



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

La importancia del control de calidad y costos de los productos artesanales en los procesos de producción y comercialización en Santiago Atitlán, Sololá

(Artículo científico-trabajo de graduación)

María Analicia Quic Sosof

Guatemala, septiembre 2020

La importancia del control de calidad y costos de los productos artesanales en los procesos de producción y comercialización en Santiago Atitlán, Sololá

(Artículo científico-trabajo de graduación)

María Analicia Quic Sosof

MBA. Licda. Alba Estela García Gómez (**Asesora**)

Mgr. Dinora Morales de López (**Revisora**)

Guatemala, septiembre 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Mgtr. Heber Chinchilla

Coordinador

Guatemala, 16 de marzo de 2020.

Señores

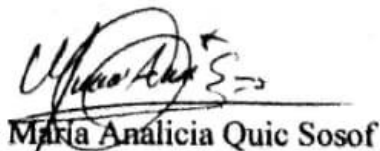
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo Científico titulado “La importancia del control de calidad y costos de los productos artesanales en los procesos de producción y comercialización en Santiago Atitlán, Sololá”, y confirmo que respeté los derechos del autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo Científico y para efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente,



María Analicia Quic Sosof

Licenciatura en Administración de Empresas

ID000064147

REF.:C.C.E.E.L.AE. UV A04-PS.001.2020.

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
GUATEMALA, 3 DE SEPTIEMBRE DE 2020.
DICTAMEN

Tutor: MBA. Lidia Alba Estela García Gómez

Revisor: Mgr. Dinora Morales de López

Artículo Científico titulado: "La importancia del control de calidad y costos de los productos artesanales en los procesos de producción y comercialización en Santiago Atitlán, Sololá".

Presentada por: María Analicia Quic Sosof.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciatura en Administración de Empresas



M.A. Ronaldo Antonio Giribiza Dzulcano
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 11 de marzo de 2020

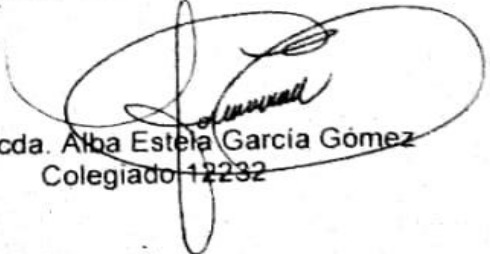
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación con el trabajo de Artículo Científico titulado "**La importancia del control de calidad y costos de los productos artesanales en los procesos de producción y comercialización en Santiago Atitlán, Sololá.** ", realizado por María Analicia Quic Sosof, Carné 000064147, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos del estilo establecido en la Reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extendiendo por este medio el **dictamen de aprobado**.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



MBA. Licda. Alba Estela García Gómez
Colegiado 12232

Guatemala, 06 de abril de 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

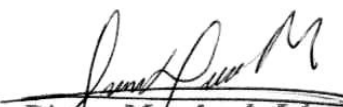
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo Científico titulado: **“La importancia del control de calidad y costos de los productos artesanales en los procesos de producción y comercialización en Santiago Atitlán, Sololá”** realizado por: **María Analicia Quic Sosof ID 000064147**, estudiante de la **Licenciatura en Administración de Empresas**, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Dinora Morales de López

Magister en Educación Virtual

Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa

Colegiado Activo 18270

Dedicatoria

A Dios:

Acción de gracias por su infinita bondad y misericordia, por el ser supremo que me da sabiduría y la inteligencia, su amor incondicional, por la vida que me brinda día a día y las bendiciones.

A mi familia:

Padres Rosa Sosof Lacán, Nicolás Quic Sosof.

Hermana Ruth Josefina Quic Sosof.

Por su apoyo, animaciones, que ha sido de mucha ayuda para seguir adelante en alcanzar la meta. Siempre les estaré agradecida y que este triunfo sea recompensa de todas las palabras de aliento que me han brindado.

A mis amigos:

Por brindarme su apoyo incondicional para seguir adelante hasta lograr mi meta. Les agradezco por contribuir el logro de este éxito académico.

Agradecida por los ánimos, por la accesibilidad de apoyo que me brindaron para obtener el triunfo.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Metodología	
1.1.Planteamiento del problema	01
1.2 Pregunta de investigación	03
1.3 Objetivos de investigación	04
1.3.1 Objetivo general	04
1.3.2 Objetivos específicos	04
1.4.Definición del tipo de investigación	04
1.4.1 Investigación descriptiva	04
1.5 Sujeto de investigación	04
1.6 Alcance de la investigación	05
1.6.1 Temporal	05
1.6.2 Geográfico	05
1.7 Definición de la muestra	05
1.7.1 Empleo de muestra finita	05
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	06
1.9 Recolección de datos	06
1.10 Procesamiento y análisis de datos	07
Capítulo 2	
Resultados	
2.1.Presentación de resultados	08
Capítulo 3	
Discusión y conclusiones	
3.1 Extrapolación	18
3.2 Hallazgos y análisis general	20

3.3 Conclusiones	22
Referencias	244
Anexos	255

Abstract

La presente investigación se enfoca en la importancia de control de calidad y costos de los productos artesanales en los procesos de producción y comercialización en Santiago Atitlán. Sololá. El factor que originó el interés por realizar esta investigación es la carencia de control, calidad y la fijación de costos en los productos objeto de estudio. Por consiguiente, se fundamentó la investigación en la determinación de objetivos, se procedió a delimitar como población objeto de estudio, se trabaja con Consorcio, ADISA, COJOLYA, Pueblo a Pueblo, Mercado de Artesanía. Se optó por aplicar la investigación descriptiva, se definió la encuesta como instrumento de investigación, posterior a esto se aplicó a la población objetivo, una vez recopilada la información se realizó el análisis y se logró establecer información relevante en cuanto a la importancia de control de calidad, la fijación de costos reales, para tener mejores resultados y propiciar competencia en el mercado artesanal. Elevar el nivel de calidad contribuirá a tener apertura de comercialización en otros mercados y posesionarse en un mejor segmento.

Introducción

El siglo XXI ha propiciado que los mercados sean versátiles, dinámicos, con alta competitividad, tecnológicos, y ofrecer una serie de opciones como de productos sustitutos que generan un alto nivel de competitividad. Introducirse al mercado requiere atender una serie de estándares para posicionarse, permanecer y competir, esta es una ardua labor representa un reto para los emprendedores, comerciantes y artesanos, por tal razón se realizó la investigación que tiene como fin, determinar la importancia de control de calidad de los productos, como una herramienta fundamental en su producción artesanal para el mejoramiento de su comercialización en el mercado.

En la primera parte se describe la metodología de investigación utilizada, en ella se plantea el problema, los objetivos, se define el tipo, enfoque, alcance, sujeto, el área geográfica, la temporalidad, definición de la muestra e instrumentos para el desarrollo de la investigación, en la segunda parte se define los resultados obtenidos en la recolección de datos en el campo, en la tercera parte se presenta las conclusiones, hallazgos y análisis general de la investigación.

La principal problemática que se visualiza en los artesanos de Santiago Atitlán Sololá, es la falta de aplicación del control de calidad en sus procesos de artesanías, no determinan costos reales, costos de materia prima, tiempo de elaboración, costos y tiempo de movilización al punto de venta, costos en los puntos de ventas, no aplican estrategias de negociación de ventas por mayor y precios individuales, no realizan estudios en relación a su competencia a nivel nacional, no existen derechos de autoría de los productos que innovan, debido a esta problemática es relevante el proceso de investigación,

Por los resultados de la investigación, se propone aplicar el control de calidad y costo de producción, el proceso de empoderamiento es por medio de talleres, luego construir un plan de sostenibilidad y comercialización de las cinco organizaciones investigadas.

Capítulo 1

Metodología

1.1. Planteamiento del problema

Popper indica que: “Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas” (2004 p. 4). Para hablar de control de calidad de los procesos de producción, se refiere al método utilizado para asegurar que los productos logran cumplir con las normas de calidad según el ISO 9000 a nivel mundial. Es decir, es una obligación de todas las empresas artesanales, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea económico y útil para los consumidores.

La globalización propicia grandes cambios en la economía, producción y exigencia para competir en el mercado una de ellas es la calidad, para los empresarios es una gran oportunidad de mejorar sus productos para la exportación, en caso de las personas artesanas o pequeñas empresas es costoso llevar a cabo el reglamento de las normas de calidad, porque siempre existe cambio tecnológico, creación de bloques económicos y comerciales, esto ha sido contraproducente para comerciantes y pequeños empresarios, en este caso afecta el sector artesano de Santiago Atitlán Sololá.

Santiago Atitlán, es un municipio del departamento de Sololá, lleva el segundo lugar de visitas turísticas de esa región por sus atractivos sitios, su población se dedica a diversas actividades, las principales son la agrícola, artesanía y comercio. En este proceso de investigación científica se enfocan las actividades artesanales de la región.

Los productos artesanales son producidos por las personas que tienen la habilidad del arte, ya sea a mano o con ayuda de medios mecánicos, siempre y cuando el artesano sea el protagonista como el componente importante del producto acabado.

La diferencia que tiene con el producto comercial, dicha producción se realiza con menor tiempo, se utilizan maquinas adecuadas y complejas, sus herramientas son producidas por la tecnología tradicional, en caso de producción artesanal elaborado a mano necesita mucho tiempo y esfuerzo.

Cuando se habla de artesanía, se refiere a la construcción manual de bienes que es el trabajo de una persona que lo realiza día a día a eso le llama tipo de arte, esto se trabaja con las manos, para formar diferentes objetos con fines comerciales, esto es un esencia única e incomparable, lo que le da un carácter especial, pero muchos productos tienen el valor agregado relacionado a la cultura, identidad de un pueblo y la cosmovisión de los mayas.

“En el municipio de Santiago Atitlán el 41% de personas son artesanas incluye a mujeres, hombres y jóvenes” (Atitlán, 2019, p. 15). Los tipos de artesanías que se producen de manera artesanal es la bisutería de mostacilla, esta surge desde el siglo XIX hasta la actualidad y su origen es desde los mayas. La mostacilla son cuentas de vidrio de distintos tamaños con un pequeño agujero para enhebrarlas, desde su surgimiento hasta la actualidad las bisuterías de mostacillas son de origen artesanal.

El desarrollo de la bisutería de mostacillas se utiliza varias técnicas especiales y espectaculares, se pueden crear figuras con mostacillas, para elaborar una figura con la ayuda de hilo y aguja se necesita un promedio de tres a cuatro horas depende del tamaño y estilo, entre los productos que se elaboran están: llaveros de diferentes estilos de animales, bolsas femeninas, monederos, collares, brazaletes, aretes, anillos, entre otros.

Otros productos son los elaborados con el tejido en telar de cintura y de pie. En caso de telar de cintura la materia prima que se utiliza el hilo de diferentes tipos y marcas, para su producción se requiere veinticuatro horas y cada jornada está contemplada en ocho horas diarias, para cada lienzo se tardan tres días, al obtener los dos lienzos se fija la rentabilidad para hacer un güüpil, camino de mesa, alfombras, cortinas, cuadros para colgar, chalinas y bufandas.

El telar de faja es diferente que el de cintura, primero se coloca los hilos en yuquía, luego se urde, se empieza a tejer diferentes figuras, estilo y tamaño, se realiza cada figura de tres a cuatro horas, en ella se puede transformar productos de faja para mujeres, juego de costers o posavasos, cinta para cabello de mujeres y cinchos combinados con cuero.

En caso del bordado se utiliza hilos en diferentes tipos y agujas para bordado, costurera, su proceso de manufactura es de realizar el trazo del dibujo con tiza sobre la tela, luego se empieza a bordar, no se puede definir un tiempo específico porque va depender el tipo de dibujo que se borde, por

ejemplo el bordado de un pájaro de doce centímetros lleva tres horas exacta, en caso de una flor se elabora en una hora por motivo que no lleva muchos detalles, al terminar el producto se puede transformar en un güipil, cuadro para colgar, bolsas, monederos, entre otros.

La venta de artesanía se ha convertido en un conflicto entre artesanos, ellos mismos realizan la competencia desleal, al momento de comercializar el producto lo venden a un precio bajo, no existe un proceso para definir el valor real del producto ni un acuerdo en fijar el precio de los productos.

Otro conflicto que existe en ellos es copiar la idea del artesano al momento de sacar a la venta su nuevo producto, cuando en su mayoría vende el producto copiado, desde ese momento empieza una competencia y lo venden a un precio bajo.

En caso de los artesanos individuales no conocen el control de calidad, estandarización del producto, desconocen cómo fijar el precio al producto, la rentabilidad y los gastos administrativos, ellos solo venden para que tengan la sostenibilidad del día.

La principal problemática que se visualiza en los artesanos es la falta de aplicación del control de calidad en sus procesos de artesanías, no determinan costos reales como la materia prima, tiempo de elaboración, costos y tiempo de movilización al punto de venta, costos en los puntos de ventas, no aplican estrategias de negociación de ventas por mayor y precios individuales, no realizan estudios en relación a su competencia a nivel nacional, no existen derechos de autoría de los productos que innovan, debido a esta problemática es relevante el proceso de investigación, debido a que se pretende tener información real que permita diseñar un proceso estructurado que aporte a la rentabilidad y evolución en los procesos artesanales, que sin lugar a duda esto propicia desarrollo individual, en la comunidad y por consiguiente en Guatemala, para hacer de los productos en alta competitividad.

1.2 Pregunta de investigación

¿De qué forma el control de calidad y costos de productos contribuye al artesano a utilizarlo como una herramienta fundamental en mejorar la producción y comercialización de su producto?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la importancia de control de calidad de los productos, como una herramienta fundamental en su producción artesanal para el mejoramiento de su comercialización en el mercado.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar si los procesos actuales en la elaboración de productos artesanales contemplan elementos de calidad
- Establecer si los artesanos aplican costos reales de fabricación, producción, distribución, punto de venta y determinar precios justos
- Determinar el método ideal para realizar un proceso de elaboración de productos artesanales, se considera la calidad, precio e innovación para competir en un mundo globalizado.

1.4. Definición del tipo de investigación

Tipo de investigación de campo, el tema lo amerita porque la información se requiere recabar de manera directa de acuerdo a la realidad que se vive en el municipio de Santiago Atitlán.

1.4.1 Investigación descriptiva

Se trata de un estudio descriptivo basado en la importancia del control de calidad y costos de los productos artesanales en los procesos de producción y comercialización en Santiago Atitlán, con proyección a convertirse en una estrategia e implementación de la importancia del control de calidad y precio justo en el mercado nacional. Esta investigación se realiza con una explicación detallada del problema de investigación.

1.5 Sujeto de investigación

Se trabaja con la totalidad de cinco organizaciones artesanales con su personal del municipio de Santiago Atitlán.

1.6 Alcance de la investigación

Esta es una investigación que está dirigida a los artesanos de Santiago Atitlán, departamento de Sololá, es útil a los artesanos e instituciones que tengan personal que laboran los diferentes tipos de arte.

1.6.1 Temporal

Desde 1 de noviembre de 2019 al 15 de abril de 2020.

1.6.2 Geográfico

Municipio de Santiago Atitlán, departamento de Sololá.

1.7 Definición de la muestra

Al hablar de tipo de muestreo se refiere a realizar un estudio estadístico de la investigación en obtener resultados confiables, que se necesita a mayor cantidad de datos posibles de los artesanos de Santiago Atitlán, para que se analice la causa del problema. En general resulta imposible abarcar toda la población, se lleva acabo el estudio solo a un grupo meta, basándose en un subconjunto de dicha población para realizar un muestreo.

1.7.1 Empleo de muestra finita

Una población finita es aquella que está formada por un limitado número de elementos. Por consiguiente, esta investigación se enfoca a la muestra finita para obtener los datos exactos e interpretar. La fórmula aplicar es la siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N-1) + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

N =tamaño de la población

e = limite aceptable de error muestra. Suele usarse un valor que varía entre 1% (0.01) y 9% (0.09).

p = es la variación positiva o la proporción de individuos que posee una población la característica del estudio, toma un valor entre 0 y 1. Cuando no se conocer a lo general se le da el valor de 0.5.

q = es la variación negativa o proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir $q=1-p$.

z = constante que depende del nivel de confianza que se asigna y corresponde a una distribución normal.

Por lo tanto, al realizar el muestreo de cuantas personas a encuestadas, indica que son 35 personas al realizar el cálculo de inverso proporcional, a cada organización se encuesta a nueve artesanos para obtener la información de un nivel de 95%, con un margen de error del 7%, el nivel de población o el tamaño del universo es de 500 personas, dicha muestra es para asegurar el acceso de información relevante de lo que se necesita saber.

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

El instrumento que se utiliza es la encuesta, dicha herramienta registra la opinión real de las personas. Según Popper (2004) “tiene como fondo motivaciones y antecedentes relacionado al deseo de saber lo que ocurrirá” (p. 11), la ventaja de la encuesta es que logra dar respuesta desde una opinión pública sobre la realidad social, lo que permite una efectiva cuantificación de los resultados dentro de la investigación, el tipo de encuesta que se realiza es en documento físico con una cantidad de doce preguntas.

1.9 Recolección de datos

La técnica de investigación que se utiliza es la encuesta, se elabora un instrumento con preguntas cerradas, para recabar la información necesaria dentro de la investigación. Para captar la información el proceso consta de gestionar el acceso con los coordinadores o encargados de las organizaciones artesanales, visitar a las cinco organizaciones, explicar la importancia de sus respuestas para la investigación, así como la forma correcta de llenar el instrumento. Se estima un tiempo de doce minutos por cada encuesta se considera un minuto por cada pregunta.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Los datos que se obtienen del trabajo de investigación son ordenados, revisados, clasificados y analizados con crítica, antes de realizar el informe final también responder a la pregunta de investigación. Para ello se utilizan procesos estadísticos con gráfica circular, que indica los porcentajes de cada pregunta.

Capítulo 2

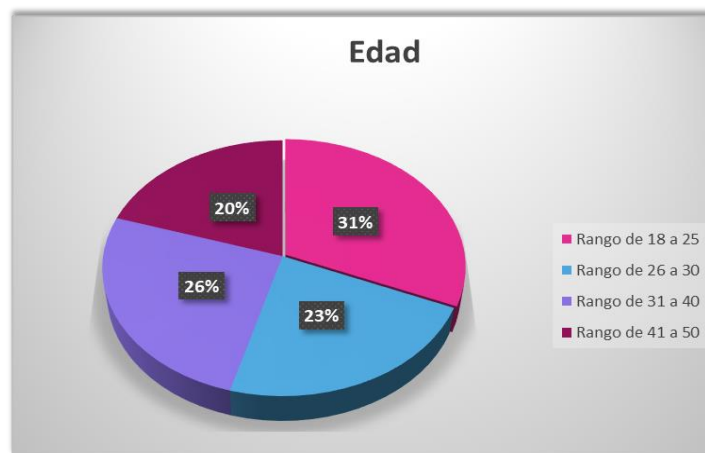
Resultados

2.1. Presentación de resultados

En este estudio se utilizó la encuesta documental, por medio de ella se hicieron entrevistas personales de forma escrita, como un instrumento de medición. La encuesta realizada fue a 35 personas seleccionadas en cinco organizaciones con venta de artesanías.

A continuación, se muestran las gráficas de las doce preguntas y con sus respectivos análisis e interpretación.

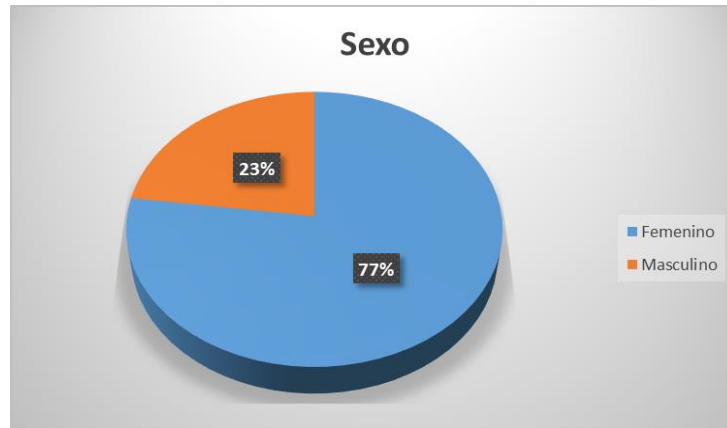
Gráfica No. 1



Fuente: elaboración propia, 2020

Las encuestas de la presente investigación se hicieron por rango para saber el porcentaje de empleados que existe en las organizaciones, las siguientes son: el rango de 18 a 25 se ha tenido un porcentaje de 31%; el rango de 26 a 30 indica un porcentaje de 23%; el rango de 31 a 40 el porcentaje es de 26%; el rango de 41 a 50 con un porcentaje de 20%; El mayor porcentaje 31% de personas que trabajan en el área artesanal son personas jóvenes comprendidos en las edades de 18 a 25 años.

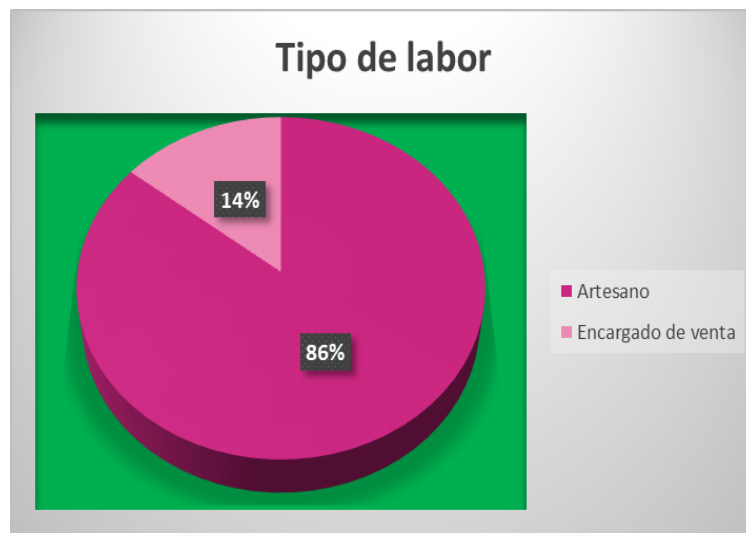
Gráfica No. 2



Fuente: elaboración propia, 2020

Los resultados reflejan que el sexo femenino ocupa el 77% y masculino 23%; las beneficiadas son las mujeres comprendidas en un rango de 18 a 25 años de edad.

Gráfica No. 3



Fuente: elaboración propia, 2020

El resultado refleja que este segmento laboral se sección en dos grandes labores las cuales son: 14% encargado de venta y 86% son artesanos; esto evidencia que existe mayor oportunidad de empleo, que en este caso son damas.

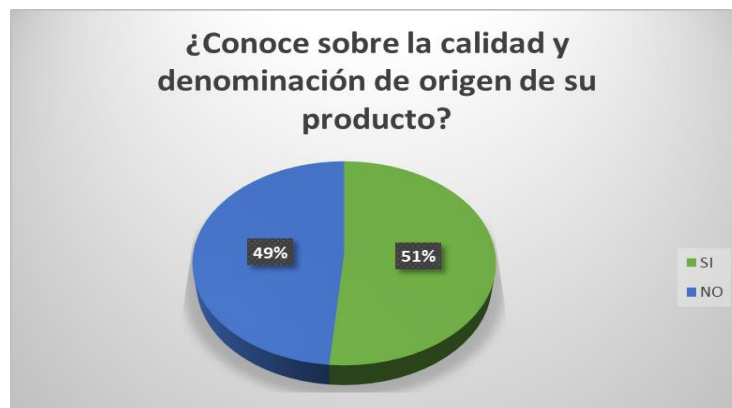
Gráfica No. 4



Fuente: elaboración propia, 2020

Se cuestiona respecto a si saben del control de calidad. El 77% responde que si conoce sobre el control de calidad y el 23 % indica que no conoce, esto implica que los procesos de artesanía se aplican aspecto de control de calidad sin embargo hay un 23% que es indispensable que aprenden. Según sobre control de calidad a efecto que puedan aplicarlo en todos sus procesos y eleven la calidad de sus productos.

Gráfica No. 5



Fuente: elaboración propia, 2020

Se preguntó sobre el origen de sus productos y su calidad, el 51% conocen sobre la buena calidad, pero el 49% desconocen el origen, es una barrera para los artesanos y encargados de venta, se refleja que solo el 2% de diferencia para equilibrar el porcentaje, entonces hace falta de explicar a los artesanos y encargadas de venta sobre el origen y la calidad de producto que realizan para obtener su valor y determinar un precio justo acorde a la calidad ofrecida en el producto.

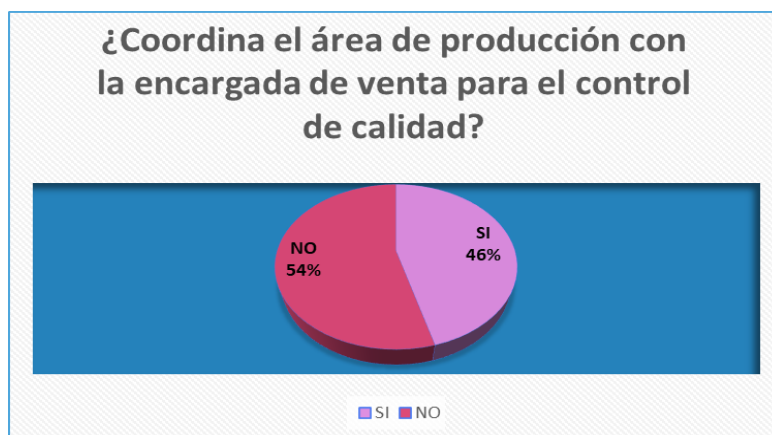
Gráfica No. 6



Fuente: elaboración propia, 2020

El 63% han respondido positivo, que se aplica el control en el área de producción, el 37% desconocen el tema, es indispensable que el 37% de los artesanos conozca y apliquen el control de la calidad en los procesos la ausencia de los mismos puede dañar el prestigio de la totalidad de la producción.

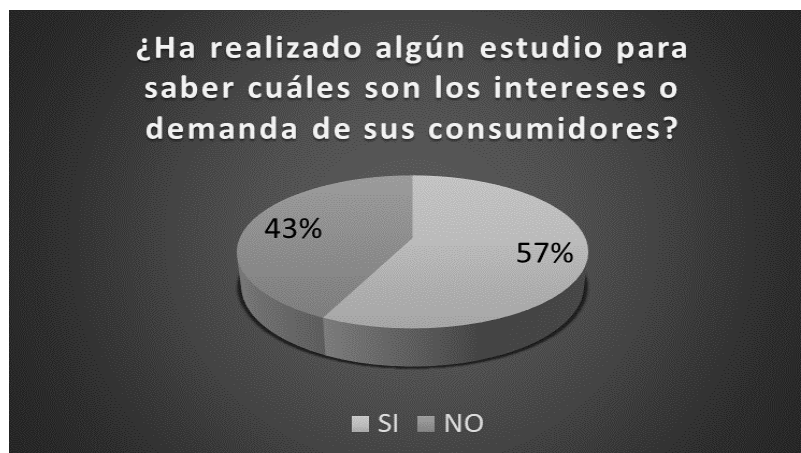
Gráfica No. 7



Fuente: elaboración propia, 2020

El resultado refleja el 54% que no existe coordinación entre las áreas y el 46% respondieron que sí, esta información es relevante en el proceso debido a que lo ideal es que exista un 100% de coordinación en todas las áreas a efecto que exista un correcto manejo de oferta y demanda.

Gráfica No. 8



Fuente: elaboración propia, 2020

De las cinco organizaciones que se encuestaron sobre esta pregunta, los resultados son los siguientes: el 43% dijeron no han realizado ningún estudio y el 57% responden que si han realizado estudios para conocer las demandas de los consumidores. Es indispensable fortalecer esta fase del proceso.

Gráfica No. 9



Fuente: elaboración propia, 2020

El planteamiento de esta interrogante pretende establecer cuál es el proceso de egreso de la mercadería al mercado, los resultados reflejan que el 43% respondieron que si tienen un canal de comercialización definido y el 57% no tiene un canal de comercialización definido para su producto.

Gráfica No. 10



Fuente: elaboración propia, 2020

Como resultado se obtuvo que el 22% respondieron que una vez al año, el 56% respondieron que realizan dos veces al año, el 13% respondieron tres veces al año, el 5% respondieron que cuatro veces al año y el 4% respondieron es mayor de cuatro veces al año; es evidente que las personas no manejan este tema con propiedad y no llevan un control estricto de las innovaciones cada producto.

Gráfica No. 11



Fuente: elaboración propia, 2020

El análisis de esta pregunta, es de gran valor porque todo artesano y el encargado de venta debe saber sobre la valoración de su producto porque identifica la cultura del pueblo, el resultado de la encuesta fue el 43% respondió que no conoce y el 57% respondió que sí, al ver la diferencia entre estos dos resultados la variación es de 14%.

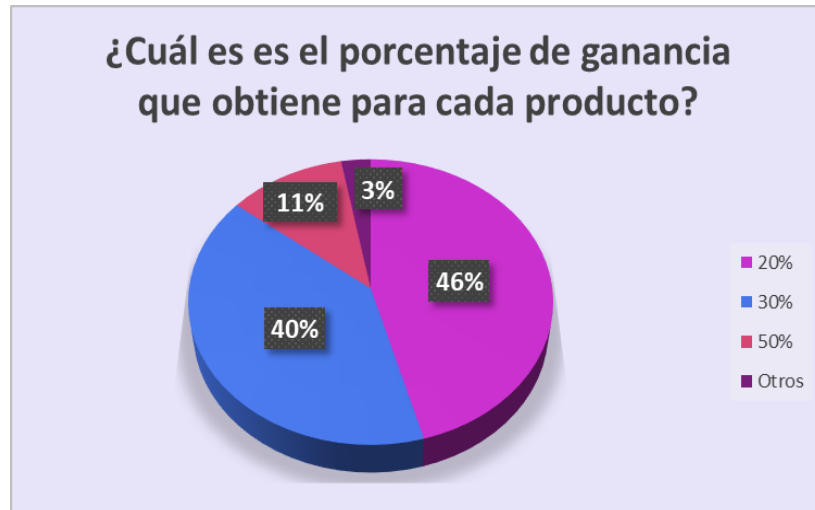
Gráfica No. 12



Fuente: elaboración propia, 2020

Este planteamiento es de suma importancia en el proceso artesanal, se evidenció durante el proceso de aplicación del instrumento que los artesanos desconocen cómo construir el precio real de sus productos. El resultado de esta interrogante es el siguiente: en mano de obra respondieron el 24%, materia prima el 20%, costo de producción el 24%, costo de traslados el 8%, costo a los espacios punto de venta el 24%. El resultado evidencia una de las grandes debilidades que afronta este proceso.

Gráfica No. 13



Fuente: elaboración propia, 2020

El planteamiento a esta interrogante pretende conocer el porcentaje de utilidades que perciben los artesanos, los resultados son los siguientes: el 46% respondieron que ganan el 20%, el 40% ganan el 30%, el 11% ganan el 50%, el 3% ganan un porcentaje mayor, es evidente que al unir los dos segmentos mayores que suman el 86% del total de la población, perciben un porcentaje promedio del 25%, lo que representa utilidades limitadas para el desarrollo del mercado artesanal.

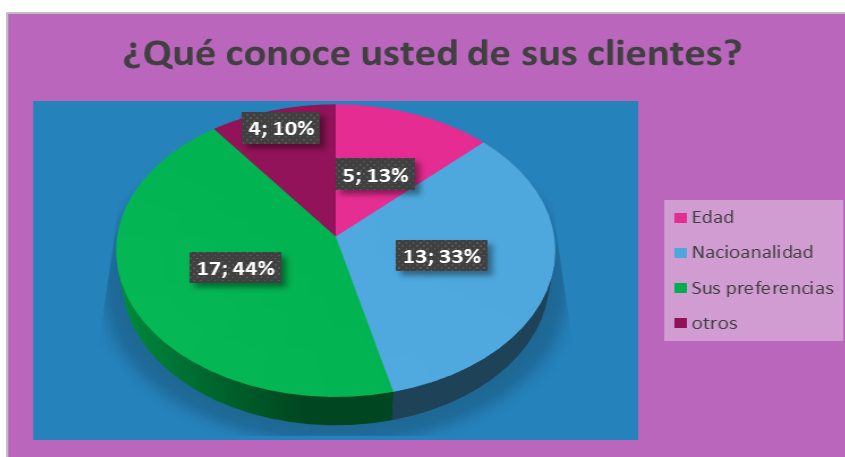
Gráfica No. 14



Fuente: elaboración propia, 2020

El planteamiento de esta interrogante pretende establecer si los artesanos conocen el dominio adquisitivo de sus clientes y tienen claridad de su población objetivo en el mercado. El 100% de los artesanos responde que conocen el dominio adquisitivo de sus clientes, lo que confirma que si tienen identificado a su mercado objetivo.

Gráfica No. 13



Fuente: elaboración propia, 2020

El objetivo de este planteamiento es conocer el grado de identificación que existe entre los artesanos y sus clientes o consumidores finales, el resultado fue de la manera siguiente: el 13.33%, nacionalidad, 17.44% preferencias, 5.13% edad, 4.10% otros. El resultado evidencia, que conocen ciertas características, el punto es que sobresalen las preferencias de los clientes pero con un porcentaje alto.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

“Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas”. (Popper, 2004, p. 2)

Hablar de control de calidad de los procesos de producción, se refiere al método utilizado para asegurar que los productos logran cumplir con las normas de calidad según el ISO 9000 a nivel mundial. Es decir, las empresas artesanales deben diseñar, manufacturar y comercializar productos artesanales de alta calidad.

Según el estudio establecido se comprueba que los artesanos de Santiago Atitlán Sololá, aplican algunos aspectos de calidad en sus procesos de producción, pero no tienen identificados los factores diferenciadores en sus productos esto debilita el proceso y propicia que sus productos no marquen diferencia en el mercado.

Camisón indica que:

Se debe considerar la concepción de calidad basada en la percepción del cliente, que se centra en la calidad del servicio. Por lo tanto, se enfoca bien en la eficiencia interna (conformidad con las especificaciones, aptitud para uso, reducción de la variabilidad o disminución de costes), o bien hacia la eficiencia externa (satisfacer las expectativas de los clientes). El concepto de la calidad total intenta conjugar ambas aproximaciones, considerándolas complementarias.

(2007, p. 2)

Se comprueba que existe desconocimiento, respecta al tema objeto de estudio lo que limita el proceso de producción, comercialización y el nivel de utilidades que perciben los artesanos de la región. Los productores y comerciantes de artesanía de Santiago Atitlán, Sololá desconocen el tema de control de calidad y costo de producción, el resultado obtenido de la investigación evidencia la falta de comunicación y control en los procesos lo que limita tener mejores resultados en los procesos antes referidos.

El costo de producción se conjunta cuando se dan en uno o varios procesos que se aplican en las industrias, arrojan como resultados dos o más productos diferentes en forma simultanea o en algunos casos se tiene que emplear un proceso adicional para obtenerlos. (Román, 2012, p. 4)

En relación al costo de los productos, los artesanos no determinan costos reales, como la materia prima, tiempo de elaboración, movilización al punto de venta, no aplican estrategias de negociación de ventas por mayor y precios individuales, no realizan estudios de competencia a nivel nacional,

Vender más o menos unidades de un producto o tener más o menos ingresos por ventas, es la consecuencia de procesos que deben ser entendidos si se quieren manejar de forma eficiente. Y no siempre vender más es tener más ingresos. (David, 2005, p. 13)

La investigación evidencia tres técnicas para la fijación de los precios de los productos; mano de obra, costo de producción, costo a los espacios de punto de venta, entre estos tres existe la posibilidad que solo se aplica entre uno o dos técnicas en un solo producto, por lo tanto, no saben fijar el precio de sus productos porque no incluyen los aspectos importantes.

La comercialización sí o sí es estratégica, porque el productor debe enfrentar competidores sin saber muchas veces sus objetivos y planes, operar en un mercado que no conoce, y tratar de entender qué quieren los clientes hoy y que querrán en el futuro. Tiene que combinar ideas, observación, análisis y sentido común y ser capaz de entender la lógica del deseo, que suele ser irracional. (David, 2005, p. 11)

3.2 Hallazgos y análisis general

En el municipio de Santiago Atitlán, Sololá, el 77% de artesanos son mujeres jóvenes, quienes son las responsables de la elaboración, control, calidad y distribución de los productos. Los adultos se dedican a la realización de un lienzo de tejido en sus casas, mostacillas, bordado, no se les otorgada la oportunidad de trabajar permanente en la entidad.

Respecto al control de calidad, el 51% de los artesanos conocen de la calidad de un producto artesanal, pero la barrera que existe con ellos, es que no lo aplican al momento de empezar a producir los productos. El 49% no conoce respecto a la calidad por consiguiente, trabajan sin considerar aspectos de calidad, esto es una debilidad fuerte en el producto artesanal de la región.

Con respecto al origen de sus productos que elaboran, el 57% conoce el origen y valor agregado al producto, el 43 % de los artesanos desconocen el origen de sus productos, esto afecta debido a que el valor intrínseco de los productos es de suma importancia unido a la cultura, es indispensable que el 100% de las personas que laboran en el mercado artesanal conozcan desde el proceso de producción hasta el punto de venta todo lo relacionado al producto y las personas que están en los puntos de venta, deben orientar a los clientes respecto al valor agregado de los mismos.

La investigación evidencia que el 63 % de los artesanos conocen del control de calidad de los productos, el 37 % restante no lo aplica, lo que representada debilidad en el sector artesanal de Santiago Atitlán, Sololá.

La investigación comprueba que el 57% no aplica coordinación del área de producción con el área de venta, esto representa una fuerte debilidad porque todos los procesos deben estar coordinados,

es indispensable ordenar esta fase del proceso y capacitar a los artesanos y comerciantes de artesanías para realizar un proceso integrado.

La investigación afirma que el 57% indican que han realizado estudios para conocer las demandas de los consumidores. Pero el 43% no lo ha hecho es indispensable fortalecer, debido a que es preciso conocer los intereses de los clientes, para satisfacer sus demandas y expectativas.

Se evidencia en la investigación que el 57% de artesanos no tiene un canal de comercialización definido para su producto. Este proceso refleja una gran debilidad debido a que lanzan el producto al mercado de manera informal, sin estrategia, sin medición de tráfico de personas, sin saber a dónde lo enfocan, esto no garantiza efectividad en el proceso de comercialización por consiguiente se limita el desarrollo y utilidades de los productos artesanales.

El proceso de investigación se comprueba que los artesanos no tienen claro el control de procesos de innovación que realizan en los productos, no llevan un control estricto de las innovaciones cada producto, porque no innovaron, a donde se enfoca el moldeo del producto por consiguiente es indispensable que las personas reciban capacitaciones que les permita establecer con claridad como hacer una innovación, patentizar su nueva creación y a qué mercado objetivo se enfoca el nuevo producto.

Existe un 43% del personal que desconoce el valor agregado del producto artesanal, es indispensable capacitar a las artesanas, uno de los valores intrínsecos de los productos artesanales es la cultura que poseen inmersa, el hecho que las personas que producen desconozcan es contraproducente para el proceso, esta formación debe estar clara y ser aplicada en todos los procesos, desde la producción hasta llegar al cliente final; a quien se le debe dar una explicación de la trascendencia de la cultura en el producto.

Se evidencia en la investigación que los artesanos desconocen, cómo construir el precio real de sus productos. Esta es una debilidad de trascendencia que afronta este proceso artesanal de Santiago Atitlán, Sololá, debido a que no manejan los términos, para establecer los precios consideran un solo factor; esto implica que el precio que se establece, es por debajo del precio real a eso obedece que sus ganancias son limitadas, es indispensable que sean formados en este tema y apliquen los conocimientos en sus procesos a efecto de hacer rentable el negocio.

La investigación permite definir que el promedio de utilidad que perciben los artesanos, es un porcentaje promedio del 25%, lo que representa utilidades limitadas para el desarrollo del mercado artesanal. Esto es el resultado de no realizar un proceso adecuado de fijación de precios y lanzar el producto al mercado sin el análisis correcto.

Según los resultados de la investigación los artesanos conocen el dominio adquisitivo de sus clientes y tienen claridad de su población objetivo en el mercado.

La investigación evidencia que los artesanos conocen ciertas características de sus clientes, pero de manera superficial, esto implica que es indispensable fortalecer este aspecto, es indispensable saber quién es el cliente, que demanda, sus gustos, exigencias, expectativas para construir estrategias que permitan superar las expectativas de los clientes y mantener éxito en el mercado.

3.3 Conclusiones

Durante la presente investigación, recopilación de información y análisis se concluye que los artesanos de Santiago Atitlán, no brindan la importancia del control de calidad como una herramienta fundamental a nivel global para la transcendencia de posicionamiento en el mercado. Porque no tienen identificado los factores diferenciadores en sus productos.

Se determina respecto al control de calidad que el 51% de los artesanos conoce de la calidad de un producto artesanal, pero la barrera que existe es que no todos lo aplican al momento de empezar a producir los productos. Existe un 49% que desconoce el tema por ende no cuida calidad en los productos que elabora, esto representa una fuerte debilidad porque llega a delimitar la rentabilidad de sus productos.

Se establece que los artesanos no definen sus precios basados en los costos reales de producción, distribución y puntos de venta. En la actualidad consideran uno o dos elementos del proceso para fijar los precios de sus productos, esto representa una debilidad de alto impacto, porque no se considera costos reales por consiguiente el producto es ofrecido al mercado con un costo fuera de realidad.

El método ideal para el control y precio es la minimización de costos que se concentran en el buen desempeño del recurso humano, por medio de talleres y charlas; la dinámica interna a utilizar, es identificar los posibles fallos o cuellos de botella y se aprestan a introducir mejoras con esto se tiene que aplicar la salida de stocks constante.

Referencias

Atitlán, M. d. S., 2019. PDM 2017-2032, Guatemala: s.n.

Camisón, C. 2007. *Gestión de la Calidad*. España. Pearson Educación

David, B., 2005. *Manual para el capacitador*. Programa de jóvenes emprendedores rurales

Popper, K., 2004. *Las encuestas de opinión pública*. Centro de estudios de opinión, 23 05.p. 2.

Román, C. L. R., 2012. *Costos históricos*. México: Primera.

Anexos

Anexo 1

Encuesta realizada



UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
Campus Virtual

ENCUESTA PARA ARTESANOS Y ENCARGADOS DE VENTA

De manera atenta solicito sus valiosos aportes a través del presente instrumento de investigación a la cual tiene como objetivo identificar la factibilidad de las empresas y organizaciones artesanales sobre control de calidad y costo de producción para fijar precios justos a sus productos al momento de comercializar en el municipio de Santiago Atitlán.

Sección II. Datos del entrevistado.

Edad Sexo Artesano Encargado de venta

1. ¿Sabe usted que es control de calidad?

SI NO

2. ¿Conoce sobre la calidad y denominación de origen de su producto?

SI NO

3. ¿Se controla la calidad en el área de producción?

SI NO

4. ¿Coordina el área de producción con la encargada de venta para el control de calidad?

SI NO

5. ¿Ha realizado algún estudio para saber cuáles son los intereses o demanda de sus consumidores?

SI NO



6. ¿Utilizan canales de comercialización específicos para dar salidas a los stocks (mercancías)?

SI

NO

7. ¿Cuántas innovaciones realizó en el último año?

1

2

3

4

Más

8. ¿Conoce la valoración cultural de sus productos antes de lanzar en el mercado?

SI

NO

9. ¿Cómo fija el precio de sus productos?

Mano de obra

Materia prima

Costo de producción

Costo de traslados

Costo a los espacios de punto de ventas

10. ¿Cuál es el porcentaje de ganancia que obtiene por cada producto?

20%

30%

50%

otros



11. ¿El precio de los productos a vender va de acuerdo con las posibilidades económicas de los consumidores?

SI

NO

12. ¿Qué conoce usted de sus clientes?

Edad

Nacionalidad

Sus preferencias

Otros

GRACIAS POR SUS APORTES.

Anexo 2

Evidencia Fotográfica

Foto No. 1 Bisutería



Fuente: trabajo de campo 2020

Foto No. 2 Bordado



Fuente: trabajo de campo 2020

Foto No. 3 Telar de pie o faja



Fuente: trabajo de campo 2020

Foto No. 4 Telar de Cintura



Fuente: trabajo de campo 2020