceso Administrativo originado en Fayol, y reformulado entre otros por P. Drucker en forma interesante. Construcción detallada incluye muchas etapas de planificación. Cuando comienza la construcción de la planta se entra a las etapas de implementación. En el curso de la implementación se toman medidas de control relativas a los programas de ejecución diarios, a la calidad y a los costos, con relación a lo planificado. Entonces se ve que hay dos tipos de producción: la propia producción de bienes (o servicios), y la producción de los equipos o las instalaciones que serán el propio sistema de producción para lo anterior. Uno podría referirse a ellos como la producción propiamente dicha y la preparación para la producción. Viendo el rápido cambio en las condiciones económicas y en la tecnología, los sistemas de producción cambiarán continuamente.

Se podría **definir la Administración de Producción** como la planificación, implementación y el control de actividades de producción, incluyendo el

propio sistema de producción de bienes o servicios, conducido por una unidad de organización, con objetivos definidos de desempeño, los cuales a su vez se encuentran sujetos a modificaciones de acuerdo a cambios en el entorno.

La preparación para la producción consiste en actividades de planificación del proceso productivo, la programación del proyecto, la selección de equipos, la construcción del edificio, la contratación del personal, compra de insumos, y asignación de tareas. Esta fase de preparación para la producción es precedida por la planificación y el diseño del producto, que a su vez deriva de una actividad de investigación y desarrollo. Los programas de Investigación y Desarrollo se basan en estudios de mercado, estudios de control ambiental, y pronósticos de tecnologías futuras.

Esto significa que la Administración de Producción de hoy día no se limita al control de las actividades en la planta, sino que incluye múltiples actividades, que deben tener en cuenta cambios en el ambiente socio-económico.

La Administración de Producción entonces no se reduce a optimizar cada paso de la producción o del sistema productivo, sino que requiere una acción integrada que cubre todo el espectro de las actividades citadas, que deben responder a circunstancias cambiantes, y deben lograr una eficiencia global creciente. Este enfoque es equivalente a la creación de sistemas de producción capaces de responder rápidamente a nuevas necesidades de mercado, reduciendo la demora entre desarrollo y manufactura de nuevos productos, así como los períodos de arranque para pasar del producto diseñado a su manufactura, esto es: está enfocado a vincular, establecer lazos, entre el diseño y la manufactura. Lo que sigue del curso más adelante se enfocará primordialmente en las actividades de preparación de producción y a la administración de las actividades de manufactura (u operación de sistemas de



servicios), propiamente dichas. Estas actividades se cubren con lo que hoy se llama Gestión de Proyectos. Hoy se habla de ingeniería concurrente, la clave se denomina “time to market”.

### **2.3.2. 2 La administración de producción hoy un enfoque de sistemas.**

La Administración de Producción, originalmente entendida como la administración de líneas de producción, ha evolucionado a un concepto mucho más abarcativo, directamente vinculado a la estrategia de la empresa. El proceso de evolución parece estar fuertemente vinculado a la aparición de gigantes industriales, con complejos sistemas de producción.

### **2.3.3. Modelo del sistema de Producción.**

Un proceso productivo consiste de objetivo, insumos proceso de transformación, producto y control (incluyendo la acción correctiva, o ajuste).

- 1). Para cualquier actividad de producción debe estar definido claramente un objetivo. Deben definirse las características del producto y las tecnologías a aplicar en su producción, así como los métodos para su control.
- 2). Los insumos son todos los recursos utilizados en la producción, tales como las materias primas y otros materiales (embalaje por ejemplo), la mano de obra, energía e información de diverso tipo.
- 3). El proceso de transformación incluye la planta y el equipamiento que permite la transformación de los insumos en producto incluido en el sistema.
- 4). El producto es la salida, el resultado, del sistema productivo.

5). El control se refiere al sistema utilizado para evaluar el producto con referencia al objetivo del sistema y todas las acciones resultantes conducente lograr la adecuación a ese objetivo.

Esta descripción de sistema es aplicable no sólo al proceso de manufactura sino a todas las áreas de la administración de producción. Esto es, se debe mantener una relación favorable entre los insumos y el producto en la totalidad del proceso de producción, relación favorable que se verifica mediante el logro de los objetivos planteados, con el uso del mínimo de recursos.

### **2.3.3. 1. Dos tipos de control.**

En cualquier caso de sistema insumo-proceso-producto el control es una parte esencial de la administración del sistema. Existen dos tipos de control: control por retro-alimentación y control por adelantado. Ambos son complementarios y no excluyentes. El control por retroalimentación es el indicado y existe siempre: la salida que se obtiene a partir de insumos y mediante el proceso, es medida, es decir comparada con el resultado esperado, mediante algún procedimiento, (y/o en algún caso instrumento de medida). La medida y comparación con el objetivo puede conducir a acciones correctivas sobre los insumos y/o el proceso. Si se trata de una medida física es fácil visualizar la definición de un intervalo de tolerancia, que define el umbral a partir del cual se debe tomar la acción correctiva. Este concepto se asocia en la administración con el control por excepción.

El control por adelantado consiste en la verificación de insumos a fin de tomar acciones adecuadas sobre el proceso en función de las características controladas, también éstas contra estándares, normas o valores preestablecidos. En este caso el control pretende adelantarse a efectos indeseables en la salida. Un ejemplo de este tipo de control es el mantenimiento preventivo.

### **2.3.3. 2. La mejora de la productividad.**

Los clientes, los mercados, son cada vez más exigentes en cuanto a las características de desempeño de los productos –bienes o servicios-, y cada vez más cuidadosos en apreciar las relaciones de costo-beneficio en cada transacción. Por lo tanto las empresas se ven obligadas a cambiar sus sistemas de producción, para poder sobrevivir en un mercado competitivo. La industria japonesa en particular basa su competitividad internacional en los cambios drásticos realizados en los sistemas de producción.

La productividad es la relación entre la salida y la entrada de un sistema de producción. La productividad mejora si con los mismos insumos se obtiene más producto, o cuando se obtiene la misma salida con menos insumos. La productividad mejora con cualquier reducción o eliminación de desperdicio. En este sentido se vuelve a ver la doble función de la Administración de Operaciones: uno es conducir el sistema productivo de modo de alcanzar los objetivos de desempeño establecidos, el otro es modificar los objetivos hacia mayores desafíos, teniendo en cuenta el cambio en el entorno tecnológico y las exigencias del mercado. En la industria japonesa en particular se da un concertado esfuerzo desde el nivel operario (muchas veces tomando la iniciativa), y de la dirección para mejorar los objetivos de desempeño del sistema. El mismo concepto de sistema y de mejora del desempeño del sistema se aplica ampliamente a la administración de la producción de servicios, tales como el comercio minorista, el transporte, los cuidados de la salud, y otros

Según, EFQM y TQM Asesores, (1999)“Cómo diseña, gestiona, y mejora la organización sus procesos con objeto de apoyar su política y su estrategia, y para generar valor de forma creciente para sus clientes y sus otros actores.”

Cómo se realizan las siguientes actividades:

El diseño y la gestión sistemáticos de los procesos.

La mejora de los procesos, innovando en lo que sea necesario para satisfacer plenamente las necesidades de los clientes y de los otros actores, y para generar valor de forma creciente para ellos.

El diseño y desarrollo de Productos y Servicios, basándose en las necesidades y expectativas de los clientes.

La producción, distribución y servicio post-venta de productos y servicios.

La gestión de las relaciones con los clientes, y su intensificación y mejora.

#### **2.3.4. Calidad Total**

Según, **Alessio Fernando (2002, p.57)** “Calidad de la planta a través de un adecuado y pertinente mantenimiento de los valiosos activos productivos, mantenimiento planeado, programado y ejecutado por personas adecuadamente entrenadas y con la filosofía de la calidad en mente, mantenimiento que evite paradas no programadas del proceso, mantenimiento que preserve y alargue la vida económica de la maquinaria cada vez más difícil de ser renovadas, mantenimiento que preserve la calidad del proceso.”

Calidad del trabajo, personas adecuadamente entrenadas y capacitadas para operar la planta y ser componentes esenciales del proceso de transformación; mano de obra en la que la incidencia de efectos en el producto puede ser muy alta.

**2.3.4. 1. Producto terminado de Calidad**, a un costo de producción que permite llevar al mercado a precios competitivos y a buscar estándares altos de

productividad, el producto se distribuyen eficazmente en los almacenes donde el proceso de comercialización inicia.

**2.3.4. 2. Marketing de Calidad**, con un sistema de comercialización y venta eficiente, mercados investigados, permanentemente para analizar y priorizar las cambiantes necesidades del consumidor, publicidad pertinente que actúe adecuadamente sobre el mercado; fuerza de venta competente y agresiva que venda y que le compren, manejo con calidad de los cuatro pes, producto, plaza, precio y promoción, competir con alta calidad y costo.

Según, **Humberto Cantú Delgado (2001, p. 4)** “se puede decir que calidad abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quien se sirve de él. Esto es un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de sus usuarios, entre estas características podemos mencionar sus funciones operativas (velocidad, capacidad, etc.) el precio y la economía de su uso, durabilidad, seguridad, factibilidad, y adecuación de su uso, que sea simple de manufactura y de mantener en condiciones operativas, que sea fácil de desechar (ecológico, etc.) Todo esto le otorga a un producto la llamada. **Calidad al consumidor**, sin embargo esta es a más importante, muchas veces se deben definir otros tipos de calidad relacionadas con su planeación, control y mejoramiento. **La calidad de conformancia** es el conjunto de características dadas a un producto durante su proceso de elaboración las cuales deben ejecutarse a lo especificado en su diseño. La calidad de diseño constituye el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor potencial, que permiten que el producto pueda tener factibilidad tecnológica de fabricación.

Para, **María D. Moreno L.; Fernando J. Peris y Tomas Gonzales (2001, p.7)**

Agrupación de definiciones de calidad entre algunas 4 categorías:

**Calidad como conformidad.**- la calidad entendida como conformidad con una especificaciones una idea que surge en el ámbito del taller y de la manufacturas a finales del siglo pasado y principios de este, el objetivo de las empresas manufactureras era conseguir la producción en masa de productos iguales, lo importante, pues era conseguir una producción estándar que permitiere obtener piezas y productos idénticos, de esta forma la calidad equivale a la no variabilidad de proceso y producto.

**Calidad como Satisfacción de las expectativas del cliente** La evolución de la gestión de la calidad dese una perspectiva muy centrada en la producción hasta, que integra la dimensión del mercado ha tenido como consecuencia el dar cada vez mayor importancia a la satisfacción de las expectativas de los clientes como eje central y principios básicos de la calidad. En este sentido un producto o servicio será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente.

**Calidad como Valor con Relación al Precio** Estas concepciones aplicable como la anterior, a productos y servicios los autores que utilizan esta definición entienden que la noción del valor debe ser incluida en la definición d calidad, propugna que tanto precio como calidad deben ser tenidos en cuenta en un mercado competitivo.

**2.3.4.3. Calidad como Excelencia,** este concepto es el más genérico e integrador de las formas de entender la calidad, se puede aplicar a productos, servicios, procesos, y a la empresa en su conjunto. De hecho el término excelencia es el más comúnmente utilizado en referencia a la calidad en contexto muy diverso es frecuente su uso para calificar, las personas e indican en este contexto un comportamiento ejemplar, una alta calidad humana. Al ser un concepto de uso general y denotar aquello que es lo mejor posible, la calidad como excelencia es un objetivo que permite y exige incorporar el compromiso de todos los integrantes de la organización.

### 2.3.5. Modelo de Gestión de Calidad

**Según, Cordera Martin José (1994, p.177)** “El concepto de Gestión, por su arte, proviene del latín gesio y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer, organizar.”

**Justo a Tiempo** ó Just in Time. Es más que un sistema de producción es un sistema de inventarios, donde su meta es la de eliminar todo desperdicio. El desperdicio se define por lo general, como todo lo que no sea el mínimo absoluto de recursos de materiales, maquinas y mano de obra requeridos para añadir un valor al producto en proceso.

Los beneficios del JIT son que en la mayoría de los casos, el sistema justo a tiempo da como resultado importantes reducciones en todas las formas de inventario. Dichas formas abarcan los inventarios de piezas compradas, sub-ensambles, trabajos en proceso y los bienes terminados. Tales reducciones de inventario se logran por medio de métodos mejorados no solo de compras, sino también de programación de la producción.

El Justo a tiempo necesita que se hagan modificaciones importantes a los métodos tradicionales con los que se consiguen las piezas. Se eligen los proveedores preferentes para cada una de las piezas por conseguir. Se estructuran arreglos contractuales especiales para los pedidos pequeños. Estos pedidos se entregan en los momentos exactos en que los necesita el programa de producción del usuario y en las pequeñas cantidades que basten para periodos muy cortos.

Las entregas diarias o semanales de las piezas compradas no son algo inusuales en los sistemas Justo a tiempo. Los proveedores acuerdan, por contrato, entregar las piezas que se ajustan a los niveles de calidad preestablecidos, con

lo que se elimina la necesidad de que el comprador inspeccione las piezas que ingresan. El tiempo de llegada de tales entregas es de extrema importancia. Si llegan demasiado pronto, el comprador debe llevar un inventario por separado, pero si llegan demasiado tarde, las existencias pueden agotarse y detener la producción programada.

A menudo quienes compran esas piezas pagan mayores costos unitarios para que se les entreguen de esta forma. Mientras que los costos de oportunidad de estructurar el contrato de compra pueden ser importantes, el costo subsecuente de conseguir lotes de piezas individuales, diaria o semanalmente, puede reducirse a niveles cercanos a cero. Al no tener que inspeccionar las piezas de ingreso, el comprador puede lograr una mayor calidad en el producto y menores costos de inspección.

La producción de las piezas por fabricar se programa de tal forma que se minimice el inventario de trabajo en proceso, así como las reservas de bienes terminados. Las normas del justo a tiempo fuerzan al fabricante a solucionar los cuellos de botella de la producción y los problemas de diseño que antes se cubrían manteniendo existencias de reserva.

Debido a que la incertidumbre ha sido eliminada, el control de calidad es esencial para el éxito de la instrumentación del "Justo a Tiempo". Además, ya que el sistema no funcionará si ocurren fallas frecuentes y largas, crea la ineludible necesidad de maximizar el tiempo efectivo y minimizar los defectos. A su vez, se requiere de un programa vigoroso de mantenimiento. La presión para eliminar los defectos se hace sentir, no en la programación del mantenimiento, sino en las relaciones de los fabricantes con los proveedores y en el trabajo cotidiano en línea. La producción de justo a tiempo no permite una inspección minuciosa de las partes que arriban. Por ello, los proveedores deben mantener niveles de calidad altos y consistentes, y los trabajadores



deben tener la autoridad para detener las operaciones si identifican defectos u otros problemas de producción.

Según, La moderna gestión industrial y la teoría de la organización tienden a estudiar el microclima social de las empresas más que los factores económicos tradicionales: el comportamiento de los individuos dentro de una estructura organizativa es tan importante como la propia estructura.

Para, **Logroño, A. (2010, Internet)** El desarrollo de la Gestión de calidad total a nivel internacional ha dado lugar a la aparición de varios modelos de gestión de calidad total.

Estos modelos están preparados para servir como instrumento de autoevaluación para las organizaciones.

**Los beneficios que pueden derivarse de su utilización para las organizaciones son:**

**Como sistema de autoevaluación:**

Establecer una referencia de calidad para la organización.

Detectar áreas fuertes y áreas débiles en la organización

Conocer el camino de la mejora continua en los aspectos que conforman el modelo.

#### **2.3.5.1. El Modelo de Deming**

El principal objetivo de la evaluación es comprobar que mediante la implantación del control de calidad en toda la compañía, se hayan obtenido buenos resultados. El enfoque básico es la satisfacción del cliente y el bienestar público.

Este modelo recoge diez criterios de evaluación de la gestión de calidad de la organización:

- 1.- Políticas y objetivos
- 2.- Organización y operativa
- 3.- Educación y su dimensión
- 4.- Flujo de información y su utilización
- 5.- Calidad de productos y procesos
- 6.- Estandarización
- 7.- Gestión y control
- 8.- Garantía de calidad de funciones, sistemas y métodos
- 9.- Resultados
- 10.- Planes para el futuro

### **2.3.6. Producción**

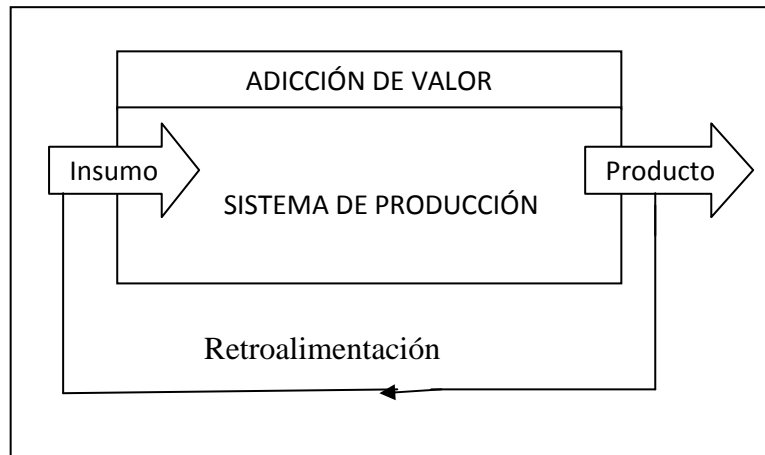
**Según Tawfik y Chavel (1984, p.4)** “se entiende por producción la adición de valor a un bien producto o servicio por efecto de una transformación: Producir es extraer o modificar los bienes con el objeto de volverlos aptos para satisfacer ciertas necesidades.

La palabra producción no está solamente asociada con la fabricación sino con varias actividades más por tanto, podemos hablar de producción de servicio y de producción de bienes materiales.

La función de producción es fácilmente identificable dentro de los sectores primarios y secundarios de la economía; dentro de tales actividades es necesario reconocer el insumo, el producto y las operaciones de transformación.

## Cuadro N° 2

### SISTEMA DE PRODUCCIÓN



**Fuente:** Tawfik y Chavel (1984, p.4)

**Elaborado por:** Copara S. (2010)

Para, **Gutenberg , Chmielewicz, Heinen ( Iternet)** En el contexto de la praxis industrial y comercial se limita la extensión del término 'producción' a las aportaciones de bienes materiales generados o sacados afuera ("pro-ducere") en una actividad manual-artesanal o industrial en el sentido de surgir como outputs de procesos de transformación sobre ciertos objetos materiales (materia prima o componentes). Estos procesos se distinguen pues totalmente de los realizados en el mercado en el sentido indicado de transferencias o transacciones para crear valor económico. Se limitarían pues a la generación del soporte físico de tal valor. En esta acepción, la producción puede considerarse como entramado de operaciones y procesos productivos articulados en pasos o fases.

En esta concepción se abarcan objetos obtenidos mediante procesos basados en ciertas técnicas y procedimientos de tipo ingenieril y por procesos de fabricación y montaje.

También se comprendían bajo el mismo concepto de producción los procesos de ennoblecimiento de ciertos objetos o substancias.

Gutenberg, entre otros autores, no consideraba que tales actividades y procesos pudieran ser considerados como de "producción" - lo mismo que tampoco incluía en el campo (extensión) de aplicación del concepto la obtención de las materias primas materiales o biológicas etc.

#### **2.3.6.2 Concepto "económico", de producción**

En otro sentido, más amplio, el de las ciencias económicas tradicionales, se comprendía la producción como actividad generadora de "valor" (pero entendido éste como valor-de-cambio). En este contexto, la producción no se restringe a la actividad dentro de un sistema-empresarial sino abarca también las actividades y prestaciones en el mercado en la medida en que generan cierto valor. El concepto se define así en diferencia frente al de "consumo" (como uso que puede o no conservar el producto adquirido) y abarca pues todos los procesos de distribución de bienes o de preparación de esos bienes para ponerlos a disposición del consumo.

En este sentido, propio de los planteamientos realizados desde las ciencias de la economía y de la empresa, no se diferencia entre la aportación propia del proceso técnico y de su valoración en el mercado. En este caso, la producción

es concebida como todo tipo de actividad de creación de valor económico. La diferencia se establece frente al "consumo".

Para, **Küpper (1987, p.12)** Los procesos así entendidos abarcan todos los procesos previos (aprovisionamientos) así como los de distribución o servicios postventa. Producción englobaría así todas las medidas y acciones destinadas a generar bienes valorables en el mercado y que tengan como finalidad su adquisición y consumo por parte del cliente recuperando así la empresa productora un contravalor que le permite obtener beneficios.

Concepto de producción en la "teoría económica de la empresa y la combinación de factores":

Dentro de la concepción orientada según categorías de la ciencia económica se puede diferenciar la línea de revisión de la teoría microeconómica tal como se realiza en las definiciones de producción como "combinación de factores de producción").

En esta línea de interpretación desde las teorías económicas tradicionales (en la escuela alemana de la Microeconomía), se define, por ejemplo, la producción, como "combinación de bienes materiales e inmateriales orientada a la realización y aprovechamiento de otros bienes".

Sin embargo, estas definiciones no permiten una delimitación clara frente a otras actividades de la empresa que también constan de tales combinaciones.

El contexto de interpretación del que surge este concepto de producción es de la referencia a las causas. Se toma el término en un sentido más estrecho que en la acepción anterior, vinculada aún a la raíz latina del término ("producere") y en cierta conexión con el uso habitual en las ciencias ingenieriles interesadas en causar, en generar los objetos. Se considera así como "producción" la actividad de generación industrial o artesanal de bienes materiales, así como la preparación y elaboración de materias primas, en la medida en que implica consumo o gasto de ciertos factores o recursos

En este sentido, "producción" supone una combinación de factores o recursos realizada deliberadamente para generar mediante procedimientos técnicos tanto objetos como servicios destinados a ser utilizados en el intercambio de bienes (reales y nominales) en el mercado.

Lo más distintivo de esta definición y enfoque es haber querido aunar la perspectiva económica y la del técnico de producción. Se incluyen así en el concepto no sólo la transformación y montaje de objetos físicos (fabricación) sino también las actividades de mejora o cambio de objetos (p. ejemplo: pintura, cromado etc.) en que se producen alteraciones en la substancia o apariencia de objetos En este sentido estricto, lo esencial es la consideración de que el proceso físico generador de bienes implica "costes", es decir el consumo (valorado económicamente) de recursos o factores ligado directamente por condicionantes de tipo técnico a dicho proceso.

En esta acepción del término, la producción se distinguiría de posibles incrementos (en el mercado) de valor de lo generado como podrían deberse a la presentación, publicidad etc. y donde los recursos consumidos en ese incremento de valor se deberían a condicionamientos de tipo no técnica. El

resultado de estos procesos de producción se denomina "producto", el input se denomina factor, o factor de producción.

Este concepto puede aplicarse también a la producción de servicios.

Según, **Gutenberg (1976)**. Cada una de las unidades de producción puede considerarse como una combinación organizadora de factores planificada y controlada por la gerencia de acuerdo a determinados objetivos.

Un sistema socio-técnico organizado dentro del conjunto económico en cuanto orientado a la Producción consiste en una combinación de Factores, recursos de distintos tipos, cuyo empleo y consumo es objeto de planificación y control, orientándole a la consecución de Objetivos que consisten en elaborar a partir de dichos recursos determinadas prestaciones materiales o de otro tipo que sirvan de "solución a los problemas o necesidades" del receptor o usuario de los bienes creados.

El concepto de producción desarrollado por Gutenberg considera la empresa como una combinación organizadora, dirigida por la gerencia que se orienta según determinados objetivos, de factores en la que se "crea un valor" - donde debe tenerse en cuenta que todo valor lo es "para alguien" (el consumidor interno o externo de lo producido). Esos factores o recursos empleados, se consumen - provocando un coste de uno u otro tipo, no necesariamente monetario-financiero - en el proceso de transformación de dichos.



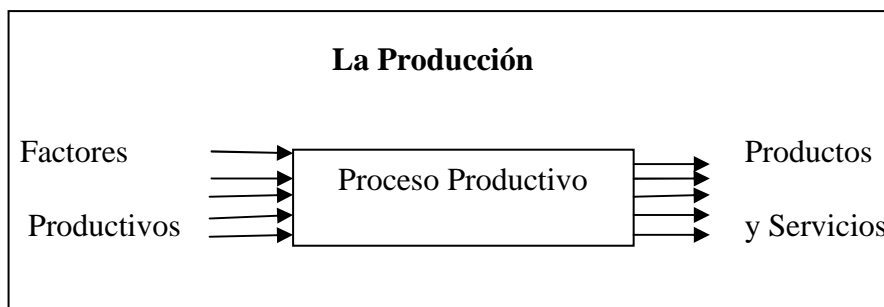
En el horizonte de la praxis industrial, la gestión de operaciones realiza una serie de actividades de disposición (decisiones de planificación, control etc.) sobre el flujo físico en que se producen bienes y servicios. El responsable de las operaciones de producción no sólo lo es de la elaboración de los productos o servicios, sino también de que tales procesos se realicen de la forma más racional económica y técnicamente.

En un campo de magnitudes muy distinto al de la economía tradicional, la "Investigación Operativa" - en cierto sentido continuando los principios de la Gestión Científica del Trabajo de Taylor - ha ido elaborando un instrumental matemático de procedimientos de optimización de procesos. Sin embargo, dicho instrumental se ha basado en un "modelo" muy restringido de la realidad. Selecciona sólo determinadas magnitudes más fáciles de cuantificar, dejando otras incluso más relevantes en la praxis - como la motivación del personal, el clima laboral, los niveles de conocimientos expertos etc. - fuera de su atención.

La producción como "creación de valor" para un cliente Implícitamente, en las dos concepciones anteriores se da por sentado que la producción no se limita a la generación de bienes materiales, sino que incluyen ciertos servicios y procesos de información que también contribuyen a satisfacer ciertas necesidades del receptor de valor. Así pueden comprenderse también como "producción" las transacciones sobre bienes nominales (dinero, créditos, seguros etc.). En este sentido tan amplio, el concepto de "producción" tendría el mismo alcance o extensión que el concepto de "creación de Valor" y perdería toda capacidad de distinción (algo que se exige siempre a un concepto bien definido).

Según, **López C. (2008, Internet)** Se entiende por producción el proceso mediante el cual determinados elementos materiales, trabajo de maquinaria, trabajo de personas o conocimientos se transforman en productos de consumo, bienes de equipo, servicios, transporte y hostelería

**Cuadro N° 3**



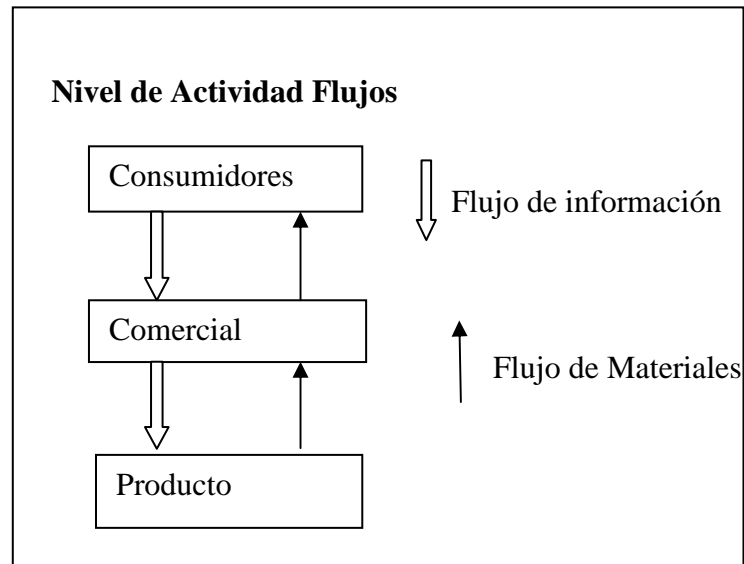
**Fuente: López C. (2008,)**

**Elaborado por: Copara S. (2010)**

.El sistema productivo debe ser adaptado al nivel de actividad programado, es decir, volumen de ventas, número de servicios

## Cuadro N° 4

### NIVEL DE ACTIVIDAD DE FLUJOS



Fuente: López C. (2008,)

Elaborado por: Copara S. (2010)

En términos generales, la palabra producción refiere a la acción de producir, a la cosa ya producida, al modo de producirla y a la suma de los productos, tanto del suelo como de la industria.

#### 2.3.7. Gestión Producción

Para, Muñoz M. (2006, Internet) Mediante la gestión de la producción se intenta ordenar el flujo de materiales en las empresas productoras o industriales.

Las empresas que comercializan bienes pueden dividirse a su vez en empresas productoras o industriales, si tienen instalaciones para fabricar sus productos, y

empresas distribuidoras o comerciales, si se limitan a comprar el producto a un proveedor y venderlo a un cliente sin transformarlo.

En una empresa productora hay materias primas que recorren las instalaciones de la fábrica, para ser procesadas y dando como resultado un producto final.

Pues bien, la gestión de la producción intenta ordenar el flujo de todos los materiales en la fábrica: cuándo hay que fabricar y en qué cantidades.

### **2.3.7. 1. El Enfoque Jerarquizado**

La gestión de la producción es siempre un problema complicado. Por ello se suele abordar en varias etapas. Es frecuente que el número de etapas sea tres:

1 Nivel de planificación de la producción.

2 Nivel de programación de la producción.

3 Nivel de ejecución y control.

### **2.3.7. 2. Nivel de planificación de la producción**

En este nivel se fijan las cantidades a producir de los ejes en cada uno de nuestros periodos de tiempo, obteniendo el llamado plan maestro de producción. Quizá te estés preguntando por qué no se fabrica la demanda.

Piensa que tal vez no tengamos suficiente capacidad de producción para ello o que nuestra fábrica va a interrumpir su producción durante un mes de

vacaciones. En este último caso podría adelantarse la producción de las vacaciones a periodos anteriores.

De todas formas, nosotros vamos a considerar que decidimos fabricar justo la demanda prevista aunque ten en mente que el plan maestro no tiene por qué coincidir con la demanda prevista.

### **2.3.7. 3. Nivel de programación de la producción**

Una vez fijado el plan maestro debemos determinar de qué, cuánto y cuando fabricar. Una forma de hacerlo es mediante lo que se conoce como explosión de necesidades de materiales. Esta forma de proceder se integra en la filosofía MRP (Materials requirements Planning)

### **2.3.8. Sistema de Producción**

Según, Tawfiq y Chavel (1984, p.9-10) se considera a la empresa como un sistema de producción. Este sistema puede ser analizado en dos aspectos: su concepción y su administración operativa, Estos dos aspectos corresponden a las dos fases principales de su puesta en marcha.

Concepción del Sistema de Producción.- Un sistema de producción Empieza a tomar desde que se formula un objetivo y se elije el producto que va a comercializarse.

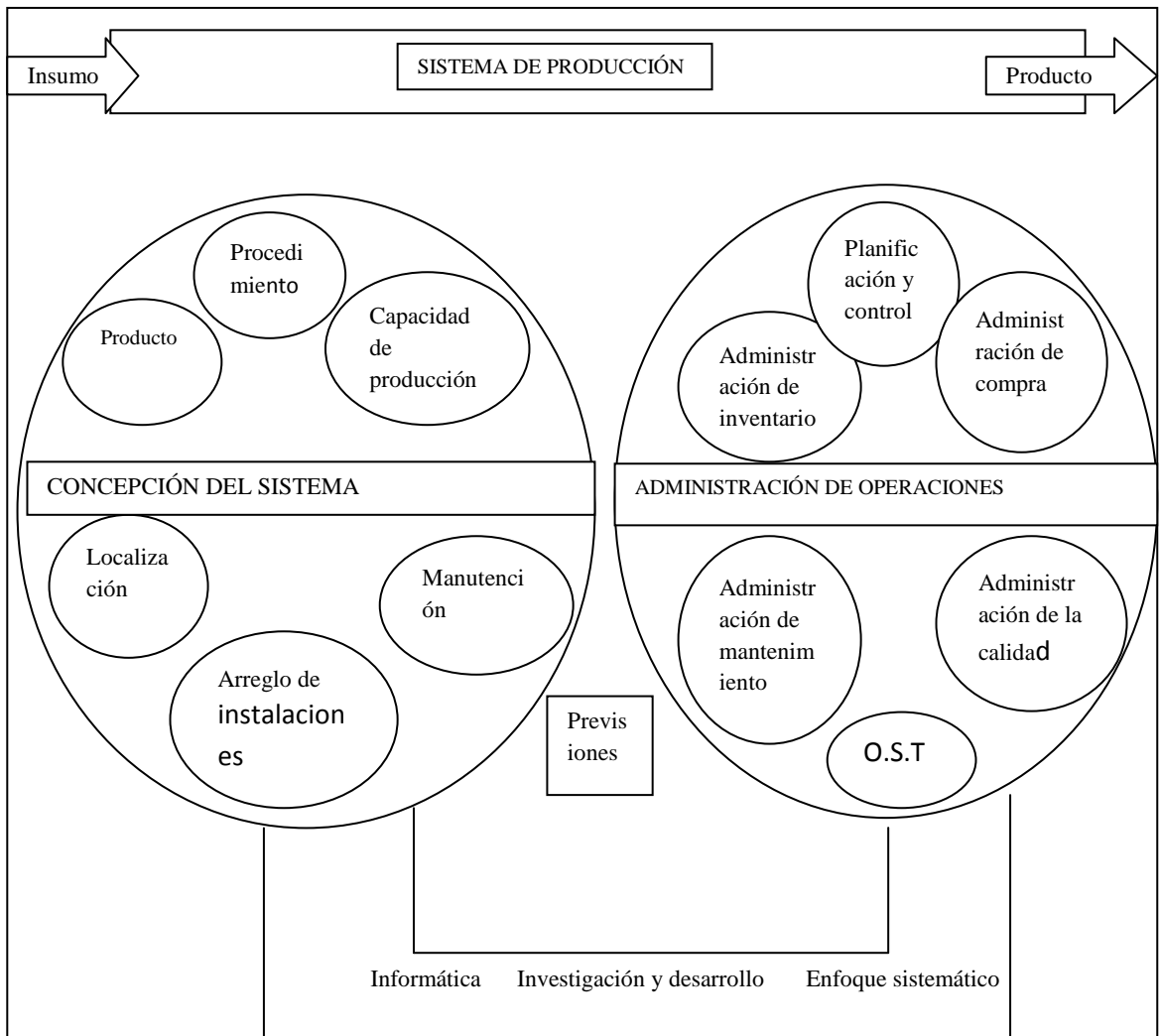
El producto necesita de un procedimiento específico, el cual debe ser lo más económico posible, teniendo en cuenta la capacidad el sistema de producción. Dicha capacidad dependerá de factores tales como los recursos materiales, humanos y financieros de la empresa. Esta capacidad de producción debe permitir el logro del objetivo a un plazo más o menos largo el cual se fija al inicio de la operación.

La elección de un sitio para la empresa es de importancia capital. En muchos casos, el éxito o el fracaso de la empresa dependen de dicha decisión. Solo un análisis detallado permitirá efectuar una elección juiciosa del sitio de plantación para la empresa.

Otra etapa importante en la concepción de un sistema productivo es la que se refiere al arreglo de las instalaciones en los locales y a la manutención de los materiales.

**Grafico N° 2**

**SISTEMA DE PRODUCCIÓN**



**Fuente, Tawfik y Chavel (1984, p.10)**

**Elaborado por: Copara S. (2010)**

**2.3.8.2. Administración de Operaciones del Sistema de Producción.-** esta engloba las funciones esenciales y complementarias que se requieren para asegurar la armonía del sistema de producción. Las funciones esenciales son previsión, planificación de la producción y control; las complementarias son: organización científica del trabajo, administración de la calidad, administración del mantenimiento, seguridad del trabajo, e informática. Como sugiere la figura todos estos “rodajes” interdependientes tienen una importante función en el logro de los objetivos trazado,

La previsión proporciona los datos básicos en términos de la concepción y la administración de las operaciones; es cuantitativa y cualitativa.

El cometido de la planificación consiste en establecer calendarios de fabricación que sirva para el control de las actividades productivas.

El control comprende dos actividades:

- a) el control de la producción, aspecto cuantitativo (productividad, demoras, costos)
- b) el control de la calidad (criterios de la empresa y condiciones de fidelidad del comprador – consumidor)

Sin un aprovisionamiento adecuado, las materias primas, los suministros y los servicios necesarios para la producción no llegara al puesto de trabajo deseado, en buen momento, en la cantidad deseada y con la cantidad requerida.

La organización científica del trabajo es un factor cada vez más decisivo para todo sistema de producción. El desarrollo y la rentabilidad del sistema son factores que dependen de ellas.

La administración del mantenimiento afecta en parte la calidad del producto porque esta actividad consiste en conservar maquinas, equipos y locales en buen estado.



La administración de la seguridad en el trabajo consiste en identificar y controlar las circunstancias que pueden causar accidentes de trabajo. La importancia de factor humano nos invita a administrar la seguridad en el trabajo con el mismo cuidado que se dedica a las demás actividades del sistema de producción.

El enfoque multidisciplinario de los problemas, el cual se basa en la noción del sistema (enfoque sistemático), coincide con el desarrollo de la informática (teoría cibernética y la organización) y permita abordar en mejor forma las nuevas situaciones a las cuales debe enfrentarse el administrador. El enfoque sistemático y el informático constituyen un apoyo tanto para la concepción como para la administración de un sistema productivo.

Según, **El wood Sbuffa (1981, p.21)** “Los sistemas de producción son los medios por los cuales el hombre transforma los recursos para producir artículos y servicios útiles.”

Según, **Chase, Jacobs, Aquilano (2009, p.9)** “Los sistemas de producción se utilizan en todo tipo de negocios, utilizan recursos para transformar las entradas en algunas salidas deseadas las entradas pueden ser la materia prima, un cliente o un producto terminado de otro sistema.

Según, **Hopeman Richard (1991, p.6)** “El sistema de producción es el armazón o esqueleto, actividad dentro de la cual puede ocurrir la creación de un valor, es un extremo del sistema, se encuentra los insumos o entrada. En el otro están los productos o salidas, conectados las entradas y las salidas existe una serie de operaciones o procesos de almacenamiento e inspecciones”.

Según, **Chase, Jacobs, Aquilano (2000, p.6)** “Sistema de producción utiliza recursos operacionales para transformar insumos en algún tipo de resultados deseado, un insumo puede ser una materia prima, un cliente, o un producto terminado.”

### **2.3.9. Producción de Artesanías**

Para, Default. A (2003, Internet) La producción artesanal ha ido captando valor comercial, conforme al crecimiento del mercado turístico tanto nacional como internacional y formaliza, hoy más que nunca, un recurso económico de nuestro Patrimonio Cultural. El CFI, a través de una activa cooperación con el sector Artesanías y el desarrollo de las economías regionales, percibe su problemática, la cual condensa importantes connotaciones sociales: distingue las redes en las que están inmersos, las posibilidades de acceso a la educación, a la salud, al conocimiento, los mecanismos socio-económicos y de producción, las estrategias simbólicas, los modos de vida y las expectativas de los artesanos.

El complejo escenario, que el artesano de hoy debe enfrentar, le presenta nuevos obstáculos y oportunidades, pudiendo mejorar su posición, si avanza en la incipiente articulación con áreas de la economía dinámicas como el turismo y el comercio internacional.

Este esfuerzo, exige a los artesanos a mejorar sus productos en diferentes aspectos: explorar otros usos, adaptarlos al consumidor urbano y a nuevos hábitos de consumo planteados por el mercado exterior, rescatar el aprovechamiento sustentable de los materiales de su entorno natural, incorporar nuevas imágenes, nuevas herramientas y sumarle el valor agregado a través del uso de los parámetros de comunicación.

El gran desafío reside en adoptar procedimientos de calidad e innovación sin perder la herencia cultural con el objetivo de mejorar su competitividad.

Según, **Merino Y. (2005, Internet)** Concepto de Artesanía el Instituto de Antropología define a la artesanía como "Un objeto producido en forma predominantemente manual con o sin ayuda de herramientas y máquinas, generalmente con utilización de materias primas locales y procesos de transformación y elaboración transmitidos de generación en generación, con las variaciones propias que le imprime la creación individual del artesano. Es una expresión representativa de su cultura y factor de identidad de la comunidad".

La artesanía en el lenguaje común es la práctica de producir objetos. Estos pueden ser funcionales o decorativos, realizados parcial o totalmente a mano con un aporte de destreza manual y artística.

Las artesanías ocupan un lugar destacado dentro de las artes visuales porque conforman, en la mayoría de los casos, piezas de belleza estilística y formal. Por este motivo, han sido denominadas por muchos, arte popular.

En general, las artesanías comprenden una serie de actividades especialmente manuales y de carácter creador que implican la fabricación de objetos de uso doméstico en los que ha quedado impreso el sello personal del autor.

Por este motivo, ninguna pieza es exactamente igual a otra. El aprendizaje de estas actividades se transmite dentro del ámbito del hogar de generación en generación.

La artesanía, en un principio, tenía un fin utilitario. Ahora su fin es producir objetos estéticamente agradables. Realizar artesanías también puede ayudar a cumplir la función de terapia ocupacional: los enfermos encuentran la manera

de expresar sus sentimientos y las personas discapacitadas pueden distraer su atención y ocupar su tiempo.

### **2.3.9.1. Características de la Producción Artesanal**

Fabricación manual domiciliaria, para consumo de la familia o la venta de un bien restringido.

En el mismo lugar se agrupan el usuario, el artesano, el mercader y el transporte.

El artesano elabora los productos con sus manos en su totalidad, seleccionando personalmente la materia prima, dándole su propio estilo, su personalidad.

Requiere de una fuerza laboral altamente especializada en el diseño de las operaciones de manufactura, especialmente para el armado final del producto.

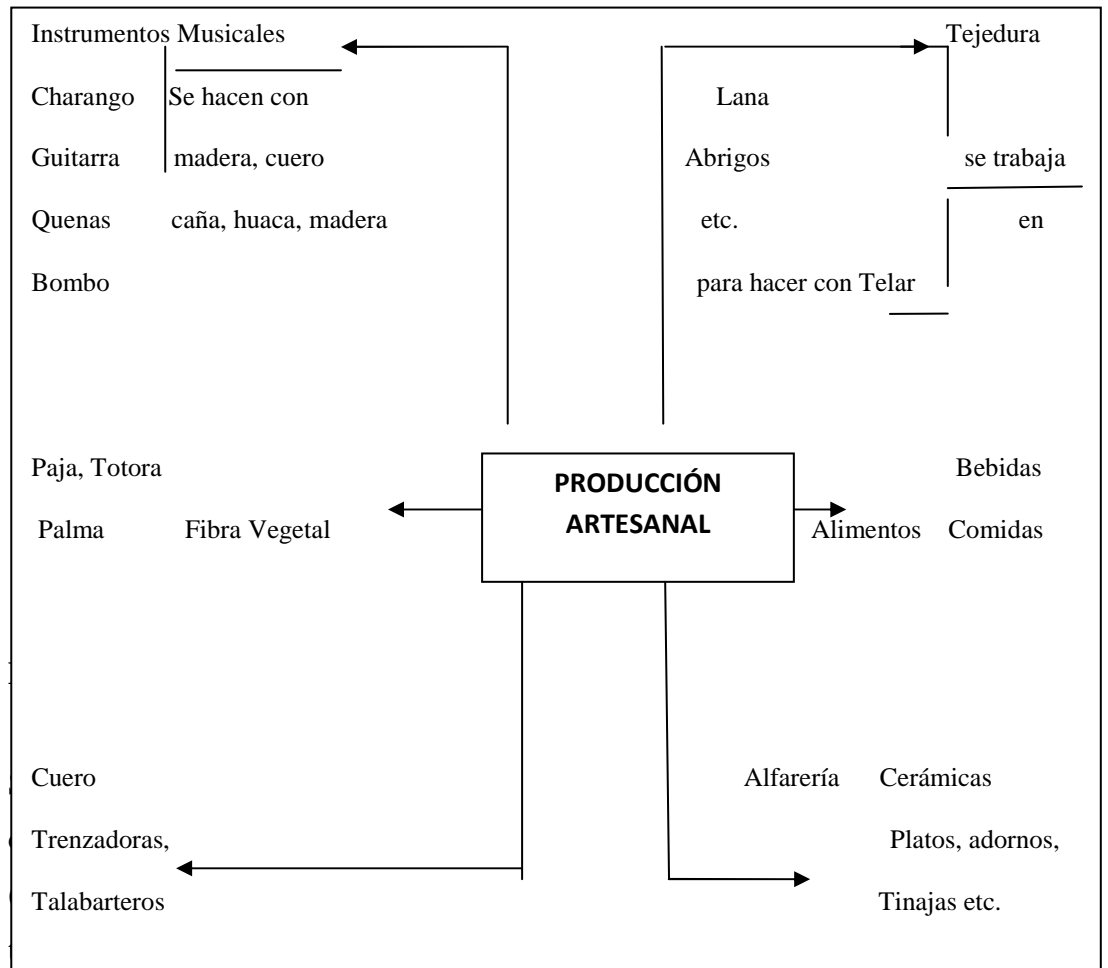
Tienen una organización descentralizada en una misma ciudad. Cada artesano se especializa en un componente del producto.

El volumen de la producción es generalmente reducido.

Los objetos artesanales, pues se aprecia el tiempo y la paciencia que los artesanos emplean en su labor.

**Grafico N° 3**

**TÉCNICAS ARTESANALES**



**Fuente: Merino Y. (2005, Internet)**

**Elaborado por: Copara S. (2010)**

Para, **Linda R. (1993, Internet)** La producción artesanal puede estudiarse arqueológicamente identificando a los artesanos mismos y sus identidades; la casa y el ámbito familiar de la producción; el barrio y la concentración de

medios de trabajo en sectores de un asentamiento, o bien, las comunidades especializadas en el nivel regional.

El estudio de las identidades en arqueología es reciente. Más allá del género, la etnia o la pertenencia a un grupo social, podemos estudiar las ocupaciones y oficios como identidades individuales y colectivas. Los individuos que tienen un oficio particular a menudo dejan en lo que producen firmas o marcas (por ejemplo, en los objetos de arcilla quedan impresas huellas digitales).

En ciertos casos, las áreas de actividad de la casa de un artesano sugieren el tipo de artesanías que producía, pues contienen instrumentos, desechos, productos terminados o rotos en el proceso de elaboración. En los almacenes de productos terminados y en los basureros nos damos cuenta del volumen de la producción. Es muy poco lo que se ha hecho para evaluar la organización de la producción artesanal entre los grupos corporativos que habitaban los conjuntos multifamiliares

#### **2.3.9.2. Tipo de Artesanías**

Según, Amerindia.: (2010,Internet) “Las artesanías son actividades, destrezas o técnicas empíricas, practicadas tradicionalmente por el pueblo, mediante las cuales con intención o elementos artísticos, se crean o producen objetos destinados a cumplir una función utilitaria cualquiera, o bien se las adorna o decora con el mismo o distinto material realizando una labor manual individualmente o en grupos reducidos, por lo común familiares e infundiendo

en los caracteres o estilos típicos, generalmente concordes con los predominantes en la cultura tradicional de la comunidad".

Los diferentes tipos de artesanía indígena se manifiestan como verdaderas obras de arte. Las formas ancestrales tradicionales no se han perdido y se han venido manteniendo vivas entre estos pueblos. Entre los tipos de artesanía indígena u objetos etnográficos se encuentra la cestería o tejidos duros, los tejidos blandos (chinchorros, hamacas, bolsos, bandas porta-bebé, vestidos y guayucos) y sus telares, la alfarería o cerámica, las tallas en madera, los adornos corporales, los instrumentos de caza y pesca, los instrumentos musicales, etc.

## **2.4 Hipótesis**

La Implementación de un Modelo de gestión de Calidad incrementará la producción de artesanías en El Centro de Formación Guamán Poma de Ayala de la Comunidad de San Isidro.

## **2.5 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

### **2.5.1 Variable Independiente**

Modelo de Gestión de Calidad.

### **2.5.2 Variable Dependiente**

Producción de Artesanías.

## **CAPITULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Modalidad Básica de la Investigación**

La modalidad de investigación será principalmente bibliográfica porque para analizar cada información escrita sobre el problema en estudio se basará en documentos ya estudiados y comprobados los resultados anteriores tales como



libros, revista, informes técnicos, tesis de grado. Y será de campo porque las encuestas se aplicarán al personal que elabora las artesanías en el Centro de Formación.

### **3.3 Nivel o Tipo de Investigación**

Para continuar con la investigación se utilizarán 4 tipos de investigación: la exploratoria porque me permitirá conocer exactamente las causas y encontrar el problema para indagar sobre ello, la descriptiva ayudará a describir todo el problema en sus partes importantes y necesario para dar solución, será correlacional porque a través de las variables determinaremos las causas y efectos del problema y explicativa porque explicará todo el fenómeno de lo que sucederá en el futuro.

### **3.3 Población y Muestra**

El universo de estudio para esta investigación está integrado por 30 personas del centro de Formación Guamán Poma de Ayala de la comunidad de San Isidro. A quienes se encuestarán en su totalidad y no se aplicará ninguna fórmula matemática para esta investigación.

### 3.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

**TABLA N° 1**

#### **V. I. Modelo de Gestión**

<b>Contextualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas de Instrumento</b>
<p>“El concepto de <b>Gestión</b>, por su arte, proviene del latín gesio y hace referencia a la acción y al <b>efecto</b> de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La <b>noción</b> implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, <b>disponer</b>, organizar.”</p>	<p>Gestión,</p> <p>Efecto</p> <p>Disponer</p> <p>Noción</p>	<p>Trabajo.</p> <p>Resultado</p> <p>Orientar</p> <p>Conocimiento</p>	<p>¿Conoce Ud. la gestión que realiza el centro de formación para mejorar la producción de las artesanías?</p> <p>¿Disponen de material adecuado para la producción de las artesanías?</p> <p>¿Cuál es el resultado que obtienen al terminar un tipo de artesanías?</p> <p>¿Creé Ud. Que la mayoría de las personas que elaborar las artesanías tienen el conocimiento suficiente?</p>	<p><b>Encuestas</b></p>



### 3.5 Plan de Recolección de Información

En la investigación de producción de artesanías es muy importante la recolección de la información la misma que dará la validez y confiabilidad del trabajo a realizarse.

**TABLA N°3**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>EXPLICACION</b>
¿Para Qué?	Para conocer el problema que existe en la producción de las artesanías.
¿A qué personas o sujetos?	A los que laboran en la producción
¿Sobre qué aspectos?	Investigación y desarrollo, Capacitación.
¿Quién?	Investigadora y encuestador
¿Cuándo?	Para los meses de Enero - Agosto
¿Lugar de recolección de la información	En el centro de Formación Guamán Poma de Ayala, área de producción
¿Cuántas veces?	Una vez por persona
¿Qué técnicas de recolección?	Investigación primaria y secundaria
¿Con que?	Encuesta y observación
¿En qué situación?	Cuando las personas colaboradoras se encuentren elaborando las artesanías.

**Fuente: Copara S. (2010)**

### **3.6 Plan de Procesamiento de la Información**

Podemos definir, como el proceso mediante el cual, los datos individuales se agrupan y estructuran con el propósito de responder a los problemas que se presenten en la investigación, los objetivos e hipótesis de estudio.

Los pasos que utilizaremos serán; agrupar y estructurar los datos obtenidos en el trabajo de campo se definirá con herramientas y programas estadísticos para el procesamiento de los datos y se obtendrán los resultados.

El análisis de los resultados se los realizara en base a una reflexión sobre resultados obtenidos del trabajo de campo y en función del problema de investigación del problema de investigación, los objetivos del estudio, la hipótesis y el marco teórico.

Para la presente investigación será necesario depurar los datos e información, para que exista la confiabilidad, por lo tanto antes de la aplicación definitiva de los instrumentos, de recolección de información debe agruparse de la validez y confiabilidad de los datos obtenidos.

La descripción de los resultados se lo hará mediante la utilización del de estadística descriptiva.

Para la tabulación de los datos y la información, se procederá utilizando los programas de Word y el programa SPSS.

El procesamiento y análisis de los datos obtenidos de la encuesta del problema en la producción de las artesanías tejidas con fibra de alpaca, su procedimiento será lo siguiente:

- a.- Revisión y calificación de la información
- b.- Categorización y tabulación
- c.- Análisis de los datos

#### **d.- Interpretación de resultados**

El Análisis de la investigación será a través de los resultados obtenidos de la encuesta efectuada a las personas que elaboran las artesanías en el centro de Formación que permitirá conocer los problemas exactos y las decisiones que se deberán tomar a futuro para dar solución al problema, aplicando un nuevo modelo de Gestión para producir artesanías de calidad.

## **CAPITULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis de los Resultados**

El Centro de Formación Guamán Poma de Ayala por medio de encuestas ha logrado obtener información los cuales han sido tabulados y nos ayudan a establecer diferentes parámetros para obtener los siguientes resultados presentados a continuación:

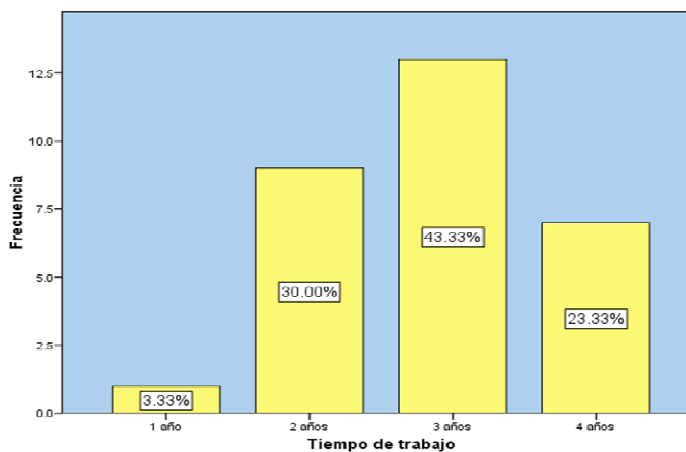
#### **4.2 Interpretación de Datos**

## ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la producción de artesanías?

**TABLA N° 4**

Tiempo de trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 año	1	3,3	3,3	3,3
	2 años	9	30,0	30,0	33,3
	3 años	13	43,3	43,3	76,7
	4 años	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**GRAFICO N° 4**



**Fuente: La encuesta**

**Elaborado por: Copara S. (2010)**

### **Análisis e interpretación**

En el Centro de Formación un 43% de personas trabajan en el área de producción hace 3 años, un 30% hace 2 años, un 23% trabaja durante 4 años y más, mientras que un 3.33% trabaja durante 1 año, esto quiere decir que este tipo de trabajo va incrementando y requiere de motivación



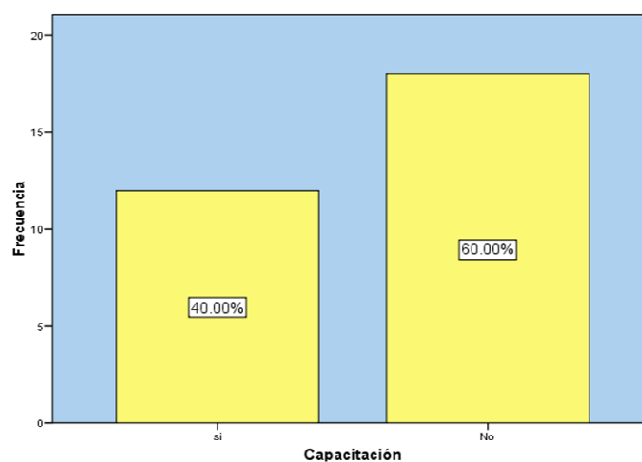
## PREGUNTA 02

¿Recibe capacitación para la elaboración de las artesanías?

TABLA N° 5

		Capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si	12	40,0	40,0	40,0
	No	18	60,0	60,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

GRAFICO N° 5



Fuente: La encuesta

Elaborado por: Copara S. (2010)

### Análisis e interpretación

Las personas que laboran en el centro de formación. Manifiestan que en las personas en un 60% manifiestan que no reciben capacitación y un 40% han recibido, lo que se puede hacer es que las capacitaciones sean continuas para todos

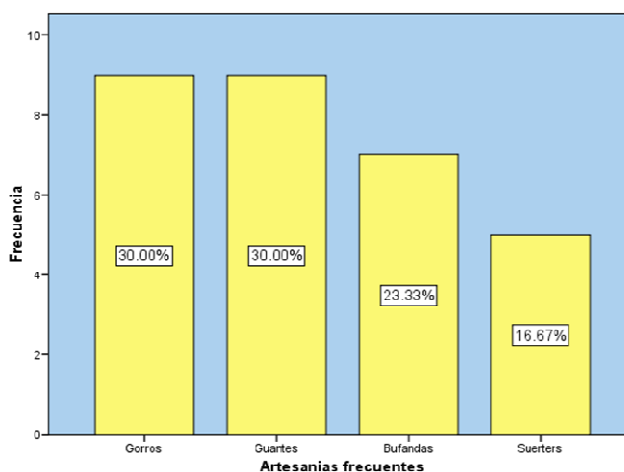
### PREGUNTA N° 03

¿Cuáles son las artesanías que frecuentemente elaboran?

TABLA N° 6

Artesanías frecuentes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Gorros	9	30,0	30,0	30,0
	Guantes	9	30,0	30,0	60,0
	Bufandas	7	23,3	23,3	83,3
	Sueters	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

GRAFICO N° 6



Fuente: La encuesta

Elaborado por: Copara S. (2010)

### Análisis e interpretación

En la producción de las artesanías la que mas sobresale son las gorras y guantes con el 30% cada uno, las bufandas 23.33% y los suéteres con el 16.67% lo que se puede entender es que necesitan más capacitación en diferentes modelos y diseños

#### PREGUNTA N° 04

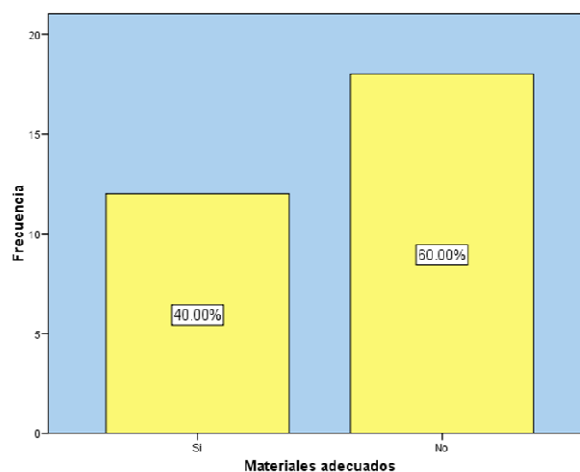
¿Dispone de material adecuado para la producción de las artesanías?

TABLA N° 7

Materiales adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	12	40,0	40,0	40,0
	No	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

GRAFICO N° 7



Fuente: La encuesta

Elaborado por: Copara S. (2010)

#### Análisis e interpretación

Para elaborar las artesanías indican un 60% que el material que utilizan no es adecuado y un 40% que si, lo que indica que dentro de la capacitación también se debe diferenciar los materiales para cada artesanía.

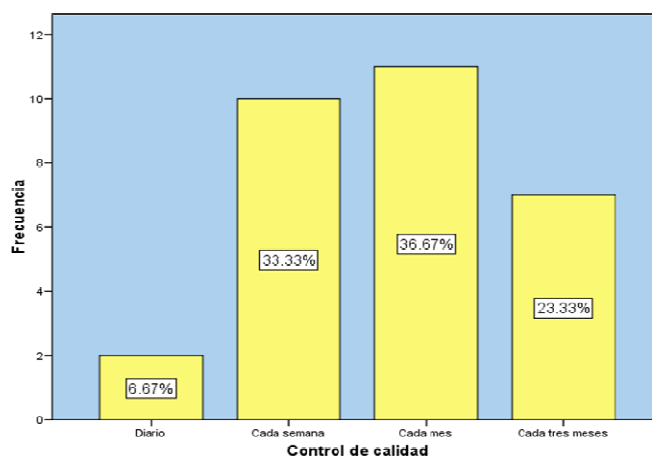
## PREGUNTA N° 05

¿Cada qué tiempo realizan el control de calidad?

**TABLA N° 8**

Control de calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Diario	2	6,7	6,7	6,7
	Cada semana	10	33,3	33,3	40,0
	Cada mes	11	36,7	36,7	76,7
	Cada tres meses	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**GRAFICO N° 8**



**Fuente: La encuesta**

**Elaborado por: Copara S. (2010)**

### **Análisis e interpretación**

En el control de calidad de la producción de las artesanías, responden un 36.33% que se realiza cada mes, un 33.33% cada semana, un 23.33 cada 3 meses, se puede conocer, existe un control pero se debe tener en cuenta que el personal esté capacitado para que la producción mejore y sea de calidad

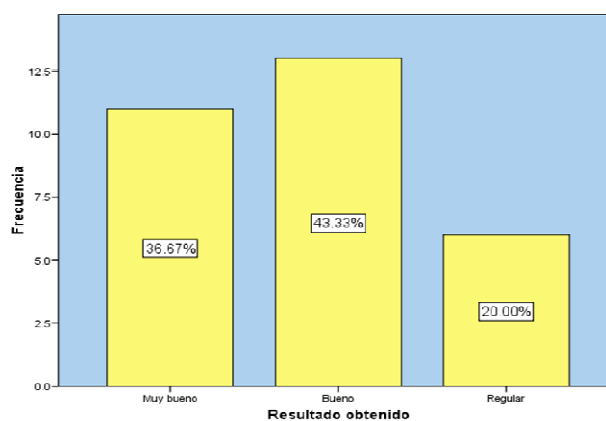
## PREGUNTA N° 06

¿Cuál es el resultado que obtienen al terminar un tipo de artesanías?

**TABLA N° 9**

		Resultado obtenido			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bueno	11	36,7	36,7	36,7
	Bueno	13	43,3	43,3	80,0
	Regular	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**GRAFICO N° 9**



**Fuente: La encuesta**

**Elaborado por: Copara S. (2010)**

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados un 43.33% responde que su producción es sola mente bueno, un 36.71 que es muí bueno y 20% responde que es regular, lo que se conoce es que no están satisfecho con su producción, lo que debería hacer el centro de formación es capacitar en motivación y auto estima pera que valoren su trabajo

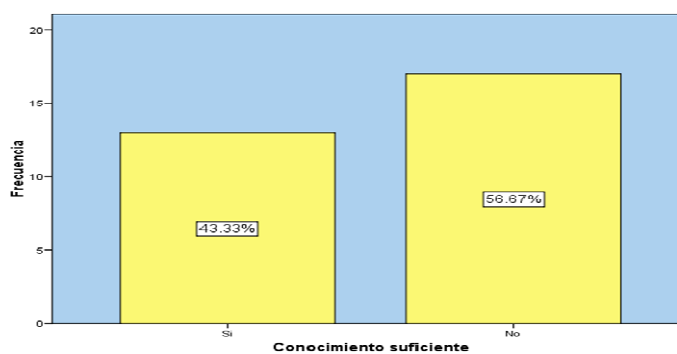
### PREGUNTA N° 07

¿Cree Ud. Que la mayoría de las personas que elaborar las artesanías tienen el conocimiento suficiente en el área?

TABLA N° 10

		Conocimiento suficiente			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	43,3	43,3	43,3
	No	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

GRAFICO N ° 10



Fuente: La encuesta

Elaborado por: Copara S. (2010)

### Análisis e interpretación

Para conocer si tienen el conocimiento en la producción de las artesanías un 56.67% no lo tienen, y un 43.33% conocen por su experiencia. Lo que se va notando es que se requiere de urgencia, capacitación en el área para que la producción mejore.

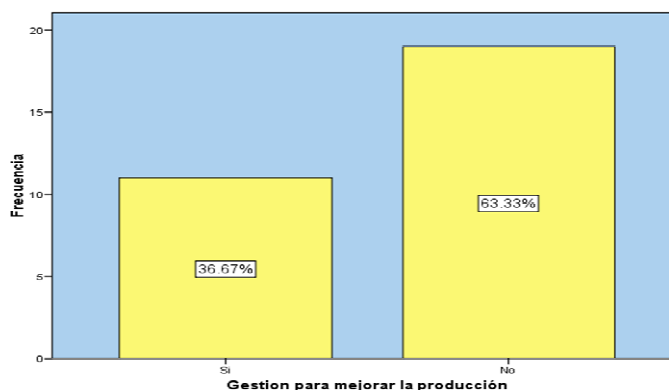
### PREGUNTA N° 08

¿Conoce Ud. La gestión que realiza en el centro de formación para mejorar la producción de las artesanías?

TABLA N° 11

Gestion para mejorar la producción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	11	36,7	36,7	36,7
	No	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

GRAFICO N° 11



Fuente: La encuesta

Elaborado por: Copara S. (2010)

### Análisis e interpretación

Para conocer, que tanto están informados sobre la gestión que realiza el centro de formación un 63.33% responden que desconocen y un 36.67% que si lo que requiere es tener más contacto con el personal administrativo para que informe todas las actividades que realicen y que los colaboradores manifiesten sus opiniones.

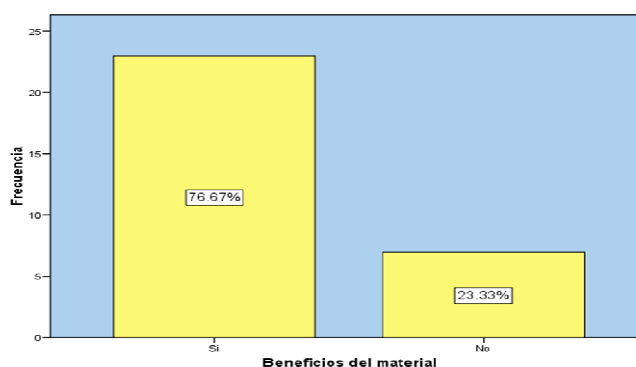
## PREGUNTA N° 09

¿Conoce los beneficios que provee el material que utiliza para la producción de las artesanías?

TABLA N° 12

		Beneficios del material			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	23	76,7	76,7	76,7
	No	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

GRAFICO N° 12



Fuente: La encuesta

Elaborado por: Copara S. (2010)

### Análisis e interpretación

De la totalidad de los encuestados un 76.67% conocen los beneficios que posee al utilizar la materia prima, y un 23,33% no lo conocen, es una gran ventaja para que continúen en la producción ya que hacen valer su trabajo y se da a conocer de la misma manera a los demás



## PREGUNTA N° 10

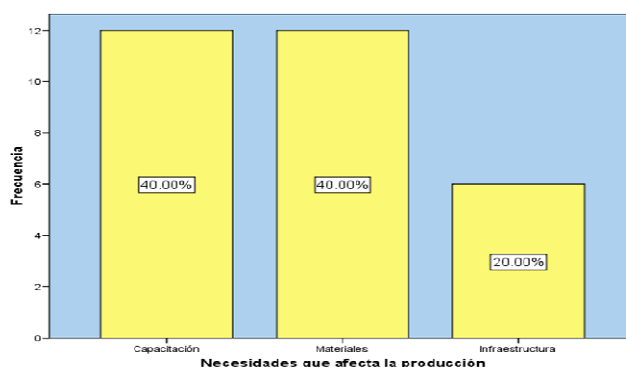
¿Qué necesidades son las que afecta para que la producción de artesanías sea de calidad?

TABLA N° 13

Necesidades que afecta la producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Capacitación	12	40,0	40,0	40,0
	Materiales	12	40,0	40,0	80,0
	Infraestructura	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

1 GRAFICO N° 13



Fuente: La encuesta

Elaborado por: Copara S. (2010)

### Análisis e interpretación

De todos los encuestados manifiestan que las necesidades que afectan para que la producción sea de calidad. Es el 40% en capacitación y materiales mientras que el 20% afecta la infraestructura, se debe dar más énfasis en capacitación.

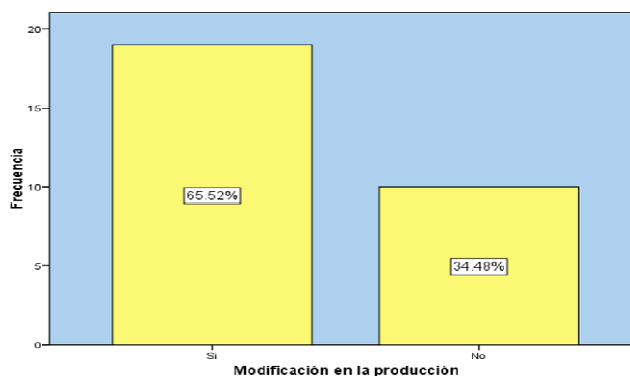
## PREGUNTA N° 11

¿Piensa Ud. Que sería necesario realizar una modificación en la producción de las artesanías?

**TABLA N° 14**

		Modificación en la producción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	19	63,3	65,5	65,5
	No	10	33,3	34,5	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

**GRAFICO N° 14**



**Fuente: La encuesta**

**Elaborado por: Copara S. (2010)**

### **Análisis e interpretación**

Para conocer si están dispuestos realizar modificación en la producción el 65.52% responden que es necesario el cambio y el 27.59% que no lo es, pero el centro de formación requiere realizar modificaciones para continuar realizando modificaciones

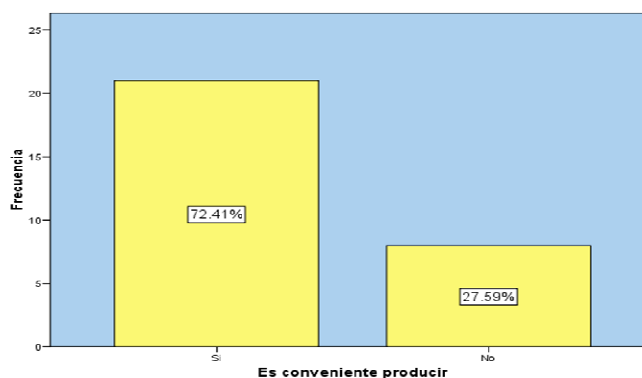
## PREGUNTA N° 12

¿Cree Ud. Que es conveniente producir este tipo de artesanías?

**TABLA N° 15**

		Es conveniente producir			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	21	70,0	72,4	72,4
	No	8	26,7	27,6	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

**GRAFICO N° 15**



**Fuente: La encuesta**

**Elaborado por: Copara S. (2010)**

### **Análisis e interpretación**

La mayoría de los encuestados responden con un 72.41% que si conviene seguir produciendo este tipo de artesanías y un 27.59% que no lo que se debe hacer es tomar correcciones ya que existe interés por las personas que producen las artesanías

### **4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

Para muestra pequeñas, la utilización de Chi-cuadrado se maneja como un estadígrafo de distribución libre que permite establecer la correspondencia de valores observados y esperados, permitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere verificar.

#### **4.3.1. Formulación de la Hipótesis**

HO= Un Modelo de Gestión de Calidad no incrementa los niveles de producción de las artesanías en el Centro de formación Guamán Poma de Ayala de la comunidad de Sana Isidro.

HI= Un Modelo de Gestión de Calidad si incrementa los niveles de producción en el Centro de formación Guamán Poma de Ayala de la Comunidad de San Isidro.

#### **4.3.2 Definición del nivel de significación**

La presente investigación tendrá un nivel de significación del 5%.

#### **4.3.3 Elección de la prueba estadística**

Para la verificación de la hipótesis del presente trabajo se utilizo la prueba Chi cuadrado cuya fórmula es:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

O= Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

La prueba escogida se ha aplicado utilizando la respuesta obtenida de las preguntas 8 y 11 de la encuesta aplicada a las personas que elaboran este tipo de artesanías del centro de Formación Guamán Poma de Ayala de la comunidad de San Isidro.

#### **4.3.4 Zona de aceptación o rechazo**

Para calcular la zona de aceptación o rechazo, se necesita calcular los grados de libertad

Grados de libertad

$$G1 = (f-1) (c-1)$$

$$G1 = (2-1) (2-1)$$

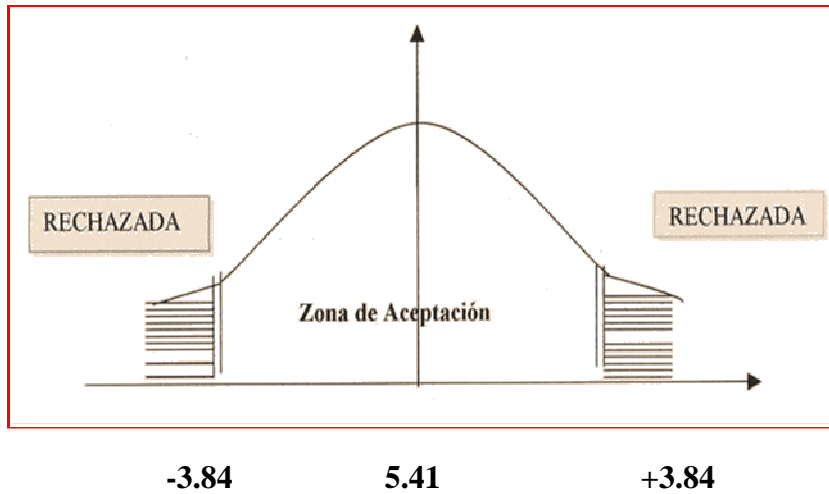
$$G1 = (1) (1)$$

$$G1 = (1)$$

El valor tabulado de  $x^2$  con 1 grado de libertad u un nivel de significación de 0,05 de 3,841.

**Grafico N° 16**

**VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS**



Elaborado por: Copara S. (2010)

**TABLA N° 16**

**Cálculo Matemático 1**

**Valores Reales**

POBLACIÓN	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
Gestión de Calidad	11	19	30
Producción de Artesanías	20	10	30
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>60</b>

**TABLA N° 17**

**Cálculo Matemático 2**

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

	O	E	O - E	$(O - E)^2$	$\frac{(O - E)^2}{E}$
Gestión de Calidad / SI	11	15,5	-4,5	20,25	1,31
Gestión de Calidad / NO	19	14,5	4,5	20,25	1,40
Producción de Artesanías / SI	20	15,5	4,5	20,25	1,31
Producción de Artesanías / NO	10	14,5	-4,5	20,25	1,40
				<b>X<sup>2</sup> =</b>	<b>5,41</b>

**4.3.7 Decisión**

El valor de  $x^2_{\tau} = 3.84 < x^2_c = 5.41$

Por consiguiente se acepta la hipótesis alterna es decir, que con la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad se incrementará la producción de las artesanías en el Centro de Formación Guamán Poma de Ayala y se rechaza la hipótesis nula.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- 1) El resultado de las encuestas al personal que elabora las artesanías determina que carecen de capacitación en el área de producción ya **que**



únicamente aplican en la elaboración de las artesanías los conocimientos adquiridos por sus propios medios o sus habilidades.

- 2) Lo que requiere en una producción es que los materiales y herramientas que se utilicen sean de calidad, adecuados para cada tipo de artesanía que se elabora ya que actualmente utilizan únicamente agujas o crochet.
- 3) En el centro de formación no existe reuniones continua donde se pueda informar las actividades que se realiza para el mejoramiento la producción de las artesanías
- 4) Como fortaleza para el Centro de Formación es que la mayoría de las personas que elaboran las artesanías, conocen los beneficios que provee al utilizar la fibra de alpaca como materia prima.
- 5) En el Centro de Formación Guamán Poma no existe el área de control de calidad, por lo que la producción de las artesanías son deficientes.
- 6) Finalmente se puede conocer que en el centro de formación requiere de cambios para que la producción de las artesanías mejore y se logre incrementar las ventas a través de un modelo de gestión de calidad

## **5.2 Recomendaciones**

- 1) Planificar cursos de capacitación sobre cómo mejorar los procesos de producción de las artesanías.

- 2) Adquirir y capacitar en el manejo materiales y herramientas de acuerdo a la necesidad en la producción, para que las artesanías finalmente sean de calidad.
- 3) Realizar reuniones semanales para informar las actividades ejecutadas y planificar la nuevas que se deben efectuar en lo posterior.
- 4) Realizar trípticos donde se informe a los posibles compradores los atributos que posee la fibra de alpaca para la salud y principalmente para el medio ambiente, y el gran aporte que estarían realizando al adquirir este tipo de artesanías.
- 5) Se debería crear un área de control de calidad para realizar un diagnostico general de cada artesanías que se elabora y evitar sacar a la venta productos defectuosos.
- 6) Capacitar constantemente a todos los colaboradores del centro de formación para que se involucren al proceso de los cambios a través de la aplicación de un nuevo Modelo de Gestión de Calidad.

## **CAPÍTULO VI**

### **6.- PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

**Título.**

“Proponer un Modelo de Gestión de Calidad para incrementar la Producción de las Artesanías en el Centro de FORMACIÓN GUAMÁN POMA DE AYALA de la comunidad de San Isidro del Cantón Pujilí”.

**Institución Ejecutora**

El “CENTRO DE FORMACIÓN GUAMÁN POMA DE AYALA” de la comunidad de San Isidro del cantón Pujilí.

**Beneficiarios**

El “CENTRO DE FORMACIÓN GUAMÁN POMA DE AYALA”; las productoras de las artesanías, los proveedores, los clientes (Turistas).

**Ubicación.**

Sudamérica; País: Ecuador Provincia de Cotopaxi Cantón Pujilí Comunidad San Isidro.

Centro de Formación Guamán Poma de Ayala: se encuentra a 9 Km de Pujilí, Vía la Merced – Cusubamba.



**Responsable de Área de Artesanías:** Sandra Copara

## **6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

Por pedido del coordinador del CENTRO DE FORMACIÓN se procede a realizar la presente investigación por lo que se procedió a determinar el problema de la misma, la posible causa con problemas de calidad en la producción de artesanías, para esto se realizó las encuestas a las productoras, con lo que se pudo conocer exactamente cuáles son los inconvenientes que tienen en el Centro de Formación, y proponer un nuevo Modelo Gestión de Calidad que permita dar a conocer las actividades que se pueden llevar a cabo para mejorar la producción de las artesanías así como también los beneficios económicos y conocimientos que se adquiriera con la reorganización dentro de la administración en el área de producción en el Centro de Formación.

## **6.3 JUSTIFICACION**

La realización de la presente propuesta servirá como herramienta administrativa para incrementar la producción de las artesanías ya que se conocerá su análisis interno y externo a través de la Matriz FODA.

Se justifica ya que al conocer el problema de la falta de un “Modelo de Gestión de Calidad para incrementar la producción de las artesanías en el centro de formación Guamán Poma de Ayala de la comunidad de San Isidro”. debemos darle una solución al incremento de la producción de artesanías ya que le falta organizar en el área de producción, el coordinador y el responsable del área, debe proponer un nuevo MODELO DE GESTIÓN de calidad para incrementar la producción de las artesanías y mejore su calidad, por lo que se determinó que esta solución se encuentra promoviendo el trabajo en equipo, delegando funciones y utilizando al máximo los recursos, **esto** permitirá que incremente la producción de las artesanías, **y** mejore el ámbito laboral el

cual, al poner en práctica el nuevo Modelo de Gestión de Calidad para las que laboran en el centro, se logrará la diversidad de productos alboradas artesanalmente y de calidad.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 Objetivo General**

“Elaborar el Modelo de Gestión de Calidad para incrementar la Producción de artesanías en el “CENTRO DE FORMACIÓN GUAMÁN POMA DE AYALA” de la comunidad de San Isidro del Cantón Pujilí.”

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnostico a partir de la Matriz FODA del “CENTRO DE FORMACIÓN GUAMÁN POMA DE AYALA” que facilite el estudio interno y externo de la misma.
- Identificar los aspectos más importantes que incidan en la calidad de la producción de las artesanías
- Diseñar un Modelo adecuado de Gestión de calidad para la producción de las artesanías en el “CENTRO DE FORMACIÓN GUAMÁN POMA DE AYALA”.

## **6.5 ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD**

### Política

En la actualidad en el Ecuador uno de los principales problemas de la actividad artesanal es su baja rentabilidad fenómeno que se explica por la poca diversidad de la producción, el mal uso de materia prima, los inadecuados canales de comercialización y el acaparamiento de la producción por los intermediarios nacionales e internacionales a eso se suma el poco apoyo del estado en la promoción y publicidad de los productos artesanales en los principales centros de venta en el ámbito nacional e internacional.

### Socio- cultural

El factor cultural es indispensable porque para la elaboración de cada artesanía depende de sus conocimientos, antes adquiridos ya que los pequeños productoras siguen con su actividad tradicional heredada de generación en generación donde aplican y demuestran sus habilidades ancestrales porque cada artesanía es única.

### Tecnológico

Dentro de esta investigación no requiere en su totalidad la tecnología ya que la producción es artesanal y las herramientas que utilizan son manuales.

### Organizacional

El **CENTRO DE FORMACIÓN GUAMÁN POMA DE AYALA** se dedica a la producción de artesanías con persona que viven alrededor y en la comunidad de San Isidro, está constituida y registrada legalmente a través del CODENPE el 08 de Julio del 2008, cuenta con un coordinador y 3 personas encargadas de diferentes áreas.



En la actualidad el coordinador es quien lleva a cabo como un visionario de crear fuentes de trabajo utilizando los materiales que existen en las comunidades y para esto se va proponiendo nuevas metodologías para conllevar a dar cumplimiento a los objetivos traídos.

### **Económico Financiero**

La presente propuesta es factible, por cuanto no requiere de inmenso recurso económico financiero para cubrir con los gastos que incurrirán el diseño del MODELO DE GESTIÓN para lograr mejorar la calidad de las artesanías. DEL CENTRO DE FORMACIÓN GUAMÁN POMA DE AYALA.

## **6.6 FUNDAMENTACIÓN**

La siguiente propuesta estará respaldada a través de los siguientes soportes teóricos.

### **6.6.1 Modelo**

El término modelo proviene del concepto italiano de modello. La palabra puede utilizarse en distintos ámbitos y con diversos significados. Aplicado al campo de las ciencias sociales, un modelo hace referencia al **arquetipo** que, por sus características idóneas, es susceptible de imitación o reproducción. También al esquema teórico de un **sistema** o de una realidad compleja.

### **6.6.2 Gestión**

El concepto de **gestión**, por su parte, proviene del latín *gesio* y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar.

De esta forma, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización.

Por lo tanto, un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.

(<http://definicion.de/modelo-de-gestion/>).

### **6.6.3 Artesanías**

Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.

- Satisfacer al cliente.
- Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho
- Crear un producto único.

### **6.6.4 Control de Calidad**

Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.

Satisfacer las necesidades técnicas del producto.

### **6.6.5 Calidad Total**

Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.

- Satisfacer tanto al cliente externo como interno.
- Ser altamente competitivo.
- Mejora Continua.
- Autor:

**Autor: Carlos González** <http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>  
(Internet)

### **6.6.5.1 Calidad**

**Según Moreno- Luzón M.D.; Peris, F, j; González, T. (2001, p 7-13)**

#### **Calidad como conformidad**

La calidad de los productos es medida a través de indicadores cuantitativos, los cuales permiten ver la conformidad de los productos con las especificaciones diseñadas

Se trata de un concepto útil en mercados de productos industriales, fácil de implantar y administrar, y que puede ser medido y controlado con exactitud.

La aplicación de este concepto de calidad implica incrementos de la eficiencia en aquellas partes de la organización que afronta menores grados de incertidumbre y en las que es más fácil definir especificaciones: producción, facturación, servicio bajo contrato etc. En general, siempre que sea posible identificar correctamente las especificaciones exigidas por el cliente, y siempre que estas tengan un grado suficiente de estabilidad en el tiempo, de tal modo que sea posible la estandarización de proceso y productos.

#### **Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente**

La evolución de la gestión de la calidad desde una perspectiva muy centrada en la producción hasta perspectiva que integran la dimensión del mercado, ha tenido como

consecuencia el dar cada vez mayor importancia a la satisfacción de las expectativas de los clientes como eje central y principio básico de la calidad. En este sentido un producto o servicio será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente.

### **Calidad como valor con relación al precio**

Esta concepción es aplicable, como la anterior, a productos y servicios. La noción de valor debe ser incluida en la definición de calidad. Propugna que tanto precio como calidad deben ser tenidos en cuenta en un mercado competitivo. Así que la calidad no tiene el sentido popular de lo mejor en un sentido absoluto. Significa lo mejor para cierto consumidor en función del uso actual del producto – servicio y de su mejor precio de venta. Es decir la calidad de un producto no puede ser desligada de su coste y de su precio.

### **Calidad como excelencia**

Este concepto es el más genérico e integrador de las formas de entender la calidad. Se puede aplicar a productos, servicios, procesos y a la empresa en su conjunto. De hecho el término excelencia es el más comúnmente utilizado en referencia a la calidad en contexto muy diverso. Es frecuente su uso para calificar a las personas, e indicar en este contexto un comportamiento ejemplar, una alta calidad humana.

Al ser un concepto de uso general y denotar aquello que es lo mejor posible, la calidad como excelencia es un objetivo que permite y exige incorporar el compromiso de todos los integrantes de la organización; y que, si es reconocida por el mercado, será fuente de ventaja competitiva.

La perspectiva Interna Hace énfasis en la eficiencia. Parte del supuesto de que la empresa está ofreciendo productos y servicios que interesan al mercado y, por lo tanto, lo importante es elaborar el producto o prestar el servicio con una atención especial a los costes y a la productividad, respetando lo pactado con el cliente de forma tácita o explícita. Se asume que se debe elaborar eficientemente, y tiene un rendimiento igualmente eficiente, será adquirido el mercado.

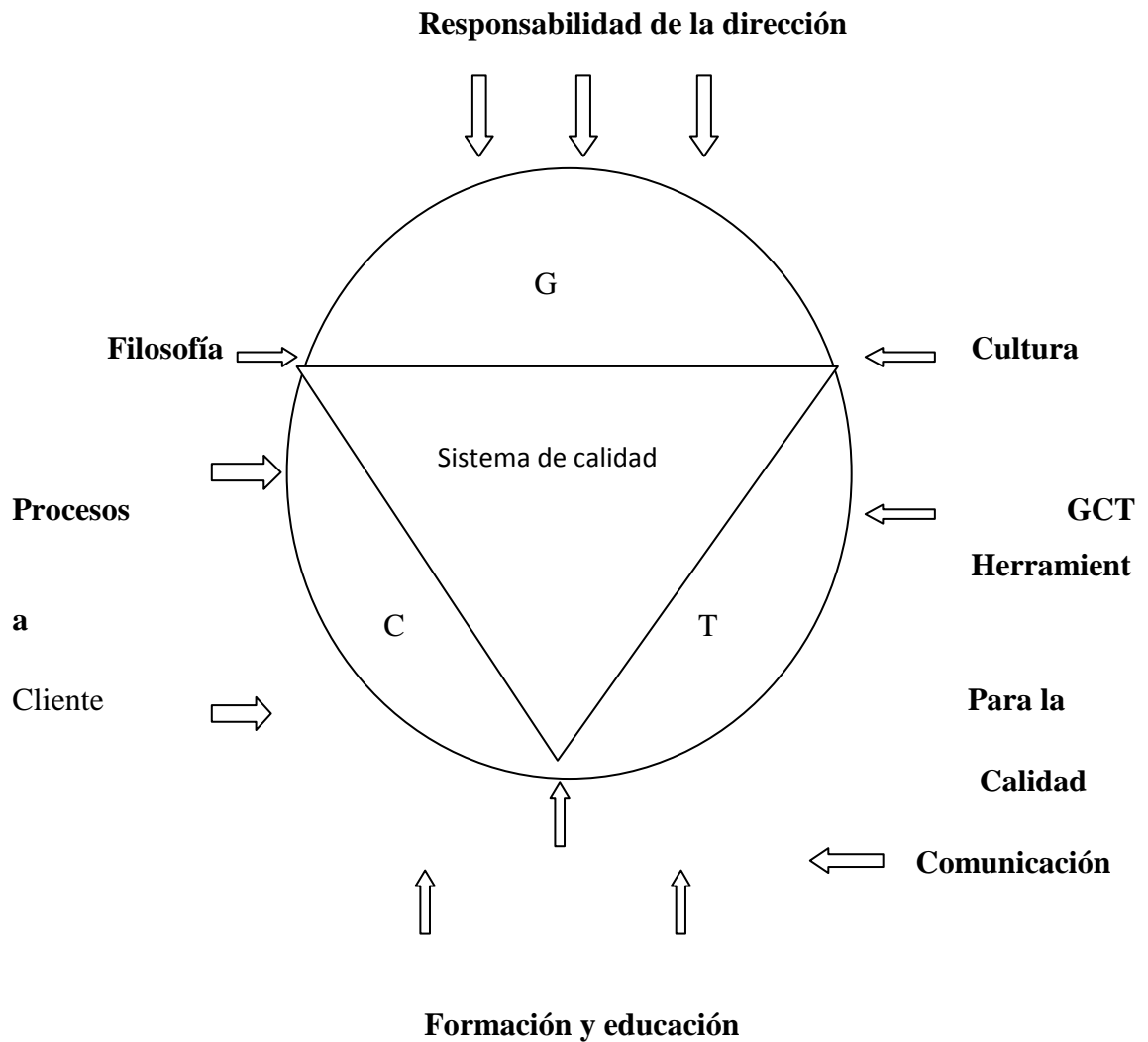
La perspectiva externa posterior en el tiempo trata de cubrir las lagunas del enfoque anterior, asumiendo que en los mercados con un alto grado de rivalidad entre competidores, fuerte ritmo de cambio tecnológico, y cambios en el gusto de los consumidores, es necesario centrarse en el cliente, que es quien va a indicar que productos o servicios necesitan, con que características y prestaciones, y a que precio. Esta perspectiva deja en un segundo plano de la eficiencia 'para poner en énfasis en la eficiencia y en la satisfacción de los deseos del cliente, dejando también en un lugar secundario la satisfacción de otros grupos de influencia.

La perspectiva Desarrollo de la calidad a través de la Gestión de Calidad Total

Es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas Gestión de Calidad Total afecta a cada persona en una organización y se cree que para que sea competitiva y, por lo tanto, prospera, la filosofía, principios y prácticas de la gestión de calidad total deben ser aceptados por todos.

## GRAFICO N° 18

### Influencia de la Gestión de Calidad Total



Fuente Moreno- Luzón M.D.; Peris, F, j; González, T.

La GCT. Ofrece las medios por lo que las organizaciones pueden proporcionar una participación de sus empleados, satisfacen a las clientes e, igual de importante de la medición y el diagnostico, el rol del cliente y el compromiso de los empleados todos los niveles de organización en la búsqueda de mejoras continuas.

La GCT. Es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa. Significa acción enfocada hacia la mejora d localidad en el trabajo y a la organización como equipo y de innovación, satisfacer las expectativas y necesidades del cliente.

La GCT exige:

- 1.- Valores visibles de la organización, principios y normas que deben ser aceptadas por todos.
- 2.- Una orientación empresarial con una estrategia clara, misión, política de calidad y objetivos, con procedimientos y prácticas eficaces.
- 3.- Requisitos cliente/proveedor (interno y externo) claramente desarrollados.
- 4.- Demostracion de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos.

La GCT requiere el desarrollo y aplicación de programas de educación y formación para una gestión empresarial eficaz, conocimiento y prácticas de herramientas/técnicas específicas lo que permita realizar mejoras continuas.

**TABLA N° 18**

**PRINCIPIOS ESPECÍFICOS Y GENÉRICOS DE LA GCT.**

<p><b>Principios específicos</b></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Atención a la satisfacción del cliente.</li><li>2. Liderazgo y compromiso de la dirección con la calidad.</li><li>3. Participación y compromiso de los miembros de la organización.</li><li>4. Cambio cultural.</li><li>5. Cooperación en el ámbito interno de la empresa.</li><li>6. Trabajo en equipo.</li><li>7. Cooperación con clientes y proveedores.</li><li>8. Formación.</li><li>9. Administración basada en hechos y apoyada en indicadores y sistemas de evaluación.</li><li>10. Diseño y conformidad de procesos y productos.</li><li>11. Gestión de procesos.</li><li>12. Mejora continua de los conocimientos, procesos, productos y servicios.</li></ol>
<p><b>Principios Genéricos</b></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>13. Enfoque global de dirección y estrategia de la empresa.</li><li>14. Objetivos y propósito estratégico de la empresa.</li><li>15. Visión compartida de los miembros de la organización.</li><li>16. Clima organizativo.</li><li>17. Aprendizaje organizativo.</li><li>18. Adecuada compensación.</li><li>19. Asignación de los medios necesarios.</li><li>20. Diseño de la organización que facilita la eficacia y la eficiencia de la empresa.</li></ol>

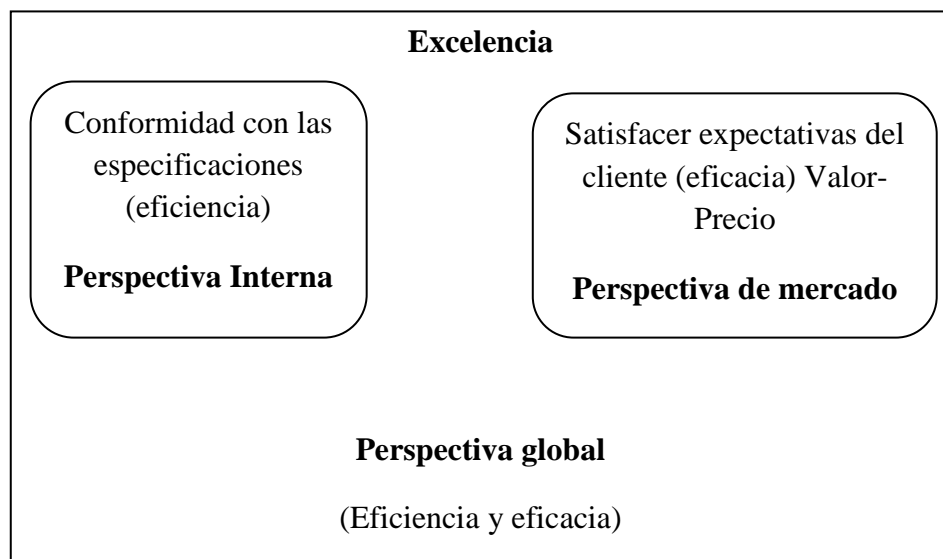
**Fuente: f. Moreno- Luzón M.D; Peris, F. j.; Gonzales, T.**



Global Abarca las dos anteriores. La empresa excelente es aquella que satisface las necesidades de todos los grupos de influencia relacionados con ella, y además con criterios de eficiencia. Puede entenderse así el concepto de excelencia no como un estado a alcanzar, sino como una filosofía de trabajo que da lugar a un proceso dinámico de mejora en el que el objetivo es de alcanzar la eficiencia ( o la mayor aproximación a las mismas), cumpliendo, al mismo tiempo, con la exigencia de los diversos grupos de personas que se relacionan con la organización, ya que son quienes justifican y posibilitan su existencia.

### CUADRO N° 5

#### Evolución del concepto de calidad



Fuente: Moreno- Luzón M.D.; Peris, F, j; González, T. (2001, p 14)

#### Gestión de Calidad Total

Según, James Paul T. (1997, P28-35)

### **Desarrollo de la calidad a través de la inspección**

El desarrollo de la gestión de la calidad empezó con la inspección. El resultado de la revolución de la revolución industrial fue la creación de especialistas que inspeccionaron la calidad de los productos. Este parece un intento razonable, pero defectuoso. La dirección científica, tratada anteriormente, no ocurrió porque algunos directivos pensaran que debía ocurrir, sino como respuesta a las influencias del entorno, tanto dentro como fuera de la organización. La dirección científica ofreció el telón de fondo para el desarrollo de la gestión de la calidad a través de la inspección.

### **Desarrollo de la calidad a través del control de la calidad**

La gestión de la calidad a través del control de calidad significa tratar con los datos obtenidos del proceso utilizado para la fabricación de productos o servicios. Debido a que los productos o servicios son siempre producidos a partir de las especificaciones del cliente, el control eficaz del proceso de fabricación dará como resultado un rendimiento coherente y estandarizado que siempre cumplirá con los requisitos. Significa menos pérdidas, más eficacia y, probablemente, mayores beneficios.

### **Desarrollo de la calidad a través del aseguramiento de la calidad**

El aseguramiento de la calidad vio una evolución que llevo a la calidad de una perspectiva estrecha totalmente en manos de los especialistas, a otras mucho más amplias, que incluían una gestión más extensa. Ya no era eficaz la diferenciación y especialización de los trabajos. Ahora era necesario un mayor conocimiento de las implicaciones de la calidad en toda la fuerza trabajadora, en la dirección y por supuesto, en el cliente.

La calidad empezó a convertirse en algo más que una preocupación de los especialistas. Las mejoras en la calidad no podrían tener lugar sin el compromiso de los trabajadores de planta.

Esto determinó el enfoque de la revolución de la calidad. La dirección decidió que la calidad podía quedar asegurada en el lugar de fabricación.

### **TABLA N° 19**

#### **Eras de gestión de calidad y sus enfoques**

<b>Era</b>	<b>Enfoque</b>
Inspección	Producto
Control	Proceso
Aseguramiento de la calidad	Sistema
Gestión de la calidad total	Persona

BS EN ISO 9000 o BS 5750 afirma que el aseguramiento de la calidad está formado por aquellas funciones planificadas y sistematizadas, para ofrecer la adecuada confianza que el producto o servicio satisfará los requisitos de calidad. En este sentido, el aseguramiento de la calidad necesita de auditorías, que están diseñadas para ofrecer una evidencia real de la integridad del sistema de producción a través de una inspección independiente.

El aseguramiento de la calidad en el desarrollo de un sistema interno que con el tiempo genera datos que indicaran que el producto ha sido fabricado según las especificaciones y que cualquier error ha sido detectado y borrado del sistema. Estas eran las bases para el ciclo de mejoras del sistema de producción que normalmente podemos encontrar ahora. Hoy día, los sistemas de aseguramiento de calidad son aplicados en muchos departamentos de una organización, por ejemplo marketing, producción, finanzas, y

suministro. Cada sistema se mantiene por sí mismo y a veces es independiente de los otros. Esto requiere una buena coordinación entre los departamentos.

### **Misión**

“La misión de una empresa es el macro conceptual que defina cual debería ser el negocio y establece las grande líneas estrategias que marca el rumbo del negocio; toda misión empresaria debe apoyarse en una “Promesa “simbólica que atrae voluntad del consumidor y que representa su “ esperanza” de satisfacer una necesidad o un deseo” (PUJOL, 2003; p.252)

La misión debe constituirse bajo el esquema de 5 elementos.

1. La historia de la misma.
2. Las preferencias actuales de la administración y de los propietarios.
3. El entorno del mercado.
4. Los recursos con los que cuenta la administración.
5. Las competencias distintivas.

### **Visión**

“La visión de la empresa nos indica cual es la meta que la empresa persigue a largo plazo incluye la forma ñeque esta se conceptualiza a sí misma en la actualidad y a futuro” “(PUJOL, 2003; p.253)

### **Valores Empresariales**

“Los valores son principios generales por los cuales se rigüe las empresas y los miembros pertenecientes a ellas. Son el fundamento sobre el que reposa la organización, la filosofía que guía el trato personal, a los clientes, a los, proveedores.

Son los que conforman la cultura corporativa y pueden advertirse en la formulación de su visión” (CASTRO, 2000; p.7).

### **Políticas Empresariales**

“Las políticas concretan las líneas globales de actuación de la Empresa e diversos ámbitos, normalmente relacionaos con los Sistemas de Gestión; estas políticas persiguen alcanzar los Objetivos Básicos asumiendo los contenidos formulados en la Misión a través de la aplicación de las líneas directrices de la gestión estratégica y constituye nuestra respuesta el reto competitivo del futuro” (CASTRO, 2000: P. 8).

### **Objetivo Empresarial**

“Los objetivos son los propósitos o logros particulares, específicos, entendibles, compartidos, alcanzables y medibles que se pretenden conseguir en un periodo de tiempo determinado por un conjunto de personas y recursos determinaos a los que su consecución debe provocar una motivación” (FAJARDO, 2008, Internet)...

### **Macro Ambiente**

#### **Análisis del entorno de la empresa**

“Para su análisis se considera factores socio culturales, político legal, económico, demográfico tecnológico. La importancia de este análisis en identificar los cambios con antelación y saber cómo afecta a la empresa permitirá prepararse mejor para enfrentarlos en caso su efecto sea negativo o aprovecharlo en cao sea positivo” (FERRE, 2003: P. 56).

Factor Económico: Se avalúa variables macroeconómicas como la inflación, del PIB, el desempleo. Cuál es el nivel de ingreso y gasto del mercado.

Factor tecnológico: El avance de la tecnología nos pone en un nuevo escenario.

Factor Político Legal: influencia política del estado impuesto en el medio que nos puede afectar.

Factores demográficos: Todos aquellos tipos de variables que forman parte del nuevo mercado: Sexo, edad. Ocupación, etc.

Factores socioculturales: tipo de cultura sobre al cual está la empresa.

### **Micro Ambiente**

#### **Análisis interior de la empresa:**

El análisis interno permite identificar las fuerzas y debilidades de la empresa como organización. Los factores que se analizaran son los proveedores, intermediarios, cliente y competidores.

#### **Análisis F.O.D.A.**

El análisis F.O.D.A. se divide en dos áreas Interna y externa.

- La interna analiza las Debilidades y Fortaleza, y quiere identificar, dentro de la empresa cuales son nuestros fuertes y débiles.

**Las Debilidades** son problemas internos, que una vez identificados y desarrollados una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

**Las Fortalezas** son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otro de igual clase.

La externa trata de identificar que oportunidades nos dará el mercado y que amenazas.

**Las Oportunidades** Son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas.

**Las Amenazas** son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra este, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

**En síntesis:**

- La fortaleza deben utilizarse
- Las oportunidades deben aprovecharse
- Las debilidades deben eliminarse y
- Las amenazas deben sortearse.

“El fin de este análisis es de clarificar la situación de nuestra empresa en el entorno competitivo para saber en qué pilares nos debemos apoyar para aprovechar mejor nuestras fortalezas, evitar o superar las debilidades.

Y a nivel externo como se puede evitar o suavizar esas amenazas así como aprovechar al máximo las oportunidades” (COLOMBATTI, 2003: P, 138-139).

### **Plan de Acción**

“Un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto” (ARMSTRONG, 2008, p. 53).

El control del plan de acción tiene que realizarse tanto durante su desarrollo como al final. Al realizar un control en medio del plan, el responsable tiene la oportunidad de corregir las acciones que no están saliendo de acuerdo a lo esperado. En cuanto al control tras su finalización, el objetivo es establecer un balance y confiar si los objetivos planeados han sido cumplidos.

Un ejecutivo o dirigente que sea maneja sin un plan de acción perderá tiempo ya que necesita examinar cada paso para descubrir si marcha en la dirección correcta.

## **6.7 METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO**

### **6.7.1 Análisis de la situación**

#### **Reseña Histórica.**

El Trabajo que a efectuando el “CENTRO DE FORMACIÓN GUAMÁN POMA DE AYALA” es desde hace dieciséis años dentro de la comunidad con el objetivo de cuidar la naturaleza, mantener y recuperar la identidad cultural en busca de un **desarrollo**



integral de los miembros de la comunidad y en particular el trabajo es con los niño/as y jóvenes que son vulnerables ante la sociedad moderna.

Realiza actividades de apoyo dentro y fuera de la comunidad en diferentes áreas como: La identidad cultural, el cuidado de la naturaleza, la comercialización de productos agroecológicos y agro artesanales, la creación de microempresas autogestionarias con iniciativas locales y es el apoyo que brinda para que logren los cambios significativos en sus vidas familiares.

Pues conociendo su trayectoria de vida institucional el 8 de Julio del 2008 se reconoce legalmente a este centro como persona Jurídica para que lleve a cabo con las actividades planteadas entre ellas en el área de crear microempresa de artesanías locales enfocados más en los tejidos, anteriormente en hilos sintéticos que hoy en día se va impulsando a utilizar el hilo natural de la alpaca, pero que únicamente se ha estado realizando lo que por instinto conocen sin que exista capacitación en la producción, no se va actualizando con nuevos diseños, modelos ni un gama de productos .

Esto genero el motivo para elaborar el presente trabajo ya que hace falta un Modelo de Gestión para mejorar la calidad de la producción de las artesanías, pues así se cumpla con los objetivos general que tiene como Centro de Formación.

#### **6.7.1.2 MISIÓN DEL CENTRO.**

La producción de artesanías será de material natural, y con una producción eficiente para ofrecer al cliente productos de calidad y un servicio de calidez.

#### **6.7.1.3 VISIÓN DEL CENTRO**

Las artesanías serán muy reconocida por su calidad, en todos los mercados turísticos a nivel nacional.

#### **6.7.1.4. VALORES CORPORATIVOS**

En el **centro de Formación** los valores humanos son los muy relevantes ya que su misión es cuidar y preservar la naturaleza.

- ❖ **El trabajo:** en conjunto, sin discriminación para que todos tengan las mismas oportunidades que ofrecen la vida y el centro de formación GUAMÁN POMA.
- ❖ **La solidaridad:** con nuestros hermanos/as que lo necesitan en momentos difíciles que se atraviesen en la vida.
- ❖ **El respeto:** a la vida y donde todos puedan manifestar sus conocimientos y sentimientos sin que sea ofendido.
- ❖ **La responsabilidad:** es la seguridad del compromiso que adquiere para realizar las actividades encomendadas.
- ❖ **El compañerismo o amistad:** el apoyo mutuo en cualquier tipo de actividad dentro o fuera del Centro.
- ❖ **El Amor:** al cuidado de la naturaleza la conservación de la misma y en general la vida de todo ser vivo.

#### **6.7.1.5. POLÍTICAS DEL CENTRO**

### **Productos y servicios.**

Para lograr los objetivos del centro es mediante la capacitación en distintas áreas, para que el personal este preparado para cualquier tipo de evento dentro o fuera del centro y poder ayudar eficazmente a la población que requiere de los servicios que ofrece como en capacitación de artesanías, elaboración de proyectos.

Todas estas actividades teniendo en cuenta que lo principal es el cuidado y respeto de la naturaleza, las personas con toda su ideología.

### **Las colaboradoras.**

Las colaboradoras constituyen el capital decisivo para el éxito a largo plazo del centro. Por ello se incentiva a que asistan a las capacitaciones para que la producción de las artesanías mejore continuamente, para comercializar en cantidad y calidad los productos elaborados artesanalmente de la misma manera generar más empleo a las mujeres que desean la superación personal y generar recurso económico desde y para su hogar.

### **Sistema de Gestión**

Debe realizar las capacitaciones continuas en la producción de artesanías y servicios respetando las normas relevante, es para el centro algo natural, pero a la vez existe un sistema de gestión orientado al apoyo comunitario que tiene más énfasis que a la misma producción de las artesanías.

#### **6.7.1.6 OBJETIVOS DEL CENTRO DE FORMACIÓN.**

- El objetivo principal del EL CENTRO DE FORMACIÓN INDÍGENA “GUAMÁN POMA DE AYALA” es de la promoción integral y liberadora de

los pueblos indígenas mediante la concientización y organización de los mismos, recuperando, La identidad cultural, o Espiritual desde la Cosmovisión indígena, la salud, la educación, la promoción de la Familia, la Pachamama, la comercialización de productos agroecológicos y agro artesanales, la creación de microempresas autogestionarias, con iniciativas ocales, en particular con los niños, jóvenes y adultos, alcanzando el financiamiento de actividades que permitan transformar las condiciones de vida de sus Ayllus.

#### **6.7.1.7 ANÁLISIS INTERNO**

- **Fortalezas**
- **Debilidades**

Las fortalezas permiten al centro tener un alto nivel de competitividad, mientras que las debilidades perjudican el logro de los objetivos.

#### **FORTALEZAS**

- Materia prima y mano de obra para la actividad artesanal
- .Organización de algunos productores
- Conformación de algunas organizaciones de artesanos con vida jurídica
- Diversidad de productos artesanales en las comunidades rurales
- Ferias locales de la artesanía en fiestas religiosas y cívicas
- Comunidades indígenas que dan valor a las artesanías, principalmente en las personas mayores y mujeres.

#### **DEBILIDADES**

- Poco apoyo con asistencia técnica a la actividad artesanal
- Falta de inversión en la actividad artesanal
- Escaso conocimiento de manejo apropiado de artesanías
- Precios injustos de artesanías
- Pérdida de la transmisión de conocimientos artesanales a los niños y jóvenes
- Los productores, y los comerciantes aún no tienen conciencia sobre el trato al cliente
- Falta de promoción de la actividad artesanal
- Baja competitividad en cantidad y calidad

## **ANÁLISIS COMPETITIVO**

- **La competencia:** La competencia que afecta al centro de formación GUAMÁN POMA en la producción de las artesanías son los pequeños artesanos que se encuentran en el cantón Pujilí y otras ciudades ya que ofrecen capacitación gratuita en mínimos detalles y a la vez utilizan un material sintético que en lo posterior será un problema en la salud de las productoras, mientras que el centro de formación GUAMÁN POMA trabaja con material de calidad.
- **Sustitutos:** Aquí se encuentra otros organismos que satisfacen la misma necesidad pero tiene diferente material, entre los productos sustitutos de las artesanías del centro de formación GUAMÁN POMA son las artesanías que elaboran con material sintético que importan principalmente del Perú traídos por los comerciantes de Otavalo.
- **Proveedores:** Son las empresas u organismos que entregan al centro los recursos necesarios para la producción, en este caso los proveedores de materia prima para el centro de formación GUAMÁN POMA son:

- Heifer Ecuador. Ong.

Comunidades que protegen el paramo con las alpacas:

- Santa Bárbara
- Cuturivi
- San Isidro
- Yacubamba
- Yanahurco

- **Público:** servicio de rentas internas.

#### **6.7.1.8. ANÁLISIS EXTERNO**

**Factor Político Legal:** que rodea al centro de formación GUAMÁN POMA es el que esta dictado desde la Presidencia de la República y la asamblea Nacional quienes son los que formulan políticas tanto económicas como sociales que afectan a los artesanos agremiados y otros que realizan su actividad solos, es un ambiente político inestable que no permite formular planes a largo tiempo y tampoco se puede realizar inversiones seguras.

**Factor Demográfico:**, los lugares turísticos y sus visitantes influye directamente en el nuevo MODELO DE GESTIÓN para que formule de mejor manera los nuevos diseños que surgirán de acuerdo al incremento poblacional turística nacional o internacional esto requerirá de constante capacitación para estar acorde a la realidad del tiempo por lo tanto el centro de formación GUAMÁN POMA debe estar preparado para enfrentarlo con seguridad.

**Factor Sociocultural:** está directamente relacionado este centro GUAMÁN POMA, ya que todas sus conocimientos, costumbres culturales están plasmadas en cada tipo de artesanías los cuales son muy apreciados por los turistas y con la capacitación continua se ofrecerá las artesanías de mejor calidad.

**Factor Tecnológico:** el centro de formación GUAMÁN POMA en un futuro en caso de que si desea competir eficientemente debe realizar una inversión para la adquisición de maquinarias que permitirá elaborar y mantener el producto de manera rápida y eficiente manteniendo costos bajos pero también de calidad.

**Facto Económico:**

en la actualidad en el Ecuador existe un alto nivel de desempleo todo porque no existe en su gran mayoría fuentes de trabajo, que se dediquen a la producción de las artesanías con mujeres y de esta forma generar empleo, donde no tengan que migrar madres de familia, y que facilitaría con esto cubrir los gastos del mercado.

## **6.7.2 ANALÍTICO**

### **6.7.2.1 FODA**

#### **FORTALEZAS**

- Materia prima y mano de obra para la actividad artesanal.
- .Organización de algunos productores.
- Conformación de algunas organizaciones de artesanos
- Diversidad de productos artesanales en la comunidad de rural

- Ferias locales de la artesanía en fiestas religiosas y cívicas.
- Comunidades indígenas que dan valor a las artesanías, principalmente en las personas mayores y mujeres.

### **OPORTUNIDADES**

- Concurrencia de los turistas a las ferias locales y sitios turísticos de los cantones y parroquias.
- Consumo de prendas de vestir apropiados en las épocas de invierno en los países extranjeros.
- Hay voluntad de ONGs para apoyar la actividad artesanal.
- Alianzas con artesanos de otras provincias.
- Experiencias exitosas de producción artesanal en otras provincias.
- Tendencia de la población al consumo de productos artesanal.

### **DEBILIDADES**

- Poco apoyo con asistencia técnica a la actividad artesanal.
- Falta de inversión en la actividad artesanal.
- Escaso conocimiento de manejo apropiado de artesanías.
- Precios injustos de artesanías.
- Pérdida de la transmisión de conocimientos artesanales a los niños y jóvenes
- Falta de promoción de la actividad artesanal.
- Baja competitividad en cantidad y calidad.

### **AMENAZAS**

- Inseguridad política (movilizaciones) no permite la llegada de turistas
- Proliferación de la delincuencia en las ciudades de la provincia y el país.
- Competencia desleal de los comerciantes mayoristas con la producción artesanal.



- Introducción de productos más baratos y sintéticos.
- Influencia externa de la sociedad, los medios de comunicación como la TV.
- Pérdida de la identidad cultural.

**TABLA N° 20**

**MATRIZ DE IMPACTOS**

<b>F.O</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>FORTALEZA</b>			
▪ Materia prima y mano de obra para la actividad artesanal.			X
▪ Organización de algunos productores.	X		
▪ Conformación de algunas organizaciones de artesanos	X		
▪ Diversidad de productos artesanales en la comunidad de rural	X		
▪ Ferias locales de la artesanía en fiestas religiosas y cívicas.			X
▪ Comunidades indígenas que dan valor a las artesanías, principalmente en las personas mayores y mujeres			X
<b>OPORTUNIDADES</b>			
▪ Concurrencia de los turistas a las ferias locales y sitios turísticos de los cantones y parroquias.			X
▪ Consumo de prendas de vestir apropiados en las épocas de invierno en los países extranjeros.		X	
▪ Hay voluntad de ONGs para apoyar la actividad artesanal.	X		
▪ Alianzas con artesanos de otras provincias.	X		
▪ Experiencia exitosa de producción artesanal en otras provincia	X		

<b>DA</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>DEBILIDADES</b>			
○ Poco apoyo con asistencia técnica a la actividad artesanal.			X
○ Falta de inversión en la actividad artesanal.	X		
○ Escaso conocimiento de manejo apropiado de artesanías.		X	
○ Precios injustos de artesanías.		X	
○ Pérdida de la transmisión de conocimientos artesanales a los niños y jóvenes	X		
○ Falta de promoción de la actividad artesanal.	X		
○ Baja competitividad en cantidad y calidad.		X	
<b>AMENAZAS</b>			
● Inseguridad política (movilizaciones) no permite la llegada de turistas.		X	
○ Proliferación de la delincuencia en las ciudades de la provincia y el país.	X		
○ Competencia desleal de los comerciantes mayoristas con la producción artesanal.		X	
○ Introducción de productos más baratos y sintéticos.	X		
○ Influencia externa de la sociedad, los medios de comunicación como la TV.		X	
○ Pérdida de la identidad cultural.	X		

**Fuente: Copara S. (2010)**

**TABLA N° 21 MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**Análisis Interno**

<b>FACTORES</b>	<b>PESO PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	
<b>FORTALEZA</b>			
<b>ORGANIZACIÓN DE PRODUCTORES</b>	0,2	3	0,6
<b>ORGANIZACIÓN ARTESANAL</b>	0,1	1	0,1
<b>DIVERSIDAD DE PRODUCTOS</b>	0,1	2	0,2
<b>DEBILIDADES</b>			
<b>PERDIDA DE CONOCIMIENTOS</b>	0,1	1	0,1
<b>FALTA DE INVERSIÓN</b>	0,1	3	0,3
<b>EXPERIENCIAS EN OTRAS PROVINCIAS</b>	0,2	3	0,6
	<b>1</b>		<b>1,9</b>

**Fuente: Copara S. (2010)**

El resultado del promedio obtenido es de 1,9, es decir 0,19 sobre la media, esto significa que la organización necesita trabajar, con un nuevo modelo de gestión en producción para aprovechar sus Fortalezas y responder a sus debilidades.

### Análisis Externo

<b>FACTORES</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PONDERACIÓN</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
<b>ALIANZA ENTRE PROVINCIAS</b>	<b>0,1</b>	<b>2</b>	<b>0,2</b>
<b>APOYO DE ONGs PARA ESTA ACTIVIDAD</b>	<b>0,1</b>	<b>1</b>	<b>0,1</b>
<b>EXPERIENCIA ENTRE PROVINCIAS</b>	<b>0,2</b>	<b>3</b>	<b>0,6</b>
<b>AMENAZAS</b>			
<b>PROLIFERACIÓN DE DELINCUENCIA</b>	<b>0,1</b>	<b>3</b>	<b>0,3</b>
<b>PRODUCTOS MAS BARATOS Y SINTÉTICOS</b>	<b>0,1</b>	<b>3</b>	<b>0,3</b>
<b>PERDIDA DE IDENTIDAD CULTURAL</b>	<b>0,2</b>	<b>2</b>	<b>0,4</b>
	<b>1</b>		<b>1,9</b>

**Fuente: Copara S. (2010)**

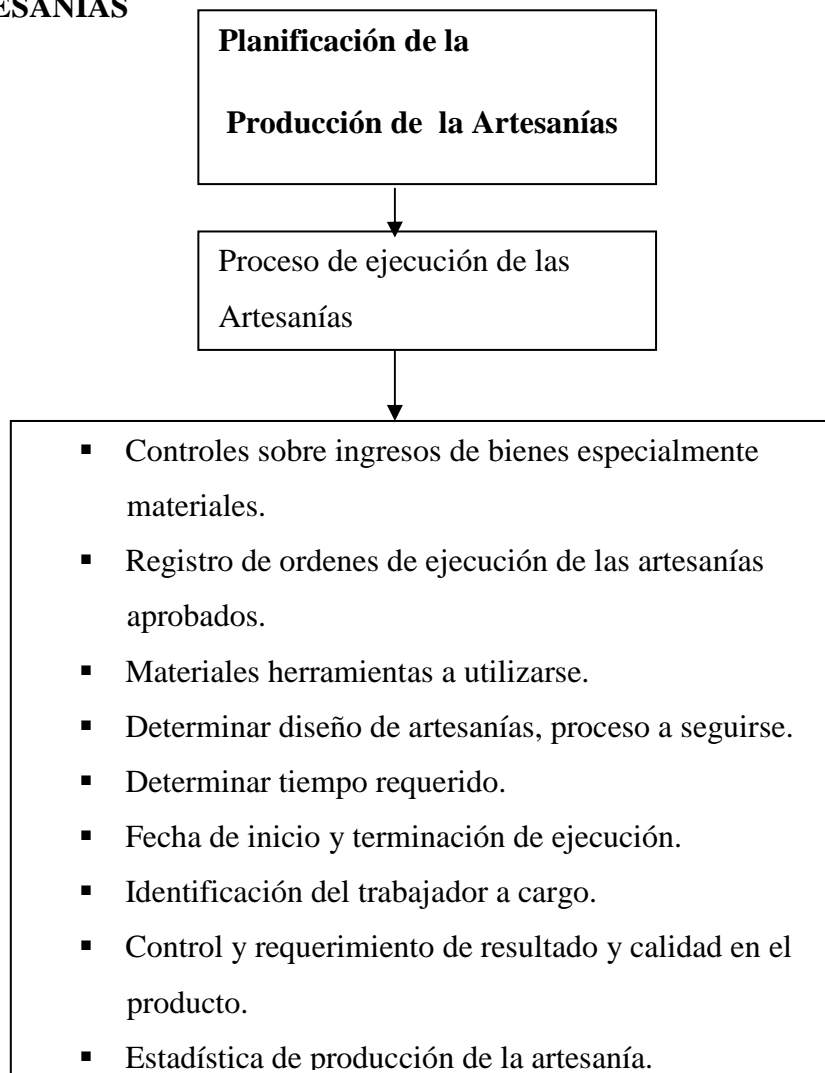
El resultado del promedio obtenido es de 1,9, es decir 0,19 sobre la media, esto significa que la organización necesita trabajar, con un nuevo modelo de gestión en producción para aprovechar sus Oportunidades y responder a sus Amenazas.

#### 6.7.2.4 CICLO DE VIDA INSTITUCIONAL

El CENTRO DE FORMACIÓN GUAMÁN POMA DE AYALA de la comunidad de San Isidro del cantón Pujilí, se encuentra en el ciclo de introducción, pues todavía no es conocido los productos en el mercado turístico, por lo que requiere de un trabajo de investigación, para el crecimiento en la producción de artesanías de calidad y proyectarse a la comercialización en cantidad y calidad.

#### CUADRO N° 6

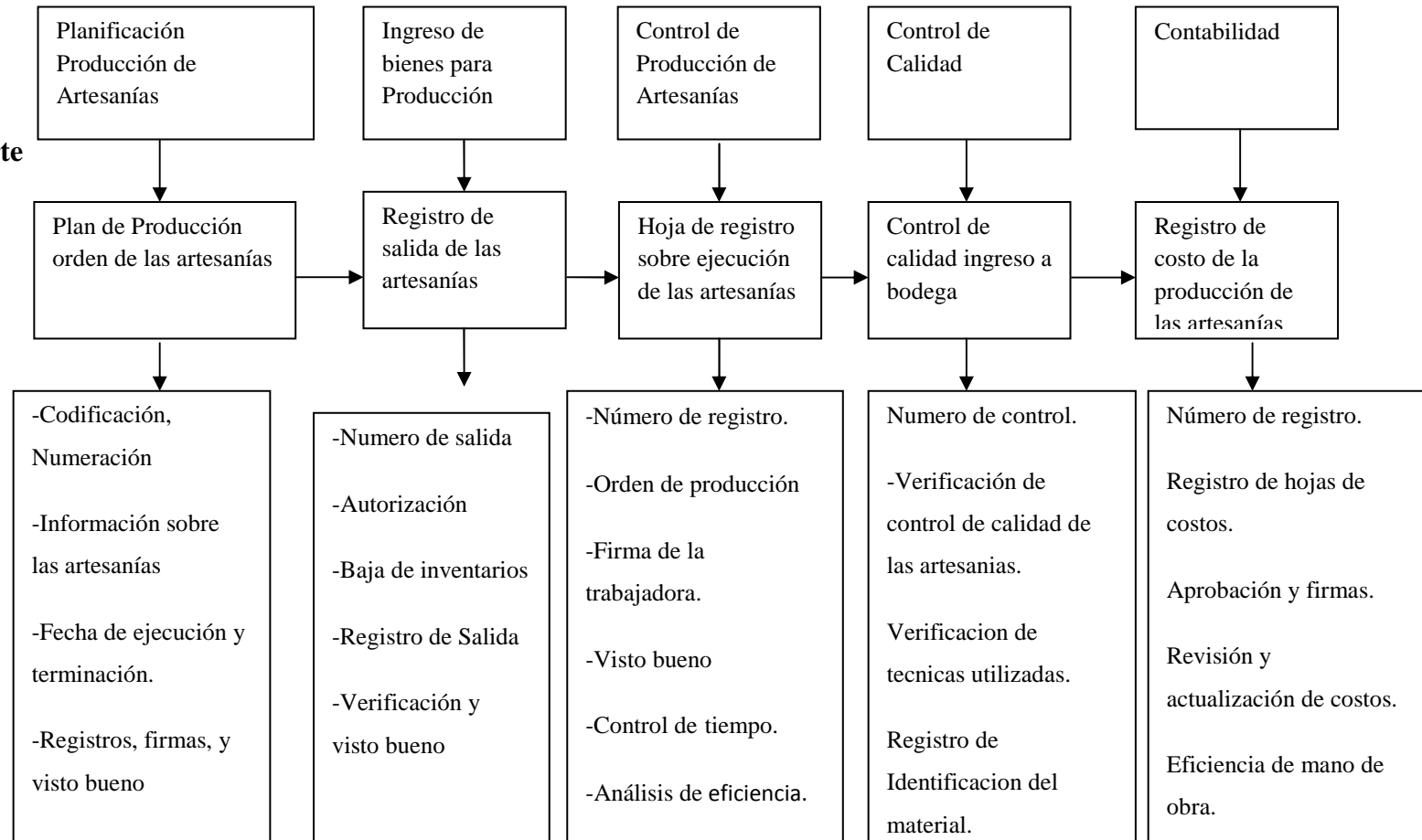
##### 6.7.3 ESQUEMA DE CONTROL PARA LA PRODUCCIÓN DE LAS ARTESANÍAS



**CUADRO N° 7 6.7.3.1 ESQUEMA GENERAL DE PROCESO DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LAS ARTESANÍAS**

**1. Operación**

**2. Doc. Soporte**



## **6.7.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

Para la siguiente propuesta se ha tomado en consideración las siguientes conclusiones:

- ❖ El modelo de gestión para la producción de las artesanías es fundamental para el éxito del centro de formación, el secreto está en tomar iniciativas para ponerlas en práctica y que en lo posterior de verán los resultados esperados, producir artesanías de calidad.
- ❖ Luego del análisis y diagnóstico situacional realizado con técnica FODA al CENTRO DE FORMACIÓN GUAMÁN POMA se ha logrado conocer su rendimiento dentro en la producción, los principales factores y además conocer anticipadamente las restricciones y ventajas que pueden o no ser cambiadas por el CENTRO.
- ❖ Se debe tener en cuenta el logro o las últimas herramientas a utilizar en el proceso de producción, para esto habrá que saber quiénes somos y que queremos conseguir y si realmente es necesario tomar determinadas medidas de decisión.

### **RECOMENDACIONES**

Una vez anotadas las conclusiones de la presente propuesta podemos dar a conocer las siguientes recomendaciones.

- ❖ Para ejecutar el modelo propuesto en el presente trabajo se debe primero socializar a los cambios que estarán expuestas las trabajadoras de artesanías para



que exista la predisposición positiva, con miras a la excelencia del producto y del CENTRO DE FORMACIÓN.

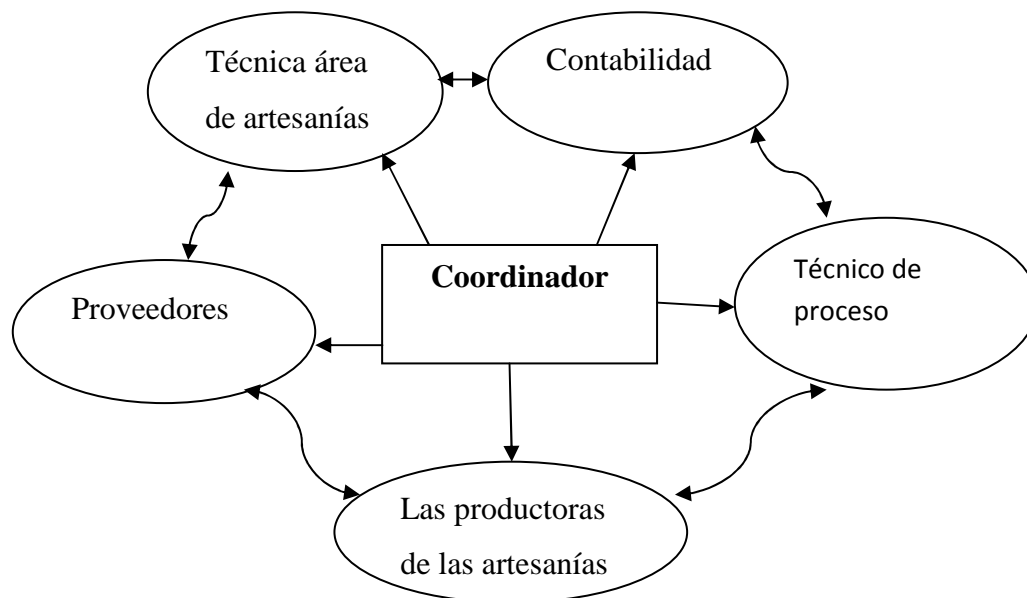
- ❖ Manejar de forma continua la propuesta del nuevo Modelo de Gestión en la producción para mejorar la calidad de las artesanías, pero también elaborar nuevas estrategia como la capacitación continua para las productoras.
- ❖ Para poder ofrecer productos de calidad es necesario realizar otros estudios como el estudio del mercado, Marketing, por lo que se podrá dar a conocer los productos que se elaboran en el CENTRO DE FORMACIÓN GUAMÁN POMA DE AYALA.

## **6.8 ADMINISTRACIÓN**

La administración mantendrá una gestión de control que se basará en la evaluación, lo cual permita el cumplimiento del Modelo Propuesto, el mismo que seguirá la siguiente estructura.

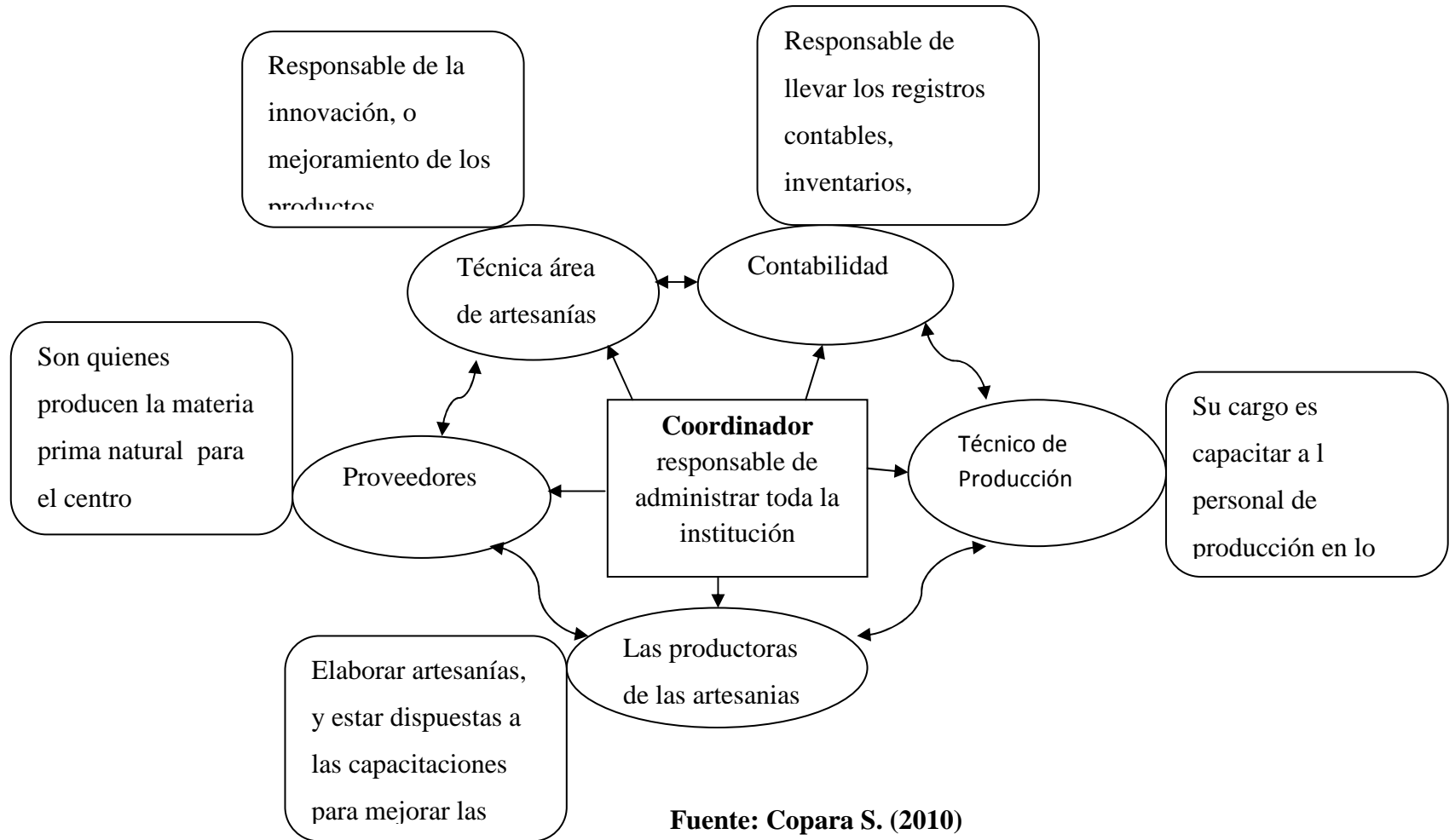
**GRAFICO N° 19**

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LAS ARTESANÍAS.**



**Fuente: Copara S. (2010)**

**GRAFICO N° 20 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE CENTRO DE FORMACIÓN GUAMÁN POMA DE AYALA**



## 6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

**TABLA N° 22** MATRIZ DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
<b>¿Quienes solicitan evaluar?</b>	El coordinador del CENTRO DE FORMACIÓN GUAMÁN POMA DE AYALA
<b>¿Por qué evaluar?</b>	Para verificar el cumplimiento de la propuesta.
<b>¿Para qué evaluar?</b>	Para medir el grado de factibilidad que ha tenido la propuesta.
<b>¿Que evaluar?</b>	Los objetivos propuestos dentro de la propuesta
<b>¿Quién evalúa?</b>	El coordinador y sus técnicos
<b>¿Cuándo evalúa?</b>	Dentro del tiempo estimado de un año aproximadamente.
<b>¿Cómo evalúa?</b>	La evaluación se lo realizara con las colaboradoras del Centro de Formación en reuniones establecidos con el coordinador los técnicos y trabajadoras
<b>¿Con que evalúa?</b>	La evaluación se la realizara a través del rendimiento de la calidad y cantidad de las artesanías.

**Fuente: Copara S. (2010)**

## Bibliografía

### Libros

- ACOSTA, L. (1972) Guía Práctica para la investigación, Piada, Buenos Aires
- ALESSIO, F. (2002).Administración y Dirección de la Producción; Enfoque Estratégico y de calidad.1ª Edición. Colombia.
- CHASE, JACOBS, AQUILANO. (2009). Administración de la Producción y Operaciones.10mª Edición Colombia.
- CHASE, A. (2000) Administración de Producción y Operación, 8vª Edición. México.
- CHASE, A. JACOBS. (2000).Administración de Producción y Operaciones, 8va edición.
- ELWOOD, S. (1981). Administración de Sistemas de Producción. 1ª Edición. México.
- ELWOOD, SBUFFA. (1981). Administración de Sistema de Producción, 1era edición. México
- FERNANDO, D. ALESSIO PINZA. (2002). Administración y Dirección de la Producción; Enfoque estratégico y de calidad 1era edición, Colombia.

- HOPEMAN, R. 1994). Administración de la Producción y Operaciones Planeación, Análisis Control. 1ª Edición. Compañía editorial Continental. México.
- JAMES, P. (1997) La gestión de la Calidad Total, Prentice All Iberia, Madrid.
- KOONTZ, QEIHRICH, CANNICE. (2008). Administración una Perspectiva y Empresarial. Decima Tercera Edición.
- KOONTZ, WEIH, R., CANNICE (2008) Administración, una perspectiva Global y empresaria. 10ma tercera edición.
- MUCH, L. (2007). Escuelas y Procesos administrativos, Áreas funcionales y Desarrollo de Emprendedores.1ª Edición.
- MORENO, L. PERIS, F. GONZALES, T. (2001) Gestión de Calidad y diseño de Organizaciones, teoría y estudio de casos, Persson Educacion S.A. Madrid.
- MUNCH, L. (2007). Escuelas y procesos administrativos, áreas funcionales y desarrollo de emprendedores.1era edición.
- RICHARD, J. HOPEMAN. (1994). Administración de la Producción y Operaciones Planeación Análisis y Control, 1era edición, México.

### **Direcciones Electrónicas.**

- Amerindia RECUPERADO EN MARZO, 2010, Hora14:30  
<http://www.unet.edu.ve/unet2001/agrupaciones/amerindia/artesania.htm>
  
- Biblioteca Virtual RECUPERADO EN MARZO, 2010, Hora13.16 Publicado.  
Jueves 6 de agosto de 2009  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Empre/ricaldi\\_hr/Contenido.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Empre/ricaldi_hr/Contenido.htm)
  
- EFQM y TQM Asesores, RECUPERADO EN MARZO,2010, Hora14.25,  
Publicado 1999 <http://www.tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm>
  
- EFQM: RECUPERADO EN MARZO,2010, Hora15:13 Publicado 1999.  
<http://www.efqm.org>.
  
- Formación Superior RECUPERADO EN MARZO, 2010, Hora14.12, Publicado  
Copyright © 2010 Hispa Vista  
<http://cursos.trabajos.com/curso-de-formacion-superior-en-produccion-y-logistica-formacion-730/>

## ANEXO 1

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

##### Encuesta

Las siguientes preguntas están dirigidas para las personas que elaboran las artesanías los mismos que nos ayudarán a conocer la problemática existente y poder dar nuevas alternativas para mejorar la calidad en la producción,

Su respuesta será muy indispensable por favor responda con una X y la verdad.

¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la producción de las artesanías?

1.1 1 año

1.2 2 años

1.3 3 años

1.4 4 Años

¿Recibe capacitación para la elaboración de las artesanías?

2.1 Si

2.2 No

¿Cuáles son las artesanías que frecuentemente elaboran?

3.1 Gorros

3.2 Guantes



3.3 Bufandas

3.4 Suéter

¿Disponen de material adecuado para la producción de las artesanías?

4.1 Si

4.2 No

¿Cada qué tiempo realizan el control de calidad?

Diario

Cada Semana

5.3 Cada mes

5.4 Cada 3 meses

¿Cuál es el resultado que obtienen al terminar un tipo de artesanías?

6.1 Muy Bueno

6.2 Bueno

6.3 Regular

¿Cree Ud. Que la mayoría de las personas que elaboran las artesanías tienen el conocimiento suficiente en el área?

7.1 Si

7.2 No

¿Conoce Ud. la gestión que realiza el centro de formación para mejorar la producción de las artesanías?

8.1 Si

8.2 No

¿Conoce los beneficios que provee el material que utiliza para la producción de las artesanías?

9.1 Si

9.2 No

¿Qué necesidades son las que afecta para que la producción de artesanías sea de calidad?

10.1 Capacitación

10.2 Materiales

10.3 Infraestructura

¿Piensa Ud. Que sería necesario realizar una modificación en la producción de las artesanías?

11.1 Si

11.2 No

¿Cree Ud. que es conveniente producir este tipo de artesanías?

12.1 Si

12.2 No

Gracias por su colaboración

**ANEXO 2**

**FORMATO PARA REGISTRO DE COSTO DE PRODUCCIÓN DE LAS  
ARTESANÍAS**

**REGISTRO DE COSTOS DE PRODUCCIÓN DE LAS ARTESANÍAS**

**Pedido de artesanías N°....**

**Detalle sobre la artesanía-----**  
-----

**Fecha de Elaboración -----**

<b>Material</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Costo</b>
<b>Subtotal</b>			

<b>Personal autorizado</b>	<b>Tiempo requerido</b>	<b>Costo / día</b>	<b>Costo</b>
<b>Subtotal</b>			

**Costo Total del Servicio -----**

**Observaciones. -----**

**ANEXO 3**

**FORMATO PARA PLANIFICACIÓN SEMANAL DEL CENTRO DE  
FORMACIÓN GUAMÁN POMA DE AYALA.**

**PLANIFICACIÓN SEMANAL**

**Semana del..... Al.....**

**Mes.....**

**Fecha de Elaboración.....**

<b>Personal Requerido</b>	<b>Lugar asignado</b>	<b>Días Requerido</b>	<b>Tiempo de trabajo</b>	<b>Observaciones</b>

.....  
Responsable

## ANEXO 4

### Fotografías

