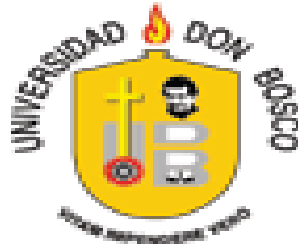


**UNIVERSIDAD DON BOSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA
CONTRIBUIR AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LOS TALLERES
ARTESANALES DE EL SALVADOR.
CASO PRACTICO: TALLERES ARTESANALES EN CERÁMICA DEL
MUNICIPIO DE ILOBASCO."**

PRESENTADO POR:

**PEÑA GUERRERO, HEYDI ANA JASMINA
VÁSQUEZ ROMERO, MARINA VANESSA**

PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ASESOR:
LIC. ROBERTO ANTONIO AVILES.

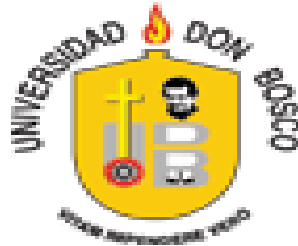
OCTUBRE 2007.

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA

UNIVERSIDAD DON BOSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



RECTOR

ING. FEDERICO MIGUEL HUGUET RIVERA

VICERECTOR

PRESBITERO VÍCTOR BERMÚDEZ YANEZ

SECRETARIO GENERAL

LIC. MARIO RAFAEL OLMOS ARGUETA

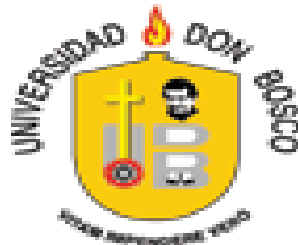
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

LIC. HERBERT HUMBERTO BELLOSO FUNES

DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LIC. FIDIAS EDGARDO ALFARO ARÉVALO

UNIVERSIDAD DON BOSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



JURADO EVALUADOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

**"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA
CONTRIBUIR AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LOS TALLERES
ARTESANALES DE EL SALVADOR.
CASO PRACTICO: TALLERES ARTESANALES EN CERÁMICA DEL
MUNICIPIO DE ILOBASCO."**

LIC. LUIS HERNÁNDEZ PLEITEZ

JURADO

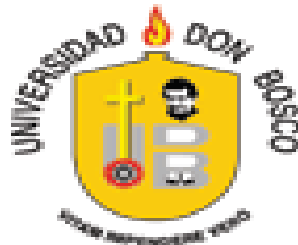
LIC. OSCAR ROBERTO HERNÁNDEZ

JURADO

LIC. RENE FRANCISCO AMAYA
JURADO

LIC. ROBERTO ANTONIO AVILES
ASESOR

UNIVERSIDAD DON BOSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



JURADO EVALUADOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

**“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA
CONTRIBUIR AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LOS TALLERES
ARTESANALES DE EL SALVADOR.
CASO PRACTICO: TALLERES ARTESANALES EN CERÁMICA DEL
MUNICIPIO DE ILOBASCO.”**

LIC. LUIS HERNÁNDEZ PLEITEZ

JURADO

LIC. OSCAR ROBERTO HERNÁNDEZ

JURADO

LIC. RENE FRANCISCO AMAYA
JURADO

LIC. ROBERTO ANTONIO AVILES
ASESOR

AGRADECIMIENTOS

A ti señor, por llenarme de consuelo cada vez que pensaba renunciar, y por estar ahí cuando más te necesite, sin ti no hubiese sabido como llegar.

A mi madre, por darme la vida, por luchar como lo ha hecho hasta hoy, por ser una mujer ejemplo en mi vida, y por que nunca se descuido de mi, se que valió la pena tanto sacrificio, y tanta lagrima que derramó, por verme formada, a ti te debo, lo que en esta vida soy. Te Amo.

A Daniela, Aunque aun no está conmigo, siempre ha sido mi máxima ilusión, y por que llegó en el momento justo, por haber estado conmigo en las últimas etapas, y por que me estremezco al saber que pronto estará en este mundo como el mejor regalo de Dios. BIENVENIDA MI AMOR!!!

A Salvador Sánchez, mi gran amor; por que fue él quién me enseñó a vencer muchos miedos, por que conoce cada uno de mis sufrimientos, y mis alegrías, y por que cuando no sabia razonar por mi soberbia él estaba ahí, para darme las palabras de consuelo, o para reprender mi actitud, y hacerme caer en razón. Gracias por haber estado en toda mi carrera, por existir en mi vida, y sobre todo gracias por Daniela. TE AMO y no me importa más nada, gracias por existir en mi vida.

A mi hermano, simplemente por existir, por ayudarme en todo lo que se pudo y por confiar en mi, creo que Dios me regalo al mejor hermano del mundo y mi mejor deseo es que luche por sus ideales.

A Cilene Cabrera, mi adorada madrina, por que aunque está lejos, siempre ha confiado en mí, y siempre me ha dado lo mejor de ella misma, no se que hubiera hecho sin tanto apoyo y sin tanto amor. Humildemente, GRACIAS.-

Al Lic. Roberto Reyes, pues siempre lo considere como el padre que nunca tuve, por que fue un apoyo incondicional en mi vida, por que sé que siempre estuvo orgulloso de mi, y depositó toda su confianza en mi. Gracias, por estar aquí, por que en algún momento de la vida pensé que no lo vería más y que sus manos no tocarían este documento, que era muestra de mi sacrificio y de todo el apoyo que me habría brindado durante 6 años.- Ud. es una muestra clara que los milagros existen. Lo quiero mucho.

A Sonia Arriola, por que ha estado incondicionalmente en todo este proceso y ha hecho todo lo que ha estado a su alcance por solucionar mis problemas, la verdad que no hay palabras para agradecer tanta entrega. Siempre la llevaré en mi corazón, gracias por ser mi amiga.

A Ligia Flores, por que es una de las personas que nunca me ha dicho que "NO", siempre se ha mostrado abierta a mis peticiones y eso yo lo llevo en el alma, por que nunca fue mi compañera, si no una amiga en quién confiar. Gracias por su entrega y amistad.

A Vanesa Vásquez, por que juntas hicimos este sueño realidad, por tener la paciencia que siempre demostró, por haber compartido este proyecto conmigo, y aunque fue lento y difícil, siempre confió en que saldríamos adelante a pesar de todas las dificultades que se nos presentaron. GRACIAS Y MUCHAS FELICIDADES!!!!

A Wendy Villanueva: por ser mi amiga, por haber permitido estar en su espacio, por confiar en nostras, y por que no sé qué hubiéramos hechos si ella no nos hubiera abierto las puertas de su casa y sobre todo de su corazón. Gracias Amiga!!!

A Laura Martínez de Valdez: Por que es como mi alma gemela, por que sin explicación piensa igual que yo, y ha estado ahí apoyándome incondicionalmente, y siendo como mi voz interior cuando me he sentido triste o molesta, por que siempre ha dado la cara por mi, en todos esos momentos difíciles de mi vida. Eres especial, en mi corazón

A Miguel Magarín: Por que fue parte vital en nuestro proceso, y por que demostró ser siempre una persona, muy amable y nos facilitó muchas herramientas que hicieron posible la última etapa de este proyecto. Gracias por su entrega.

A mis amigos: A todos aquellos que por alguna razón estuvieron dándome ánimos y confiando en que todo me saldría bien, gracias por su apoyo incondicional y por confiar en mi. Los llevo en el alma.

AGRADECIMIENTOS GENERALES.

Lic. Roberto Avilés. Nuestro Asesor, por que su apoyo y sus conocimientos fueron fundamentales durante nuestra tesis.

Nuestro Jurado: Por qué han sido personas que nos supieron guiar en el proceso y por que nos confiaron en nuestro proyecto.

Lic. Aureliano Flores: Nuestro tutor, por que sin su ayuda, no se hubieran agilizado los procesos internos dentro de la UDB.

Lic. Ramón Pineda: Por que dedicó su valioso tiempo para asesorarnos y para brindarnos información y apoyo para que pudiéramos salir adelante.

Ing. Gordito: Por qué en algún momento fue nuestro guía para poder corregir nuestro documento y nos dio recomendaciones valiosas para mejorar nuestro proyecto.

HEYDI PEÑA GUERRERO

1. Planteamiento del Problema

La mayoría de sectores productivos en El Salvador, ha experimentado una serie de problemas y el sector artesanal no es la excepción, ya que los artesanos del Municipio de Ilobasco han sido testigos de muchas limitantes. “Según lo expuesto por la Licda. Vilma Maribell Henríquez, Jefa del Departamento de Desarrollo Empresarial de la Cámara Salvadoreña de Artesanos (CASART)¹, uno de los problemas latentes en el sector artesanal es la existencia de una gestión administrativa empírica, carente de bases académicas, que le permitan la conducción de una visión enfocada al desarrollo empresarial de cada uno de los talleres artesanales, por lo que dichos talleres no poseen técnicas e instrumentos que le proporcionen información y/o instrucciones, en forma ordenada y sistemática, sobre planeación, organización, dirección y control, aplicada a los recursos con los que cuenta su empresa en las distintas áreas de Ventas, Finanzas, Producción y Personal, que para este caso serán talleres que producen artesanías en cerámica”.

Por otra parte, según información recopilada en prueba piloto realizada a los artesanos del Municipio de Ilobasco, se constato que dichos artesanos no cuentan con herramientas administrativas tales como:

a) Planeación:

- No poseen definida su misión y visión que indique la capacidad de ubicar el taller en un futuro, ya sea en su tamaño, producción, diversificación o expansión en el mercado.
- No existe la formulación de objetivos que proporcionen una indicación precisa de lo que se espera obtener en un futuro y al cual se encamine su esfuerzo.

¹ Cámara Salvadoreña de Artesanos (CASART)

- No existe formulación de planes sobre producción y sobre ventas periódicas que permitan orientar sus actividades a corto plazo.
- No cuentan con presupuestos formales, que les permita representar sus expectativas para un periodo futuro, ya que es una herramienta que los artesanos consideran innecesaria.
- No existen lineamientos que indiquen las políticas sobre las decisiones que les permitan el logro de objetivos.
- Los artesanos han recibido capacitación sobre como administrar sus negocios, pero según información obtenida de prueba piloto, no le han brindado la importancia debida a dichas temáticas, por lo que las herramientas adquiridas no las han llevado a la práctica en su taller artesanal.

b) Organización:

- No cuentan con una estructura organizacional definida.
- No poseen manuales administrativos que indiquen de forma ordenada y sistemática la información sobre las actividades del taller artesanal, así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarias para el mejor desempeño de sus tareas.

c) Integración:

- No utilizan fuentes adecuadas de reclutamiento que les permitan seleccionar al personal idóneo al puesto de trabajo.

- No cuentan con métodos de contratación de personal formal que les permitan contar con personal que cumplan con los requisitos y características adecuadas para garantizar el buen desempeño laboral dentro del taller artesanal.

d) Dirección:

- La administración de los talleres artesanales es de carácter familiar, siendo el que dirige las actividades del taller el propietario, así como muchas veces intereses familiares y del negocio en particular, confundiendo el tipo de autoridad que se pueda ejercer.

e) Control:

- No poseen herramientas que les permitan conocer sobre la ejecución de su taller artesanal, es decir informes escritos o verbales que les den una idea precisa y detallada de las actividades que han desarrollado.
- No existen datos estadísticos sobre las ventas que les permitan proyectarse en periodos futuros.
- No existe un punto de equilibrio que permitan establecer en que volúmenes de ventas, los ingresos equivalen exactamente a los costos totales. Es decir que en los talleres, a pesar de que se encuentran activos, no perciben en forma precisa si obtienen pérdidas o utilidades.

De igual forma se identificaron otras causas, que llevan al sector artesanal a tener un lento desarrollo empresarial, tales como las que se mencionan a continuación:

- **Fuerte arraigo de las unidades productivas a la actividad manual**

Ante la carencia de recursos, el sector ha demostrado una gran creatividad para adaptar los recursos disponibles, a la actividad manual principalmente desde el punto de vista tecnológico.

- **Las escasas políticas y normas que estimulen el desarrollo del sector**

Los carentes incentivos y disposiciones, por parte del Gobierno local, para fortalecer las capacidades administrativas de los talleres artesanales, trae como consecuencia que la mayoría de talleres pertenezcan al sector informal, sin mayores posibilidades de desarrollo.

En el ámbito fiscal, el sector artesanal no declara IVA, Pago a Cuenta e Impuesto sobre la Renta; un ejemplo de ello es que no se recupera el Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA) que paga al adquirir sus insumos.

Así mismo los talleres artesanales son excluidos de beneficios crediticios por parte de Instituciones Bancarias, ya que dichos talleres no se encuentran registrados como contribuyentes; además es importante mencionar que en el sector de las artesanías no existen datos en el Producto Interno Bruto (PIB), que sustenten su existencia y su aporte económico al País.

Por otro lado, los talleres artesanales carecen de seguridad social, debido a su inadecuada Gestión Administrativa, lo cual trae como consecuencia que los trabajadores sean excluidos de prestaciones laborales como: Salud, jubilación, invalidez o muerte.

Lo antes mencionado conlleva al siguiente enunciado:

Los talleres artesanales en cerámica del Municipio de Ilobasco no cuentan con un sistema de Gestión Administrativa que les permita contribuir al Desarrollo Empresarial del referido Municipio.

2. Delimitación del Problema

Para delimitar el problema se han tomado en consideración los siguientes aspectos:

2.1 Delimitación Espacial

Este trabajo se ha desarrollado en la zona del Municipio de Ilobasco, departamento de Cabañas, a 54 Km. de San Salvador, tomando como base los talleres artesanales en cerámica.

2.2 Delimitación Social

La investigación fue dirigida a los artesanos en cerámica del Municipio de Ilobasco, y estuvo orientada únicamente a 56 talleres artesanales proporcionados según base de datos de CEDART/CONAMYPE.

2.3 Delimitación Temporal

El desarrollo del presente estudio se basa en la información extraída de la observación directa realizada en la investigación de campo, de acuerdo a los resultados obtenidos de los talleres artesanales en sus operaciones cotidianas, en lo que se refiere a las actividades administrativas de sus negocios.

3. Justificación e Importancia

3.1 Justificación

El Municipio de Ilobasco está conformado por talleres y salas de ventas; que en muchos casos están destinados a producir y comercializar los productos que se elaboran, bajo una metodología de trabajo empírica generada por la tradición, costumbre, la forma de realizar actividades transmitida de generación en generación; esto unido a la escasa visión que no permite el cumplimiento de objetivos y metas enfocadas al desarrollo empresarial que merece este Municipio; por lo que, para alcanzar este desarrollo los empresarios necesitan tener la suficiente capacidad administrativa para manejar de manera apropiada los problemas, que hoy en día enfrentan, tales como: la carencia de una planeación que les muestre cómo hacer y cuando hacer las actividades que correspondan, el cómo organizar de una manera eficiente sus actividades, quién va a dirigir dichas actividades y cómo se han de controlar, para que puedan tener una visión mucho más amplia y poder enfrentar nuevos retos.

El sector de las artesanías no se encuentra claramente definido como una rama de actividad económica, pero a través de la investigación determino que por el lado de la producción se encuentra registrado bajo en código **CIIU 30602**, que concierne a los productos de cerámica para uso no estructural; y por el lado de las ventas se clasifica bajo el código **CIIU 60199** que corresponde a la venta de otros productos no clasificados previamente. En base a lo anterior se obtuvo que el aporte al PIB por los sectores productivos más representativos para la economía Salvadoreña, señalándose que el sector de la Industria Manufacturera contribuye con el 5.8 %; este dato fue como una referencia, ya que las artesanías no poseen una clasificación totalmente definida, dentro de la economía o dentro los datos relevantes que expresen el verdadero aporte que poseen las artesanías, dentro de la economía del país pero si es claro que dentro de la industria manufacturera, existe una

subclasificación, que permitió la determinación del aporte de las artesanías al PIB, por medio de la industria manufacturera, lo cual se refleja en la tabla No. 1, que se describe a continuación.

TABLA No. 1

Contribución del Producto Interno Bruto por Rama de Actividad Económica

SECTORES	% PIB	CANTIDAD EN MILLONES DE \$
Agricultura	11.84	993.9
Industria manufacturera	23.15	1,942.6
Comercio, hoteles	19.74	1,656.7
Transporte, com.	9.49	796.4
Otros	35.78	3,001.5
Producto Interno Bruto a precio de mercado.		8,391.10

FUENTE: Revista Trimestral Enero/Marzo 2006, BCR.

Por otra parte también es importante mencionar que según CASART, el sector artesanal total en El Salvador posee: "250,000 artesanos, de los cuales 111,705 habitantes de la población económicamente activa de El Salvador (4%), son el número de artesanos en barro, los cuales se caracterizan por trabajar en un ambiente familiar, con una metodología de trabajo empírica"² (Ver tabla 2)

TABLA No. 2

Contribución del Sector Artesanal al Empleo

SECTOR	AREA TERRITORIAL	
	EL SALVADOR	ATESANIAS DE BARRO
PEA	2,792,632	111,705
PROPORCION	100 %	4 %

FUENTE: Iniciativa del Grupo.

Por lo antes expuesto el Municipio de Ilobasco posee un sector productivo generador de empleo, formador de artesanos y captador de turismo nacional e internacional;

² Licda. Vilma Maribel Henríquez/ Jefa de departamento de desarrollo empresarial, 23 de octubre 2006.

por lo que se considera muy importante y necesario el Sistema de Gestión Administrativa, que incluya las etapas de planeación, organización, dirección y control, como instrumento de apoyo para facilitar el desarrollo empresarial de cada uno de los talleres, en las áreas de Ventas, Finanzas, Producción y Personal, que permitan mejorar las condiciones de vida del negocio. Estableciendo de tal forma que los productores de la zona sean capaces de desarrollar actividades de trabajo eficientes, competitivas y visionarias, a través de la aplicación de la Gestión Administrativa que contribuya al éxito del sector artesanal.

3.2 Importancia

3.2.1 Importancia desde la Perspectiva Teórica

Los beneficios del Sistema de Gestión Administrativa en el desarrollo de las actividades de los talleres artesanales del Municipio de Ilobasco, son múltiples; entre ellas están que los habitantes del Municipio de Ilobasco pueda tener mayor producción y por ende mayores niveles de ventas, generando así mismo fuentes de empleo para los mismos habitantes, ya que con dicho sistema podrán en práctica las habilidades que les permitan desarrollar métodos, procedimientos y técnicas específicas, enfocadas en su capacidad de planificar, organizar, dirigir y controlar, las actividades administrativas de las distintas áreas tales como: Ventas, Finanzas, Producción y Personal de cada uno de los talleres artesanales.

3.2.2 Importancia desde la Perspectiva Económica

El Sistema de Gestión Administrativa es una herramienta que mejora la utilización de los recursos con los que cuentan los productores artesanales, logrando con ello obtener beneficios que contribuyan a que el sector alcance mayor desarrollo, permitiéndole aumentar sus ventas tanto a nivel local, como en el extranjero, y esto permitirá en gran medida aportar a la economía del Municipio y a la vez a la

economía del país; en la tabla No. 3, se observa el aporte que poseen las artesanías, visto desde la rama de actividad: Industria Manufacturera, en donde se describe el aporte real que tiene el sector artesanal; pero cabe recalcar que se ha utilizado producción mineral no metálica, ya que es como aparece reflejado dentro de los datos de la revista trimestral del BCR, y a la vez se determino la proporción de las artesanías que equivale a 4.32 %, por medio de la participación que se tuvo dentro de la producción mineral no metálica entre la industria manufacturera, que para el caso que nos ocupa es $\$ 84,000,000.00 / \$1,942,000.6 = 4.32 \%$ que existe dentro de la rama de actividad económica antes descrita. (Ver Tabla No.3)

TABLA No. 3
Participación del sector Industrias Manufacturera
Producto Interno Bruto por rama de actividad económica.

SECTOR	MILLONES DE \$
Industria Manufacturera	1,942.6
Producción mineral no metálica	84
Artesanía de Barro	10.08

FUENTE: Iniciativa de Grupo

Por otra parte, se refleja la participación en el sector de la industria manufacturera en los últimos cinco períodos, determinados en la revista trimestral del BCR, 2006. En la tabla No. 4, se detalla cual ha sido el movimiento de la fabricación de productos minerales no metálicos y la industria manufacturera, que es básicamente en donde aparecen sub.clasificadas las artesanías de barro, pero para este caso solo se han de determinar los efectos que ha tenido la actividad económica, dentro del período antes mencionado. Los datos se obtuvieron a partir de sumar cada unos de los períodos y luego determinar el porcentaje que se ha generado y que reflejan cual ha sido la contribución al PIB que se ha generado en los distintos años; tomando como base el

año 2001 al 2004. A continuación se presenta la tabla que resume los movimientos y la tasa promedio de crecimiento de la industria manufacturera.

TABLA No. 4
Contribución de las Artesanías al PIB

AÑOS	Fabricación de Productos Minerales no Metálicos	Tasa anual de crecimiento	Total Industria Manufacturera	Tasa anual de crecimiento	Participación %
2001	80.5	18.95 %	1,804.2	19.16 %	38.11
2002	89.0	20.95 %	1,856.9	19.71 %	40.66
2003	90.1	21.21 %	1,898.5	20.76 %	41.97
2004	81.2	19.11 %	1,914.8	20.93 %	40.04
2005	84.0	19.77 %	1,942.6	21.24 %	41.01

Fuente: Revista Trimestral Enero/Marzo, 2006 BCR.

De igual forma según datos proporcionados por la Inga. Victoria Escobar coordinadora del CEDART/CONAMYPE, "los talleres artesanales son un mecanismo, para absorber la mano de obra del Municipio de Ilobasco, por lo que, a la vez representa, una fuente de ingreso alternativa, pues en la actualidad, los artesanos obtienen un salario promedio entre cuatrocientos (\$ 400.00) y cuatrocientos cincuenta dólares (\$450.00) mensuales, detallando así mismo que el salario es por obra y que perciben uno veinticinco de dólar(\$1.25) por modelado, y cincuenta centavos (\$0.50) de dólar por el decorado de cada pieza, lo que permite que la artesanía pueda absorber una gran cantidad de mano de obra y a la vez generar fuentes de empleo a los habitantes de dicho Municipio".

Es importante mencionar que en el Municipio de Ilobasco las artesanías es uno de los sectores que tiene mayor relevancia, en comparación de otros, que sustenta la economía del Municipio; ya que según datos oficiales de CEDART/ CONAMYPE, las artesanías aportan el 70% a la actividad económica del Municipio; en comparación de la agricultura que es el 15% y el sector comercio que aporta el otro 15 %; para

efectos de ejemplificarlo de una forma más práctica y sencilla, se detalla la siguiente tabla. (Ver tabla No.5).

TABLA No. 5
Sectores representativos del Municipio de Ilobasco.

SECTORES	PROPORCION
Agricultura	15
Artesanías	70
Comercio	15
Total	100%

FUENTE: Victoria Escobar, Coordinadora del CEDART, 10 de Noviembre del 2006.

4. Proyección Social

El aporte social que se ha pretendido dar mediante esta investigación, es la Propuesta de un Sistema de Gestión Administrativa que le permita a los talleres artesanales en cerámica contribuir al Desarrollo Empresarial del Municipio de Ilobasco, a través de un instrumento que brinde a los talleres artesanales el conocimiento de cómo planear, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades que se desarrollan dentro de cada una de las áreas de los negocios como lo son: Ventas, Finanzas, Producción y Personal, para que de una forma muy práctica lleven a cabo una Administración que conlleve al desarrollo que merece el sector de artesanal.

Se ha elaborando un modelo de Gestión Administrativa ajustado a la realidad de los talleres artesanales, luego de haber detectado las debilidades que enfrentan administrativamente, para lograr una minimización de estas debilidades cuya finalidad no es más que el de proporcionar un instrumento que les permita desarrollarse empresarialmente dentro de diferentes áreas como lo son: Ventas, Finanzas, Producción y Personal.

Proporcionándoles la información básica sobre cómo se debe manejar sus talleres artesanales, y a la vez proporcionándoles instrumentos necesarios para que los artesanos puedan agilizar sus actividades y así controlar de mejor manera el trabajo que desarrollan sin necesidad que sea únicamente el propietario del taller el que planee, organice, controle y dirija cada una de las actividades del negocio.

Con lo anterior mencionado se reducirán las pérdidas de tiempo que atrasan el adecuado Desarrollo Empresarial que merece el sector de las artesanías; reducirá los costos a través de una adecuada Gestión Administrativa; obtendrán un adecuado control en las áreas de Ventas, Finanzas, Producción y Personal, manejarán datos reales que les permitan proyectarse para los siguientes períodos, conocerán cuales son los canales más adecuados que le permitan facilitar la toma de decisiones en cuanto a inversiones, planes de crédito y financiamiento para el desarrollo y crecimiento de talleres artesanales; y así de una manera integral fortalecerán cada una de las áreas importantes que dan vida a las actividades que se desarrollan dentro del negocio.

5. Objetivos de la Investigación

5.1 Objetivo General

Contar con elementos de juicio que permitan diseñar un Sistema de Gestión Administrativa, para realizar adecuadamente las diversas actividades y contribuir a solucionar los problemas Administrativos, en las distintas áreas tales como: Ventas, Finanzas, Producción y Personal de cada uno de los talleres artesanales en cerámica del Municipio de Ilobasco, de tal forma que dichos talleres sean parte del Desarrollo Empresarial de dicho Municipio.

5.2 Objetivos Específicos

- Realizar una investigación de campo con la finalidad de identificar el funcionamiento actual de la gestión administrativa de los talleres artesanales en cerámica del Municipio de Ilobasco.
- Diseñar un Sistema de Gestión Administrativa que contribuya al funcionamiento administrativo de los talleres artesanales del Municipio de Ilobasco.
- Analizar la situación actual del proceso de Gestión Administrativa de los talleres artesanales en cerámica del Municipio de Ilobasco, con la finalidad de identificar con claridad su aporte al desarrollo empresarial de dicho Municipio.

6. Hipótesis de la Investigación

6.1 Hipótesis General

Los problemas administrativos que se presentan en los talleres artesanales, son producto de una inadecuada Gestión Administrativa; lo cual no contribuye al Desarrollo Empresarial del Municipio de Ilobasco.

6.2 Hipótesis Específicas

He 1: El análisis de información sobre la gestión administrativa de los talleres artesanales a estudiar, permite el diseño de un Sistema de Gestión Administrativa.

He 2: Una adecuada Gestión Administrativa facilita la solución de los problemas que presenta el sector artesanal.

He 3: El Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa, contribuye al desarrollo empresarial en el sector artesanal del Municipio de Ilobasco.

Variables:

Hipótesis Específicas	Variable Independiente	Variable Dependiente	Indicadores
He (1)	Análisis de información actual de los artesanos	Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa	-Análisis sobre las actividades administrativas actuales. -Diseñar un sistema administrativo.
He (2)	Un Sistema de Gestión Administrativa de acuerdo a las actividades artesanales.	Un adecuado Sistema de Gestión Administrativo	-Determinación de los problemas administrativos actuales. -Resolución de problemas administrativos
He (3)	Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa	Contribución a Desarrollo empresarial de los artesanos.	-Áreas de mejoras administrativas. -Visión y Misión empresarial de los artesanos.

7. Alcances

La metodología del trabajo está basada en la Propuesta de un Sistema de Gestión Administrativa como Instrumento para el logro del Desarrollo Empresarial de los talleres artesanales en cerámica del Municipio de Ilobasco, en la que se toma de base el análisis de las principales actividades administrativas involucradas

(planeación, organización, integración, dirección y control), evaluando así la eficiencia de las mismas en las áreas de Ventas, Finanzas, Producción y Personal.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL SOBRE EL SECTOR ARTESANAL; Y MARCO TEORICO SOBRE EL PROCESO ADMINISTRATIVO

1.1 Marco Histórico de las Artesanías

1.1.1 Orígenes de las Artesanías

La artesanía surgió con el nacimiento de la humanidad. Los primeros artefactos que se elaboraban en esos tiempos remotos eran de barro y fueron aquellos artículos caseros que surgieron para suplir las necesidades de la vida diaria.

Cuando elaboraron sus elementos surgieron las primeras transformaciones de la materia prima, tanto del barro como de la arcilla, y también de la madera; también brotó la necesidad de elaborar implementos para pulir esos mismos artefactos; es así como fue evolucionando la producción artesanal. El perfeccionamiento de la demanda llevó a una forma positiva de producción y empezó la necesidad de surtir a los demás pueblos.

“Siglos después nació también el concepto general y moderno, que dice que las artesanías son un producto mal elaborado, utilizándose herramientas pequeñas o pequeñas maquinarias, las cuales se mezclaban con el pie y con la mano ”. Este concepto general, dió unas características especiales en donde se fue identificado a los pueblos por su tradición, por el arte con que las artesanías fueron elaboradas”.³

Lo anterior denota que las artesanías, a pesar de considerarse como productos mal elaborados representan la expresión viva del pueblo, sus costumbres, sus tradiciones, sus valores y su creatividad, ya que cada pieza elaborada integra un proceso histórico productivo, en el que se utilizan materias primas propias del medio en que se encuentra cada centro artesanal.

³ CENITEC. Centro de Investigaciones Tecnológicas y Científicas. Seminario No.19 “Las Artesanías como fuente generadora de Empleos y Divisas a través de exportaciones” Junio de 1992. Pág. 19.

1.1.2 Artesanías y su Evolución en El Salvador

1.1.2.1 Período 1970-2000

“Los Organismos Internacionales, conscientes de la importancia de las artesanías, ya estaban patrocinando ayuda técnica y económica que se desaprovechaba por falta de un Organismo Canalizador Nacional, no se utilizaban los recursos financieros existentes en ese momento”.⁴

A partir del cambio de Gobierno propiciado por la Junta Revolucionaria de Gobierno y del Doctor Álvaro Magaña, Presidente de ese entonces 1982, decidió dar mayor apoyo al sector artesanal, debido a su importancia social se promulgó la “Ley de Protección Artesanal”; así mismo se decretó la Ley de Creación del Instituto Salvadoreño de Artesanías (ISA).

En esta década se apoyó en gran parte la artesanía salvadoreña, habiendo continuado dicho apoyo hasta la década del nuevo milenio; pero cabe mencionar que éste fue disminuyendo lentamente hasta estancarse.

Por parte del Ministerio de Comercio Exterior, creado en 1984, se desarrollaron programas encaminados a favorecer las exportaciones de artesanías, mediante la promoción internacional por medio de catálogos, pero no tuvieron mayor éxito.

Posteriormente en el siguiente período de Gobierno del Lic. Alfredo Cristiani se da el ajuste de estructura donde la banca, y varios servicios públicos pasan a ser privados. El sector artesanal es abandonado a medida que han pasado las décadas (1989-1999) dejando al sector artesanal como algo estático que se ha mantenido de acuerdo a los esfuerzos de los artesanos. (Hernández, José Antonio, Pionero y Fundador de la Escuela de Artesanías, Cerámica “KIKO, Ilobasco, 2006).

⁴ 4 *Ibíd.*, Pág. 10

Han sido muchas las instituciones involucradas en el apoyo a la actividad artesanal, pero durante el Gobierno del Lic. Alfredo Cristiani, se puede decir que solamente dos organismos insertaron planes completos y efectivos siendo ellos la Empresa Regional Comercializadora de la Artesanía Centroamericana (ERCAC) y el Programa para el Desarrollo Artesanal (PRODESAR) bajo el auspicio de la Comunidad Económica Europea, ambos teniendo como contraparte nacional al Ministerio de Economía.

El Programa para el Desarrollo Artesanal se inició en 1990, estaba orientado a desarrollar integralmente las artesanías, específicamente en la producción, capacitación, comercialización y financiamiento, no obstante su acción fue integral en el sector específico de Ilobasco, finalizando en 1994 sus actividades, entre las cuales se mencionan: Capacitación, comercialización nacional, evaluación, financiamiento y producción.

En la implementación de este programa, no se obtuvieron los resultados esperados. El sector prácticamente ha permanecido igual, no se valoriza, el trabajo artesanal, por lo cual en el año 1998, el Programa de Desarrollo Artesanal (PRODESAR) desapareció, habiendo surgido la Cámara Salvadoreña de Artesanos (CASART), que actualmente proporciona apoyo al sector, siendo ésta, una Asociación de Nacionalidad Salvadoreña, sin fines de lucro inscrita en el Registro de Asociaciones y Fundaciones, la cual tiene como objetivo fundamental: Apoyar el desarrollo de las artesanías.

Además es importante recalcar que existen hoy en día programas que se encuentran más de cerca con las artesanías, y estos son los Centros de Desarrollo Artesanales CEDART, administrados por la Comisión Nacional para la Micro y Pequeña Empresa CONAMYPE, destacándose por centros para promover el desarrollo integral de las artesanías, mejorar la economía local y las exportaciones. Actualmente funcionan en La Palma, Nahuizalco, Guatajiagua e Ilobasco, brindando a los artesanos y comercializadores servicios de capacitación y asistencia técnica en áreas de diseño,

mercadeo, gestión empresarial y participación en ferias; teniendo como propósito cofinanciar hasta el 80% de los costos requeridos y el 20% es aportado por los artesanos.

1.1.3 Evolución del Proceso de Producción de la Cerámica

En la evolución de la producción de la cerámica se analiza como ha sido el comportamiento de la fabricación de cerámica, considerando que la cerámica de arcilla o barro está en la Ciudad de Ilobasco desde la época precolombina, lo cual ha permitido a dicho Municipio contar con el desarrollo artesanal hasta el día de hoy, logrando con ello un producto mejor acabado.

En sus inicios la producción se realizaba sin tomar en cuenta el diseño del producto, lo que indicaba que cualquier forma utilizada en su fabricación no incidiría en la elaboración del artículo.

1.1.3.1 Obtención de la Materia Prima

Los ceramistas, se aprovisionan de la materia prima a través de dos medios:

- a) Extrayéndolos personalmente de las minas o barriales.
- b) Adquiriéndolos de personas que se dedican a vender dicho material, empleando como unidad de medida una carretada.

Cuando la materia prima es adquirida personalmente por el artesano debe ser clasificada, pues ésta se encuentra mezclada con otros materiales no apropiados para la actividad artesanal, perturbando así la fabricación de la cerámica, en cambio cuando la materia prima es adquirida por los vendedores específicos no presentan ningún tipo de problema, ya que los proveedores están concientes que el material es propiamente para artesanías.

1.1.3.2 Preparación de la Materia Prima

El barro que aparece en terrones es reducido en pequeños grumos, luego se colocan las ollas de barro cocido, a producir, junto con tierra, agua, desechos estos últimos podrán ser siempre de barro o de tierra; se deja reposar por un período de ocho o diez días hasta que este como dicen los ceramistas "esponjado".

Cuando el barro ya se encuentra "esponjado", esta listo para ser batido o revuelto, con las manos o con instrumentos de madera ligeramente diseñados por el artesano para tal efecto, hasta obtener una pasta; la cual posteriormente es colocada en zarandas, lo que requiere mezclarle agua, hasta obtener una pasta suave y húmeda; que luego se coloca al sol.

La superficie para extender el barro debe cumplir los siguientes requerimientos: El suelo debe encontrarse limpio y al aire libre. Luego que se posea listo el lugar para trabajar se le rocía ceniza a la superficie, para que el barro no se pegue cuando lo extiendan hasta lograr una capa de unos tres centímetros de espesor; dicha mezcla es expuesta al sol para extraerle la humedad que aún conserva el barro, posteriormente se recoge la pasta formando montículos que son amasados para evitar bolsas de aire. Finalmente se procede almacenarla a través de telas húmedas alrededor del barro y dejarlo a la sombra para que conserve su plasticidad y poder utilizarlo, ya sea para su uso inmediato o posterior.

1.1.3.3 Modelaje de Piezas Cerámicas

Esta operación se realiza a través de la utilización del molde de barro, en el cual las piezas que se elaboran requieren la realización de una prueba a la materia prima, lo que les permite ver su textura, y la artesanía se realiza con la elaboración de una muestra de la pieza.

La muestra que se hace es quemada, por lo que, si el resultado es satisfactorio, entonces el barro está listo para trabajarlo, caso contrario, le agregan barro o tierra, según requiera y se vuelva a realizar la prueba, hasta obtener una materia prima apta para modelar los productos.

Entonces, listo el barro se procede al modelo, de la forma siguiente: se toma el molde, colocándose de inmediato ceniza en el interior para que la pieza no se pegue y se facilite su extracción, luego el barro es colocado en el molde a modo de irle dando forma a la pieza.

Ya concluida la pieza se coloca sobre el suelo a reposar por lapso de veinte a treinta minutos, para luego ser extraída, previo una limpieza al borde del molde o alisamiento se coloca en el suelo, bajo la sombra por un lapso de dos días y luego son trasladados al sol para que se sequen por completo durante un día mas, quedando lista para quemar.

1.1.3.4 Quemado de Piezas Cerámicas

Esta operación es realizada con la utilización de hornos rudimentarios, contruidos de ladrillos de tierra, y calentados con fuego de leña; lo cargan o arman con todas las piezas a quemar, procurando que estas reciban el calor necesario y por ende un cocimiento uniforme.

Para separar las capas de artículos a quemar o bizcochar, se introducen residuos de cerámica de otras producciones, para soportar cada una de las capas, hasta formar una pirámide; cuando la pieza adquiere un color rojizo se retira la leña para que se enfríe y poder sacarlos del horno, luego se limpian quedando listos para ser pintados o decorados.

1.1.3.5 Pintado y Decorado de Piezas Cerámicas

“Lo que se acostumbra para este paso es hacerlo a través de pintura en polvo y cola como solvente, la cual es preparada con anticipación, ya que deja una pintura propia para ser aplicada, luego se procede al decorado; obteniéndose de esta forma piezas lista para vender”⁵.

1.1.4 La Cerámica y su Relación Religiosa.

La información histórica sobre Ilobasco y la cerámica, según las crónicas de los españoles habla sobre la cerámica tradicional utilitaria, la popular con el inicio de los misterios (nacimientos), los juguetes, su comercialización y la cerámica artística.

La elaboración de los muñecos de barro de Ilobasco se inició con la fabricación de los nacimientos o misterios a mediados del siglo XIX. Existe la versión de que a mediados de ese siglo llegó a Ilobasco un artesano español de nombre Catarino Castillo. Su especialidad era la fabricación de misterios, y uno de los motivos que tuvo para residir en este pueblo fue la excelente calidad del barro del lugar.

Don Catarino se casó con Doña Amparo Alvarenga y durante muchos años elaboraron los misterios, enseñando la técnica a sus hijos y otros habitantes del pueblo originando así toda una generación de artesanos

Por lo que las miniaturas de barro (los misterios) son una herencia cultural con una afinidad religiosa, ya que en dichos muñecos de barro se plasma el misterio del Nacimiento del Niño Jesús, así como diversos productos religiosos con fines diversos, pero que al mismo tiempo poseen un sentido religioso.

⁵ Información directa, proporcionada por artesanos de Ilobasco, Cabañas, 10 de noviembre del 2006.

1.2 Marco teórico sobre el proceso administrativo

1.2.1 La Administración

“La administración según Lic. Américo Alexis Serrano en su libro de Administración I y II, es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles para alcanzar las metas establecidas”.⁶

1.2.2 El Proceso Administrativo

Es el conjunto de fases sucesivas e interrelacionadas que se aplican para lograr los objetivos establecidos en una empresa.

1.2.2.1 Importancia del Proceso Administrativo

- Se constituye en un medio útil para comprender mejor lo que deben hacer las personas que administran una empresa.
- Permite desarrollar un trabajo ordenado, obteniendo el ahorro de esfuerzo, tiempo y dinero.

1.2.2.2 Funciones del Proceso Administrativo

1.2.2.2.1 La Planeación

En términos generales la Planeación es la función administrativa, que trata de responder a las preguntas: ¿Qué acción es necesaria?, ¿Porqué?, ¿Dónde?, ¿Cuándo? ¿Quién debe Hacerlo? y ¿Cómo debe hacerla?

⁶ Lic. Américo Alexis Serrano Ramírez. Administración I y II, San Salvador. Pág. 3

1.2.2.2.1.1 Importancia de la Planeación

- Se constituye en la base de las demás fases del proceso administrativo.
- Permite a la organización precisar sus objetivos principales, proporcionando guías claras para la toma de decisiones.
- Minimiza los costos, a través de la utilización racional de los recursos.

1.2.2.2.1.2 Principios de la Planeación

- **Flexibilidad:** La moda, los gustos y los precios de la competencia imponen sobre el fabricante una flexibilidad imperativa, una tolerancia a la que toda planificación debe adaptarse. Es decir, que todo plan debe ser flexible y adaptable a las nuevas circunstancias, por lo que se deben establecer ciertos márgenes para afrontar ciertas variaciones.
- **Equilibrio:** Debe existir un balance respecto a los factores de tiempo, esfuerzo y costos, al momento de ejercer la planificación.
- **Unidad:** para un mismo propósito debe existir un solo programa de acción. Los planes específicos se integran al plan general.
- **Continuidad:** En un plan un paso debe seguir al otro de forma lógica sin que existan vacíos y además a la planeación se le debe dar un seguimiento constante.
- **Precisión:** Los planes no deben hacerse con afirmaciones genéricas, sino de la forma más concreta posible, de lo contrario sería una aventura.

- **Sencillez:** estos deben ser comprendidos por todos, expresados en un lenguaje que permite a todos los trabajadores su comprensión.
- **Realidad:** no deben formularse metas inalcanzables, ni contar con medios o recursos que no existen o que serían muy difíciles de conseguir.
- **Comparabilidad:** Deben de permitir comparar lo que se han previsto con lo que realmente ha acontecido.⁷

1.2.2.2.2 La Organización

“Es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos señalados en la planeación”⁸

1.2.2.2.2.1 Importancia de la Organización

“La organización según Gómez Ceja, es la segunda etapa del proceso administrativo, la cual tiene tres áreas importantes:

- **Fundamentos de Diseño:** En ella deben quedar claros los conceptos de “división del trabajo”, y de “organización formal e informal”, además el de “tramo de la administración”, con sus ventajas y desventajas respectivas. Además la “departamentalización” con sus ventajas y desventajas. Con relación a éstos, se debe quedar claro que toda la empresa, por pequeña que sea, tiene implícita una departamentalización mixta.

⁷ Lic. Américo Alexis Serrano Ramírez. Administración I y II, San Salvador. Pág. 80

⁸ Gómez Ceja, Guillermo, Planeación y Organización de Empresas. 8ª Edición. Mc Graw Hill, México, 1999 Pag. 191

- **La Efectividad de la Organización:** Aquí es importante enfatizar en los conceptos de autoridad y poder, deben analizarse claramente el tipo de poder, las fuentes de poder, el cómo se aplica el poder y la amplitud de ambos conceptos. Su relación con la responsabilidad; la delegación de autoridad (razón para delegar, el porqué algunos gerentes no delegan, el porque algunos subordinados no lo aceptan).
- **La Computación del Personal:** Se puede llamar una subfase del proceso administrativo, conocido como "dotación de personal (staffing)", donde se analizarán aspectos tales como la Planeación de Personal (análisis, descripción y diseño de puestos), reclutamiento y selección de personal, inducción e integración de personas a la organización.

1.2.2.2.2 Principios de Organización

- **Especialización o división del trabajo:** Este principio dice que cuanto más se divide el trabajo, dedicando a cada empleado a una actividad más limitada y concreta, se obtiene, mayor eficiencia, precisión y destreza.
- **Jerarquía:** Se refiere a que debe existir una línea o escala de jefes, de diferentes rangos, desde la autoridad superior hasta los niveles inferiores.
- **Unidad de Mando:** Este principio de la organización sostiene que para cada función debe existir un sólo mando. Un subordinado no debe recibir órdenes sobre una misma materia de dos personas distintas.
- **Delegación de Autoridad y Responsabilidad.** Este principio nos dice que debe precisarse el grado de responsabilidad que corresponde al jefe de cada nivel jerárquico, estableciéndose al mismo tiempo la autoridad

correspondiente. La delegación es la Facultad y responsabilidad que se le transfiere a un subordinado para tomar decisiones.

- **Tramo o Radio de Control:** Se refiere al número de empleados o secciones que deben depender directamente de un jefe; ya que las capacidades de todo Gerente son limitadas para atender, supervisar, dirigir, controlar y corregir las actividades encomendadas.
- **Centralización y Descentralización:** Una empresa es centralizada cuando la autoridad está concentrada en un sólo punto; y es descentralizada, cuando la autoridad está repartida en distintos puntos.
- **Excepción:** Las autoridades superiores de una empresa sólo deben decidir en aquellos casos que salen de lo común, y que los jefes a quienes le toca decidir se encuentran ante una situación de mucha importancia; para poderlo hacer.
- **Comunicación:** Proceso recíproco de intercambio de información entre persona y departamentos, para lograr sus objetivos. Puede ser formal e informal. La primera es cuando se siguen los canales adecuados y en forma escrita, y la segunda cuando se da fuera de los canales correspondientes y en forma verbal⁹.

1.2.2.2.3 La Integración

Integrar es obtener los elementos humanos que la Organización y la Planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de una empresa.

⁹ Lic. Américo Alexis Serrano Ramírez. Administración I y II, San Salvador. Pág. 107

1.2.2.2.3.1 Importancia de la Integración

- La aplicación de las etapas del proceso de integración garantiza la obtención del elemento humano idóneo en el momento oportuno.
- Aunque la integración se da en mayor amplitud al iniciarse la operación de una empresa es una función permanente, porque constantemente hay que estar integrando personal en la empresa.

1.2.2.2.3.2 Principios de la Integración

- **Adecuación de Hombres y Funciones:** Debe procurarse adaptar los hombres a las funciones, y no las funciones a los hombres, significa que las personas deben reunir los requisitos mínimos para desempeñar cualquier función dentro de la empresa.
- **Provisión de Elementos Administrativos:** Debe proveerse a cada miembro de la empresa, de los elementos administrativos necesarios para hacer frente en forma eficiente a las obligaciones de su puesto.

1.2.2.2.4 La Dirección

“Es el proceso que consiste en influir en las personas para que contribuyan en el cumplimiento de las metas organizaciones y grupales”¹⁰.

1.2.2.2.4.1 Importancia de la Dirección

¹⁰ Koontz, Harold, Ob. Cit. Pág. 498

Se considera como la etapa central y esencial dentro de las demás funciones administrativas, ya que se hace relevante la toma de decisiones y el uso de la autoridad.

1.2.2.2.4.2 Principios de la Dirección

- **Coordinación de Intereses:** Alcanzar la meta común de la empresa será más factible si se coordinan efectivamente los intereses de los participantes (empleados) con los de la empresa.
- **Impersonalidad de Mando:** La aceptación de las órdenes será factible, cuando estas parezcan una necesidad de la empresa y no una imposición por parte del jefe, es decir, impersonalizar las órdenes (por qué yo digo), evitando así la tendencia natural del ser humano a no aceptar mandatos. Esto puede lograrse expresando el por qué debe cumplirse la orden y evitando el uso de las palabras yo, usted, etc. Explicar el por qué significa destacar la importancia de la orden.
- **Vía Jerárquica:** Mediante este principio se trata de exaltar la importancia que tiene el respeto a los canales de autoridad establecidos. Se debe evitar saltar los mandos intermedios, ya que de lo contrario, las personas ubicadas en estos puestos, sienten que pierden prestigio y autoridad.
- **Resolución de Conflictos:** Cuando se presenta un conflicto, este debe ser resuelto inmediatamente, evitando así, que se convierta en un obstáculo para la Administración.
- **Aprovechamiento del Aprovechamiento del Conflicto:** Los conflictos, además de resolverse rápidamente, se debe tratar de aprovechar su presencia,

a través de la búsqueda de soluciones óptimas y tomando medidas para que no se repitan.¹¹

1.2.2.2.5 El Control

Es el proceso de vigilar las actividades para cerciorarse de que se desarrollan conforme se planearon y para corregir cualquier desviación evidente.

1.2.2.2.5.1 Importancia del Control

- Contribuye a medir y corregir la labor ejecutada por los subordinados, a fin de lograr los objetivos.
- Permite el análisis de lo realizado con lo planeado.
- Las técnicas y los sistemas de control son aplicables a cualquier actividad administrativa.
- Se constituye para los jefes en una herramienta, a través de la cual se comprueban si los objetivos de la Empresa son alcanzados conforme a la planificación.

1.2.2.2.5.2 Principios del Control

- **Propósito del Control:** Significa que la verdadera finalidad a la que debe estar orientado el control, es a detectar oportunamente las variaciones actuales y futuras de una plan.

¹¹ Lic. Américo Alexis Serrano Ramírez. Administración I y II, San Salvador. Pág. 151

- **Eficiencia:** Significa que el grado de eficiencia de las técnicas de control está determinado por su capacidad para descubrir y señalar no solo las desviaciones, sino también las causas de éstas.
- **Responsabilidad:** Significa que el control es una función específica de un jefe al que se le ha encomendado la responsabilidad de ejecutar un plan.
- **Correspondencia con los Planes:** Se refiere a que debe existir una identificación total de los controles con los planes, de tal manera que el control sea un reflejo de la estructura de los planes.
- **Existencia de Normas:** La eficiencia del control está supeditada al establecimiento previo de normas objetivas, claras y adecuadas a los planes.
- **Flexibilidad:** Los controles deben permitir que se les introduzcan cambios tan pronto como sea necesario, de manera que se adapten a las nuevas condiciones externas o internas con la mayor rapidez posible.
- **Acción:** La existencia del control es justificable, siempre que la observación de desviaciones de los planes, conlleve a la aplicación inmediata de las medidas correctivas necesarias.

1.3 Desarrollo Empresarial

Consiste en las distintas acciones llevadas a cabo por las unidades de producción ante las Políticas Económicas y Gubernamentales a través de variables competitivas, como lo son la tecnología y el acceso a mercados externos.

Por otra parte se puede decir que el cambio interior de una empresa debe ser planeado, con una visión a largo plazo en la organización, con una transformación en

las áreas que le dan vida a la empresa, como las de personal, mercadeo, finanzas, etc., pero sobre todo debe tenerse claro que las personas son el punto de partida y que se orienta hacia las metas y técnicas de la organización.

El desarrollo es visto dentro de la organización como una redefinición de las creencias, actitudes, valores estrategias y prácticas para que la empresa pueda adaptarse a los cambios que se generan en el ambiente.

CAPÍTULO II

GENERALIDADES SOBRE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO, TABULACIÓN Y ANALISIS DE DATOS.

2.1 Generalidades sobre la Investigación

2.1.1 Objetivos de la Investigación

2.1.1.1 Objetivo General

Obtener información real y confiable que contribuya a la "Propuesta de un Sistema de Gestión Administrativa para contribuir al Desarrollo Empresarial de los talleres artesanales en cerámica del Municipio de Ilobasco".

2.1.1.2 Objetivos Específicos

- Conocer el desarrollo actual de las actividades administrativas de los talleres del Municipio de Ilobasco.
- Identificar los diferentes problemas y necesidades Administrativas que enfrentan los artesanos del Municipio de Ilobasco.
- Investigar el grado de aceptación por parte de los Artesanos, sobre la Propuesta de un Sistema de Gestión Administrativa.

2.2 Metodología de la Investigación

2.2.1 Método de Investigación

El método que orientó el proceso de investigación fue el método "científico", ya que es una herramienta que permite encontrar las respuestas a las interrogantes.

El método científico es un proceso dinámico, que permite observar todo el tiempo, buscar información continuamente y planificar experimentos para demostrar las

hipótesis. En la investigación de campo se utilizaron los pasos de este método de investigación:

- Observar e investigar
- Plantear una pregunta o problema
- Establecer una posible respuesta a la pregunta
- Realizar investigación de campo (experimentar, recopilar datos, buscar información)
- Llegar a una conclusión, que apoye o refute la hipótesis.

Todos estos elementos, sustentan la investigación para el diseño de la propuesta de un sistema de gestión administrativa la cual contribuya al desarrollo empresarial de los talleres artesanales de El Salvador.

2.2.2 Técnica de Investigación

La técnica de investigación que se utilizó para la investigación de campo es la siguiente: Entrevista a la Coordinadora del CEDAR / CONAMYPE, y a la persona responsable de la Cámara Salvadoreña de Artesanos.

Las entrevistas se realizaron con el fin de obtener la información necesaria para el análisis de la investigación.

También se amplió la investigación a través de un cuestionario estructurado no disfrazado, para el análisis profundo del problema planteado.

2.2.3 Instrumentos de Investigación

2.2.3.1 Entrevista

Se considero el uso de la entrevista personal, como el medio el cual proporcionó una mejor comunicación con el informante del sector artesanal, de manera que se obtuvo intercambios, comentarios y opiniones, sobre el desarrollo del proceso administrativo de los artesanos.

2.2.3.2 Cuestionario

Es un instrumento que se utilizó para recopilar la información y profundizar en la investigación, consistió en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, básicamente se utilizaron dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas; dicho instrumento se enfoco a los propietarios de talleres artesanales en cerámica del Municipio de Ilobasco.

2.2.4 Prueba Piloto

Una vez elaborado el cuestionario se practicó la prueba piloto con el objeto de hacer los ajustes necesarios o cambios pertinentes al cuestionario propuesto antes de ejecutar la muestra. El tamaño de la prueba piloto se determinó calculando el 10% del tamaño del universo que consta de 56 talleres artesanales, el 10% corresponde a 6 talleres artesanales. Después de haber realizado la prueba piloto se efectuaron los ajustes necesarios, como por ejemplo cambiar una pregunta por otra más sencilla y eliminar aquella que los artesanos no entendieron, elaboran preguntas adicionales con el objeto de obtener información completa sobre el desarrollo de las actividades administrativas. Otro factor de mucha importancia por lo que se llevó a cabo la

prueba piloto es para validar el cuestionario, instrumento básico para brindar información sobre la investigación del sector artesanal.

2.2.5 Marco Muestral

2.2.5.1 Determinación de la Población

De acuerdo a las unidades de análisis, se obtuvieron dos tipos de poblaciones las cuales consintieron en: La población de los propietarios de los talleres artesanales, y la población institucional (instituciones especializadas en el sector artesanal), ambas poblaciones son finitas ya que se posee acceso a la cantidad de personas para cada una; por el lado de los talleres artesanales se determinó que son sujetos de estudio 56 talleres artesanales del Municipio de Ilobasco, basados en una base de datos proporcionada por CEDART/CONAMYPE.

2.2.5.2 Determinación de la Muestra

La formula que se aplicó para determinar el tamaño de la muestra sujeto de estudio, es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(N - 1) E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Coeficiente de confianza

E = Error muestral, máximo permisible en la investigación

P = Proporción poblacional en que ocurra el evento

Q = Proporción poblacional de que no ocurra el evento

La formula anterior, se utilizó por las siguientes razones: el tamaño de la población de estudio es muy amplio y las características del diseño del instrumento que se implementó concuerda con la teoría de aplicación estadística.

Datos:

p = 0.95

q = 0.05

z = 1.96

E = 0.05

N = 56

Sustituyendo datos en la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.95) (0.05) (56)}{(56 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.95) (0.05)}$$

$$n = \frac{10.218656}{0.319976}$$

n = 32 encuestas

2.2.5.3 Selección de la Muestra

Se consideró para esta investigación una muestra representativa de artesanos en cerámica del Municipio de Ilobasco equivalente, según la fórmula, a **32** talleres artesanales del Municipio de Ilobasco, sin ninguna segmentación o característica particular más que la de contar con experiencia en la elaboración de artesanías y en comercialización de este producto, partiendo de la información que posee CONAMYPE, CONCULTURA, CEDART y otras Instituciones gubernamentales y no gubernamentales que contribuyen al desarrollo de las artesanías en el país.

2.3 Plan de Tabulación y Análisis de Datos

Después de haber realizado la investigación de campo por medio de técnicas e instrumentos de investigación, se presentó la información obtenida con su respectivo análisis.

Los datos recopilados en dicha investigación, fueron tabulados de acuerdo al orden de preguntas, para facilitar el análisis de las mismas.

2.3.1 Recolección y Procesamiento de Datos

Una vez que los cuestionarios brindaron información completa, se procedió a ordenar la información, registrarla y procesarla, utilizando para dicha actividad una computadora, mediante la utilización de las hojas electrónicas de datos y los procesadores de texto, a la vez de auxiliarnos de la estadística y sus herramientas para la investigación de campo.

2.3.2 Análisis e Interpretación de Datos

Para efecto de analizar la información recopilada de los artesanos del Municipio de Ilobasco, se procedió a considerar tanto los datos cualitativos, como cuantitativos que se recopilaron durante la investigación de campo, para obtener una interpretación sobre puntos positivos o negativos, y toda la información relevante que se utilizó para elaborar la Propuesta de un Sistema de Gestión Administrativa para los Talleres Artesanales de El Salvador.

2.3.3 Presentación de Resultados

Para la presentación de los resultados se utilizaron cuadros de tabulación de cifras absolutas y de porcentajes así como los gráficos de pastel y gráficos de barras, representando los porcentajes para las opciones de respuesta que contenía cada pregunta, con el fin de proporcionar una clara idea de la situación investigada.

Al finalizar se interpretaron los datos, mostrando las conclusiones obtenidas del resultado de los cuestionarios.

2.3.4 Tabulación de Datos

La información obtenida de cada cuestionario, se tabuló agrupando la cantidad de respuestas por cada pregunta, obteniendo de esa manera las frecuencias en términos absolutos y convirtiéndolos en términos relativos, posteriormente se elaboró un gráfico para cada una de ellas.

Con los resultados obtenidos se procedió a interpretarlos, es decir, comprender y expresar lo que representan esos porcentajes, así como los factores que influyeron en ellos.

2.3.5 Análisis y Comentarios de Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos mediante los cuestionarios dirigidos a los propietarios de los talleres artesanales que resultaron seleccionados como parte de la muestra.

El análisis y comentarios de los resultados se presentan de la siguiente manera:

1. Se presenta un cuadro sintético con las preguntas y respuestas obtenidas de la investigación de campo
2. "Se presenta la pregunta
3. El objetivo de la pregunta
4. Los resultados obtenidos se muestran a través de un cuadro demostrativo.
5. Se grafican los resultados mediante el gráfico de pastel que corresponde a la tabulación de la pregunta y,
6. Se hace el análisis de los resultados y un comentario al respecto"¹²

Cuadro sintético de preguntas y respuestas obtenidas de la investigación de campo.

PREGUNTAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
1. ¿Hace cuanto tiempo inicio su taller?	De 0 a 1 años	6%
	De 1 a 5 años	19%
	De 5 a 10 años	28%
	De 10 años a más	47%
2. ¿El local donde fabrica sus productos es propio o	Propio	47%

¹² Ver anexo 2

alquilado?	Alquilado	53%
3. ¿Cuántos empleados trabajan en su taller?	De 2 a 4	63%
	De 5 a 7	19%
	De 8 a 10	9%
	De 10 a más	
	Empleados.	9%
4. De la siguiente lista ¿Cuáles acciones planea realizar en los próximos 3 años en las instalaciones de su taller artesanal?	Ampliar o readecuar el local.	24%
	Iniciar otro taller.	16%
	Vender en nuevos mercados.	13%
	Exportar.	19%
	Vender al crédito.	6%
	Todos los anteriores.	22%
5. ¿En base a qué parámetro planea las ventas de su taller artesanal?	La cartera de clientes.	19%
	Los cotos.	38%
	La competencia.	43%
6. ¿Existe algún registro a la hora de elaborar sus planes de ventas?	Si.	47%
	No.	53%
7. ¿Qué tipo de registro lleva en la planeación de sus ventas?	Control de las existencias de su taller.	40%
	Presupuesto de ventas.	13%
	Presupuesto de entradas y salidas de dinero.	27%
	Registro del tipo de productos que	

	se venden.	20%
8. Si no elabora un registro formal ¿Cuál es la razón?	Falta de tiempo.	35%
	Falta de conocimiento.	18%
	Lo considera innecesario.	47%
9. ¿Cómo determina los precios de sus productos?	Costos de producción.	38%
	Dependiendo del cliente.	19%
	Precios del mercado.	44%
10. ¿Cuenta su taller con personal capacitado en el área de ventas?	Si.	22%
	No.	78%
11. ¿Quién es la persona encargada de las ventas de artesanías en su taller?	Propietario.	59%
	Artesanos.	3%
	Un Familiar.	22%
	Un empleado de confianza.	16%
12. ¿Cuál fue el valor de las ventas de artesanías en promedio en los últimos 12 meses?	\$100.00-\$ 500.00	38%
	\$500.00-\$1,000.00	59%
	\$ 1,000.00 a más	3 %
13. ¿Cuál es el período de referencia para la cifra anterior?	Por día.	0%
	Por semana.	3%
	Por quincena.	38%
	Por mes.	59%
	Por año.	0%
14. ¿Qué conocimientos considera que deben tener las personas que son contratadas para el área de ventas?	Que tenga nivel educativo.	6%
	Experiencia en artesanías.	50%
	Experiencia en	

	ventas.	9%
	Talento artístico.	16%
	Creatividad.	19%
15. ¿Cómo motiva al personal de ventas para lograr las metas propuestas por el taller artesanal?	Capacitaciones.	9%
	Incentivos económicos.	19%
	Reconocimientos	19%
	Celebración de cumpleaños.	6%
	Paseos.	9%
	Ninguno de los anteriores.	38%
16. ¿Lleva un control de sus ventas por clasificación de clientes?	Si.	16%
	No.	84%
17. ¿Cómo realiza control de sus ventas según la localidad de sus clientes?	Locales.	34%
	Nacionales.	50%
	Extranjeras.	16%
	Otros.	0 %
18. ¿Realiza un control de sus ventas, por tipo de productos (cerámica tradicional, cerámica típica, cerámica decorativa)?	Si	22%
	No	78%
19. ¿Tiene más de una sala de ventas para sus artesanías?	Si.	16%
	No.	84%
20. Si tiene más de una sala de ventas ¿Cuál de estas salas de ventas le proporcionan mayores ventas?	Sala de ventas en San Salvador.	40%
	Sala de ventas antigua.	20%
	Sala de ventas nueva.	40%
21. ¿Lleva un control de las ventas que se realizan en su taller?	Si.	44%
	No.	56%
22. ¿Qué tipo controles realiza para registrar sus ventas	Ventas al crédito.	21%

según la demanda de sus clientes?	Ventas al contado. Ventas locales. Ventas a nivel Nacional.	36% 29% 14%
23. ¿Por qué no lleva ningún tipo de control?	Por falta de tiempo. Por falta de conocimiento. Lo considera innecesario. Otos.	33% 22% 39% 6%
24. ¿Considera que los planes futuros de su taller requieren de financiamiento?	Si. No.	100% 0 %
25. ¿Considera utilizar fondos propios o solicitar crédito para llevar a cabo los planes futuros de su taller?	Propios. Prestamos.	9% 91%
26. ¿Cuánto cree que necesita invertir para llevar a cabo los planes futuros de su taller?	\$500.00-\$ 999.00 \$1,000.00-\$1,500.00 \$1,501.00-\$2,000.00 \$2,000.00 a más	9% 25% 47% 19%
27. ¿A donde o a quién preferiría pedirle el préstamo o el crédito?	Bancos. Cooperativas. Familiares o amigos. Prestamistas. Remesas familiares.	9% 6% 16% 47% 22%
28. ¿Actualmente el taller Artesanal esta haciendo usos de algún crédito?	Si. No.	72% 28%
29. ¿Con que tipo de institución posee actualmente su crédito?	Bancos. Cooperativas. Familiares o	4% 0%

	amigos. Prestamistas. Remesas familiares.	22% 61% 13%
30. Actualmente, ¿Tiene crédito con algún banco o institución financiera?	Si. No.	3% 97%
31. ¿Quién es la persona que se encarga de llevar el control de esos créditos?	Propietario. Un empleado. Un familiar. Un amigo.	91% 3% 6% 0%
32. ¿Utiliza algún tipo registro que le permita controlar las entradas y salidas de su dinero para las operaciones diarias del taller artesanal?	Si. No.	59% 41%
33. ¿Quién es la persona que lleva el control de las finanzas del taller?	El propietario. Un despacho contable. Un amigo. Un contador. Un familiar.	63% 3% 9% 6% 19%
34. ¿De que forma lleva el registro de las finanzas (entradas y salidas de dinero) de su taller?	Manual. Registros computarizados.	84% 16%
35. ¿La maquinaria y equipo (capacidad instalada) que posee actualmente su taller, le permiten cumplir con la cantidad (demanda) de productos que sus clientes requieren?	Si. No.	16% 84%
36. ¿Quién toma la decisión para solicitar un crédito?	Propietario. Un empleado. Un familiar. Un amigo.	88% 0 % 13% 0 %
37. ¿En base a que criterio toma la decisión para	Por convicción	

solicitar un préstamo?	propia. Por consejo de un empleado. Por consejo de un amigo. Por consejo de un familiar.	49% 13% 22% 16%
38. ¿De la lista siguiente cuáles acciones planea realizar o iniciar en los próximos 3 años en el área de producción?	Diseñar nuevos productos. Comprar maquinaria y equipo. Aumentar la producción. Otros.	31% 22% 31% 16%
39. ¿Cuánto estima que costaría realizar estos planes?	\$100.00-\$500.00 \$500.00 a más	41% 59%
40. ¿Puede identificar los gastos de los ítems mencionados en la pregunta anterior?	Mano de obra. Gastos de administración. Materia prima. Gastos de producción.	22% 28% 25% 25%
41. ¿En qué se basa para determinar el número de piezas a producir?	Temporada del año. Pedidos de los clientes. Ventas anteriores. Otros.	63% 22% 16% 0%
42. ¿Con qué frecuencia adquiere materias primas o insumos?	Diario. Semanal. Quincenal .	0 % 16% 22%

	Anual.	0 %
	Mensual.	28%
	Trimestral.	0 %
	Semestral	0 %
	En base a pedidos.	34%
43. ¿En cuáles de las siguientes fuentes obtiene sus materias primas?	Local.	91%
	Nacional.	0%
	Extranjera.	0%
	Produce o recoge su propia materia prima.	9%
44. Califique de 1 a 5 las materias primas o insumos en términos de:	Calidad.	47%
	Oportunidad de entrega.	19%
	Servicio al cliente.	16%
	Facilidades de pago.	9%
	Precio.	9%
45. ¿Estaría interesado en buscar nuevos proveedores de materias primas o insumos?	Si.	28%
	No.	72%
46. ¿Cuál es la principal razón por la que no cambiaría de proveedor?	Calidad.	9%
	Cercanía.	31%
	Facilidades de pago.	6%
	Tamaño de la demanda.	16%
	Trasporte.	13%
	Precio.	3%
	No conoce otros proveedores.	16%
	Único proveedor.	6%

47. ¿Quién es la persona que se encarga de supervisar la producción de artesanías?	El propietario. Un empleado. Un familiar. Un amigo.	88% 6% 6% 0%
48. ¿Cómo hace para motivar al personal de producción?	Por Capacitaciones. Incentivos económicos. Que el empleado decida que diseño producir. Reconocimientos.	16% 53% 6% 25%
49. ¿Quién es la persona encargada de las compras de insumos y materias primas para la producción del taller artesanal?	El propietario. Un familiar. Un amigo. Encargado de la sala de ventas. Encargado de producción.	100% 0 % 0 % 0 % 0 %
50. ¿Existe un control de la compra de materias primas?	Si. No.	100% 0 %
51. ¿Cómo lleva ese control de materias primas?	Registros manuales. Registros computarizados.	84% 16%
52. ¿Existe un inventario de los productos que se producen?	Si. No.	84% 16%
53. ¿De que forma lleva registrado los productos que se han producido?	Registros manuales. Registros computarizados.	84% 16%
54. ¿De la lista siguiente cuales son las acciones que	Contratar a	

planea realizar o iniciar en los próximos 3 años?	trabajadores permanentes.	34%
	Contratar a trabajadores temporales.	28%
	Capacitar a sus empleados.	25%
	Otros.	13%
55. ¿Cuántos empleados trabajan en su taller?	De 2 a 4 empleados.	63%
	De 5 a 7 empleados.	22%
	De 8 a 10 empleados.	9%
	De 10 a más empleados.	6%
56. ¿Quién es la persona que se encarga de contratar al personal del taller artesanal?	Propietario.	100%
	Un familiar.	0 %
	Un empleado de confianza.	0 %
57. Para contratar a una persona en su taller artesanal, ¿necesita esa persona conocer sobre artesanías?	Si.	84%
	No.	16%
58. ¿Si su empleado no conoce sobre artesanías cual es proceso de inducción de este empleado?	Lo capacita personalmente.	31%
	Delega a un empleado a que lo capacite.	56%
	Otros.	13%
59. ¿Cuáles son los requisitos de selección para contratar al personal del taller?	Edad.	3%
	Que conozca sobre artesanías.	28%
	Que sea amable	

	con los clientes.	13%
	Que resida en Ilobasco.	53%
	Que posea iniciativa.	3%
60. ¿Cuáles son las fuentes que utiliza para contratar a su personal?	Periódicos.	0 %
	Recomendaciones	72%
	Presentación espontánea.	28%
61. ¿Evalúa el desempeño de sus empleados?	Si.	100%
	No.	0 %
62. ¿Cómo evalúa el desempeño del personal de producción?	Por número de piezas producidas.	28%
	Tiempo de producción.	44%
	Calidad de los productos.	3%
	Iniciativa.	3 %
	Obediencia.	0 %
	Responsabilidad.	22%
63. ¿De qué manera motiva a su personal?	Incentivos económicos.	9%
	Estabilidad laboral.	19%
	Toma de decisiones.	16%
	Reconocimientos.	13%
	Todas las anteriores.	6%
	Ninguna de las anteriores.	37%

64. ¿Cómo hace para informar a sus empleados de alguna situación importante en el taller?	De forma verbal.	97%
	Por medio de una nota.	0 %
	Por medio de un cartel.	3%
	Otros.	0 %
65. ¿Tiene registrado el número de empleados que han laborado en su taller durante los últimos 12 meses?	Si.	0%
	No.	100%
66. ¿Por qué no tiene un registro de los empleados que han trabajado en su taller?	No le interesa.	6%
	Lo considera innecesario.	66%
	No tiene tiempo.	28%
67. ¿Verifica la hora de entrada y salida de sus empleados?	Si.	31%
	No.	69%
68. ¿Cómo verifica la hora de entrada de sus empleados?	Con registros manuales.	70%
	Con registros computarizados.	20%
	De forma visual.	10%
69. ¿Algún empleado del taller ha tomado alguna capacitación en los últimos 12 meses?	Si.	47%
	No.	53%
70. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido en los últimos 12 meses?	Contabilidad.	13%
	Finanzas.	13%
	Ventas.	20%
	Costos.	13%
	Producción.	7%
	Servicio al cliente.	33%
	Otros.	0%
71. ¿Quién le ha brindado la capacitación en los últimos 12 meses?	Alcaldías.	0 %
	Cooperativas.	0 %
	CEDART.	93 %
	ONG S.	7 %

	Casa de la Cultura. INSFORP.	0 % 0 %
72. ¿Qué tipo de capacitación cree usted que sea necesaria para verificar mayores resultados en su taller artesanal?	Contabilidad. Costos. Administración. Finanzas. Producción. Servicio a l cliente. Ventas. Otros.	24% 12% 46% 0 % 0% 12% 6% 0%
73. ¿Algún empleado de su taller ha recibido alguna asistencia técnica relacionada con la actividad del negocio, en los últimos 12 meses?	Si. No.	22% 78%
74. ¿Alguno de los propietarios o trabajadores ha tomado curso de capacitación gerencial, o de administración relacionadas con las actividades del negocio?	Si. No.	22% 78%
75. ¿Por qué no han tomado cursos de capacitación gerencial o de administración?	Costos. Metodología. No lo considera necesario. Tiempo. Temas. Expositor.	19% 16% 21% 19% 16% 9%
76. ¿Su taller artesanal se encuentra legalizado?	Si. No.	3 % 97%
77. ¿Cuál es razón por la cual su taller artesanal no se encuentra legalizado?	Por no tener conocimiento sobre dicho proceso. Por que lo	13%

	considera innecesario. Cree que otras personas son las beneficiadas.	53% 34%
78. A su criterio, ¿que elementos considera que le permitan crecer como empresario?	Que se promueva el turismo. Que existan políticas de gobierno orientadas al sector. Que se promuevan los artesanos. Otros.	28% 50% 22% 0 %
79. ¿Que políticas cree usted que serian necesarias para apoyar al sector artesanal?	Políticas orientadas al acceso de créditos. Políticas orientadas a que el sector se exento de impuestos. Políticas que permitan el acceso a tecnología. Políticas orientas a patentar los productos	44% 28% 0 %

	artesanales.	16%
	Otros.	13%
80. ¿De qué manera cree que su trabajo contribuye al desarrollo del Municipio de Ilobasco?	Fuentes de empleo.	46%
	Promoviendo turismo.	38%
	Herencia Cultural.	16%
	Otros.	0 %

2.4 Análisis FODA sobre el Sector Artesanal.

2.4.1 Fortalezas

- Originalidad y creatividad en los productos artesanales.
- Precios accesibles al mercado.
- Los productos artesanales constituyen un patrimonio cultural del pueblo.
- Capacidad para adaptarse a los cambios y necesidades del mercado.
- Especialización y profesionalismo de los artesanos.
- Fuente generadora de empleo.

2.4.2 Oportunidades

- Innovar en los productos artesanales.
- Penetración de nuevos segmentos y mercados.
- Expandirse en nuevos mercados.

2.4.3 Debilidades

- Dependencia de Materia Prima de importación.
- Falta de disciplina laboral por parte de los empleados.
- Organización empírica.
- Falta de motivación por parte de los empleados.
- No elaboran planes de ventas sobre los productos artesanales.
- No existe ningún tipo de control sobre las ventas, las finanzas, producción y personal, que ayuden a tener datos exactos para proyectarse en periodos futuros.
- No existe descentralización en las actividades ejecutadas.
- No existe una organización planeada sobre las actividades realizadas dentro del taller artesanal.

2.4.4 Amenazas

- Imitación de los productos por parte de artesanos nacionales y extranjeros.
- Países con mayor identidad cultural.
- Incremento de nuevos productos similares.
- Aumento productos artesanales importados.

2.5 Conclusiones y Recomendaciones

2.5.1 Conclusiones

- Ventas / Proceso Administrativo.

- a) La mayoría de los talleres artesanales no poseen planes de ventas, ya que lo consideran innecesario.
- b) Los talleres artesanales no cuentan con personal capacitado en el área de ventas, ya que los propietarios de dichos talleres se basan en su propia experiencia.
- c) Un buen porcentaje de los talleres artesanales (53%) no registran sus planes de ventas.
- d) En su mayoría los talleres artesanales no controlan las ventas en cuanto a la clasificación de las artesanías.

- Finanzas / Proceso Administrativo.

- e) En la mayoría de los talleres artesanales no existe ningún tipo de control sobre las finanzas que ayuden a tener datos exactos para proyectarse en periodos futuros.
- f) En la actualidad los talleres artesanales consideran que para llevar a cabo sus planes futuros requieren de un financiamiento externo.

g) Se ha comprobado que los talleres artesanales actualmente hacen uso de créditos proporcionados por prestamistas, los cuales en su mayoría aplican una tasa de interés mucho más alta a la de una institución financiera.

h) No existen registros (documentos) que controlen las entradas y salidas de dinero de las actividades diarias del negocio.

- **Producción / Proceso Administrativo.**

i) Los talleres artesanales en su mayoría adquieren sus insumos y sus materias primas en base a los pedidos de sus clientes o a sus ventas mensuales.

- **Personal / Proceso Administrativo.**

j) Según los datos de investigación se observa que los empleados no han recibido ningún tipo de capacitación o asistencia técnica en los últimos 12 meses, lo cual limita a los talleres artesanales a desarrollarse adecuadamente en las distintas áreas de trabajo.

- **Desarrollo Empresarial.**

k) Los talleres artesanales no se encuentran registrados legalmente, ya que lo consideran innecesario, pero sobre todo por que tienen la idea equivocada que otras personas saldrán beneficiadas.

2.5.2 Recomendaciones

- Ventas / Proceso Administrativo.

- a) Se recomienda a los propietarios de los talleres artesanales elaboren planes de ventas para periodos futuros, ya que en dichos planes se puede prever cuales son los recursos que se necesitan para el desarrollo de las actividades planeadas del taller artesanal.
- b) Los propietarios y empleados de los talleres artesanales necesitan capacitación en las distintas áreas administrativas, de ventas, finanzas, producción y personal que les ayuden a superar sus limitantes con el fin de lograr el desarrollo empresarial que merecen.
- c) Los propietarios de los talleres artesanales que si elaboran planes de ventas, deben utilizar un instrumento el cual les permita registrar los futuros planes de ventas con el objeto de exista documentación que permita visualizar al propietario del taller artesanal se han llevado a cabo las ventas según lo planeado.
- d) En el área de ventas los talleres artesanales deben controlar sus ventas en cuanto al tipo de producto artesanal vendido; ya que este tipo de control ayudaría al departamento de producción a tener conocimiento sobre el producto mayormente vendido y así producir según la demanda.

- **Finanzas / Proceso Administrativo.**

- e) Los controles sobre las finanzas son necesarios para que el propietario del taller artesanal pueda proyectarse en períodos futuros, y así mantener su estabilidad monetaria.
- f) Los talleres artesanales deben de conocer sobre los lineamientos, requisitos y documentación que requieren las instituciones financieras para otorgar prestamos a las microempresas, con el fin de tener claro sobre los requisitos que debe cumplir el taller artesanal. Debe existir dentro del sector financiero un apoyo al sector artesanal que les permita poder desarrollarse dentro del Municipio.
- g) Los talleres artesanales deben contar con la documentación necesaria que le permita acceder a créditos en instituciones financieras, con el objetivo de crear relación y ventajas crediticias con instituciones legalmente formadas.
- h) Elaborar registro que permitan visualizar las entradas y salidas de efectivo de la empresa, ayuda a conocer la situación financiera del taller, y verificar sobre la disponibilidad de efectivo para los planes futuros. De igual forma los registros son herramientas las cuales permiten verificar los gastos de periodos anteriores.

- **Producción / Proceso Administrativo.**

- i) Es de mucha importancia que en los talleres artesanales elaboren un registro el cual les permita visualizar el consumo de materias primas e insumos en la elaboración de sus productos de manera que posean un parámetro sobre sus gastos en cuanto a los productos elaborados.

- **Personal / Proceso Administrativo.**

- j) Que los talleres artesanales se encuentren debidamente informados sobre las diferentes técnicas administrativas en las áreas de ventas, finanzas, producción y recurso humano a través de capacitaciones o asistencias técnicas, lograría un mejor desempeño en la laboriosidad de cada uno de los que integran los talleres artesanales.

- **Desarrollo Empresarial.**

- k) Es de mucha importancia que los talleres artesanales se encuentran debidamente registrados, ya que dicho registro legal ayudaría a los artesanos a poder realizar los diferentes trámites ya sea de financieros o contables.

CAPÍTULO III

**“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LOS
TALLERES ARTESANALES DE EL SALVADOR”.**

3.1 Presentación.

La propuesta sobre el sistema de gestión administrativa para contribuir al desarrollo empresarial de los talleres artesanales en cerámica de El Salvador, es una herramienta diseñada para la realización de una adecuada administración de las MYPES, específicamente para el sector artesanal del municipio de Ilobasco en el departamento de Cabañas, por lo que dicho sistema de gestión se convirtió en un Manual sobre el sistema de gestión administrativa de los talleres artesanales de El Salvador.

La razón de utilización de esta herramienta es el de tener interés en mejorar la forma de administrar los negocios artesanales de El Salvador, definiendo el término administrar de una manera sencilla como: el conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar sus objetivos o metas. En este proceso se involucran elementos muy importantes que ayudan a ver las fortalezas y debilidades de la empresa.

El manual sobre el sistema de gestión administrativa es una herramienta que define los elementos básicos de la administración así como sus funciones dentro de las actividades que se desempeñan cotidianamente en el negocio, y para ello el manual se fundamenta en los siguientes elementos: Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control.

En base a estos elementos se derivan secciones o departamentos de la empresa, en las que cada uno de ellos requiere un trato especial y específico. Los más básicos son los siguientes: Administración de Personal, Producción, Mercadeo, Ventas, Contabilidad y Finanzas y Desarrollo empresarial.

Por lo que al final del Manual se presenta un apéndice, el cual posee por objeto ser una herramienta de consulta para dar a conocer un breve resumen sobre lo que contiene el Manual Administrativo.

Dicho Manual se divide en siete en capítulos los cuales se detallan a continuación:

El CAPITULO I, se define como: "Generalidades y estructura de una administración básica", este capítulo muestra definiciones básicas sobre la administración.

El CAPITULO II, denominado "Administración de personal desde un enfoque de capital humano", menciona todo lo relacionado con el recurso humano dentro de las empresas, sus procesos y su importancia como su recurso más importante.

El CAPITULO III, "Incremente su productividad efectiva con una buena administración", muestra los elementos y la clasificación de los costos, por medio de controles exactos y metodología acoplada al tipo de producto que se crea en los talleres artesanales.

El CAPITULO IV, "De a conocer su producto mediante el empleo del Mercadeo", este capítulo presenta todo lo relacionado a la promoción, la investigación de los mercados, entre otros procedimientos de difusión de sus productos con el objetivo de incrementar las ventas.

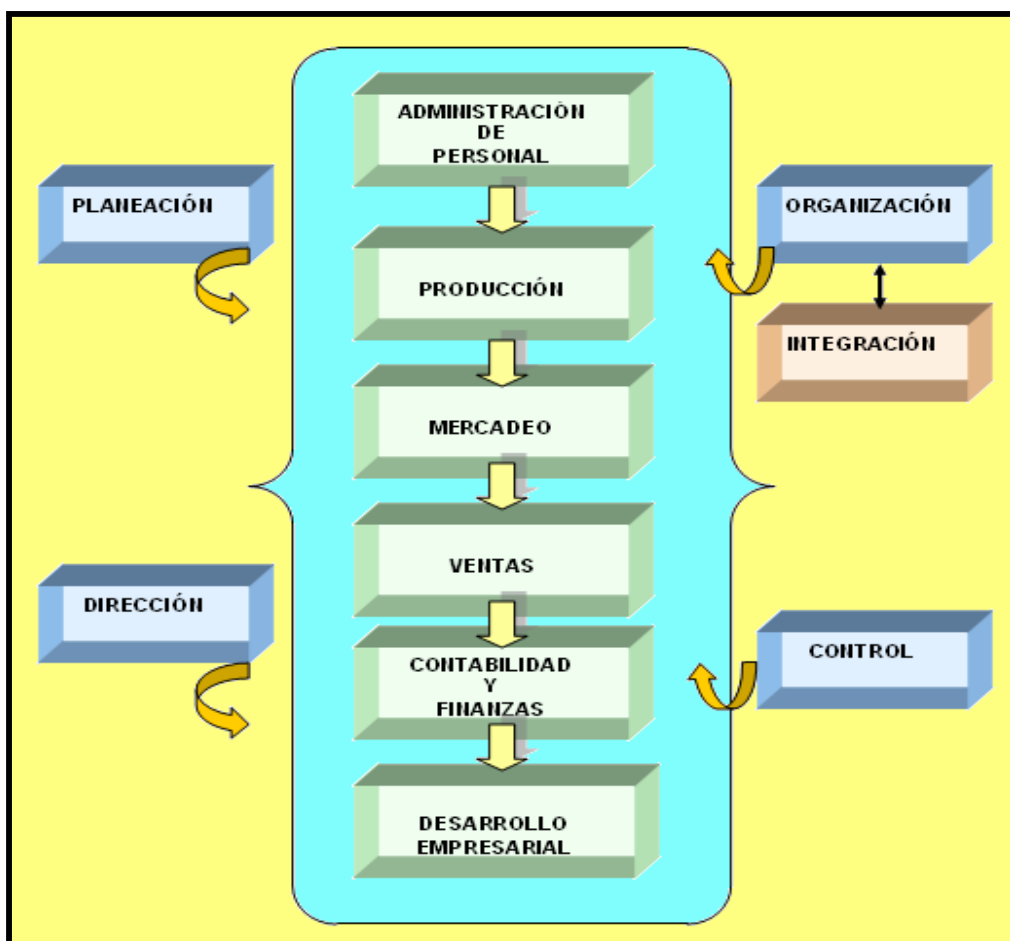
En el CAPITULO V, "Lleve un buen control estratégico de sus ventas", muestra mecanismos y formatos para el registro de las ventas.

En el CAPITULO VI, "Inserción a la contabilidad y finanzas en su negocio", es un capítulo donde se ejemplarizan controles y documentación de una manera sistemática y estándar sobre la documentación básica contable.

El CAPITULO VII, "Desarrollo empresarial por medio del método de V. I .A", es el ultimo capitulo dentro del manual el cual presenta definiciones sobre Visión estratégica, Innovación y Asociatividad, las cuales se presentan como alternativas que ayuden al negocio al cambio y optimización de los recursos.

En resumen el manual administrativo contiene siete capítulos el cual inicia (capitulo I) con una introducción sobre definiciones básicas sobre administración, luego posee capítulos (del capitulo II a VI) que se refieren a áreas específicas que existen dentro de las empresas y que son de mucha importancia, finalmente (capitulo VII) muestra acciones a seguir para que el taller artesanal logre un desarrollo empresarial.

3.2 Modelo del sistema de gestión administrativa para los talleres artesanales en cerámica de El Salvador.



El diagrama muestra el funcionamiento que va a adoptar el manual en las distintas áreas a desarrollarse como lo son: Administración de personal, producción, mercadeo, ventas, contabilidad y finanzas, en las cuales intervienen los elementos de la administración como la planeación, organización, dirección, integración y control. Finalmente presenta un capítulo sobre el desarrollo empresarial en el que se exponen herramientas sobre como los talleres artesanales puedan desarrollarse a través de conocimientos básicos sobre Visión estratégica, Innovación y Asociatividad.

3.3 Propuesta de Recomendaciones para implementar el Manual de Gestión Administrativa.

- Dar a conocer a los artesanos el Manual de Sistema de Gestión Administrativa, por medio de Capacitaciones o Asistencias Técnicas patrocinados por instituciones especializadas en sector artesanal (CONAMYPE, CASART, ONG'S).
- Dar a conocer dicho documento (Manual) por medio de instrucciones crediticias que apoyen a dicho sector.
- Que los artesanos puedan tener acceso bibliográficamente por medio de copias del apéndice del manual con el objeto que los artesanos posean curiosidad sobre dicho documento y lo puedan solicitar a las instituciones que apoyen dicho sector.
- Que el Manual de Gestión Administrativa sea una base bibliográfica para que los estudiantes de Ingeniería en Sistemas puedan sistematizar dicho sistema y darlo a conocer a instituciones que apoyen al sector artesanal.

3.4 Estrategias de Divulgación.

- Que el manual sea difundido a través de empresas que apoyen a la PYME.
- Publicar el Manual administrativo por medio de una pagina Web (ANEXO 10) de instituciones que apoyen a la MYPE.

3.5 Presentación de:

“Manual de un Sistema de Gestión Administrativa para contribuir al desarrollo empresarial de los talleres artesanales de El Salvador”

ANEXOS

Anexo 1

**UNIVERSIDAD DON BOSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Cuestionario No. _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Nombre del Taller: _____

Nombre del Propietario _____

OBJETIVO: Este cuestionario ha sido diseñado con el objeto de recopilar información relacionada con las necesidades de Gestión Administrativa, para los artesanos en cerámica del Municipio de Ilobasco.

I. INFORMACIÓN BÁSICA

1. ¿Hace cuanto tiempo inicio su taller?

- a. a. 0 a 1 año c. De 1 a 5 años
b. b. 5 años a 10 años d. Más de 10 años

2. ¿El local donde fabrica sus productos es propio o alquilado?

- a. Propio b. Alquilado

3. ¿Qué tipo de artesanía producen en su taller?

- a. Decorativa b. Típica c. Tradicional

II. VENTAS/ PROCESO ADMINISTRATIVO

PLANEACIÓN

4. De la siguiente lista ¿Cuáles acciones planea realizar en los próximos 3 años?

- a. Ampliar o readecuar el local d. Exportar o aumentar las exportaciones
b. Iniciar otro taller o puesto de venta e. Vender al crédito a sus clientes
c. Vender en nuevos mercados f. Otros (especifique: _____)

5. ¿En base a qué parámetro planea las ventas de su taller artesanal?

- a. La cartera de clientes c. La competencia
b. Los costos d. Las ventas de años anteriores

6. ¿Existe algún registro a la hora de elaborar sus planes de ventas?

- a. Si b. No

Si su respuesta es AFIRMATIVA pasar a la pregunta No.7, pero si su respuesta es NEGATIVA pasar a la pregunta No. 8

7. ¿Qué tipo de registro lleva en la planeación de sus ventas?

- a. Control de las existencias de su taller
b. Presupuestos de ventas
c. Presupuesto de las entradas y salidas de dinero
d. Registro del tipo de productos que se venden

8. Si no elabora un registro formal ¿Cuál es la razón?

- a. Falta de tiempo c. Falta de Conocimiento Lo considera innecesario

9. ¿Cómo determina los precios de sus productos?

- a. Costos de Producción Dependiendo del cliente c. Precios del mercado

ORGANIZACIÓN

10. ¿Cuenta su taller con personal capacitado en el área de ventas?

- a. Si b. No.

11. ¿Quién es la persona encargada de las ventas de artesanías en su taller?

- a. Propietario c. Un Familiar
b. Artesanos d. Un Empleado de confianza

12. ¿Cuál fue el valor de las ventas de artesanías en promedio en los últimos 12 meses?

- a. \$ 100.00 - \$ 500.00
- b. \$ 500.00 - \$ 1,000.00
- c. \$ 1,000.00 a más

13. ¿Cuál es el período de referencia para la cifra anterior?

- a. Por día
- b. Por semana
- c. Por quincena
- d. Por mes
- b. Por año

INTEGRACIÓN

14. ¿Qué conocimientos considera que deben tener las personas que son contratadas para el área de ventas?

- a. Que tenga nivel educativo
- c. Experiencia en ventas
- b. Experiencia en artesanías
- d. Otros (Especifique) _____

DIRECCIÓN

15. ¿Cómo motiva al personal de ventas para lograr las metas propuestas por el taller artesanal?

- a. Capacitaciones
- c. Reconocimientos
- b. Incentivos Económicos
- d. Otros (Especifique): _____

CONTROL

16. ¿Lleva un control de sus ventas por clasificación de clientes?

- a. Si
- b. No

*Si su respuesta es **NEGATIVA** pasar a la pregunta No.18, pero si su respuesta es **POSITIVA** pasar a la pregunta No. 17*

17. ¿Cómo realiza el control de sus ventas por clasificación de sus tipos de clientes?

- a. Locales
- b. Nacionales
- c. Extranjeros
- d. Otros

18. ¿Realiza un control de sus ventas, por tipo de productos (cerámica tradicional, cerámica típica, cerámica decorativa)?

- a. Si
- b. No

19. ¿Tiene más de una sala de ventas para sus artesanías?

- a. Si
- b. No

*Si su respuesta es **AFIRMATIVA** pasar a la siguiente pregunta, pero si su respuesta es **NEGATIVA** pasar a la pregunta No. 21.*

20. Si tiene más de una sala de ventas ¿Cuál de estas salas de ventas le proporcionan mayores ventas?

21. ¿Lleva un control de las ventas que se realizan en su taller?

- a. Si
- b. No

*Si su respuesta es **AFIRMATIVA** pasar a la siguiente pregunta, pero si su respuesta es **NEGATIVA** pasar a la pregunta No. 23.*

22. ¿Qué tipo controles realiza?

- a. Sobre las ventas al crédito
- c. Sobre las ventas Locales
- b. Sobre las ventas al contado
- d. Sobre las ventas elaboradas a nivel nacional

23. ¿Por qué no lleva ningún tipo de control?

- a. Por falta de tiempo
- b. Por falta de conocimiento
- c. Lo considera innecesario
- d. Otros Especifique: _____

III. FINANAZAS/ PROCESO ADMINISTRATIVO

PLANEACIÓN

24. ¿Considera que los planes futuros de su taller requieren de financiamiento?

- a. Si b. No

Si su respuesta es **AFIRMATIVA** pasar a la pregunta No.25, pero si su respuesta es **NEGATIVA** por favor pasar a la parte de organización.

25. ¿Considera utilizar fondos propios o solicitar crédito para llevar a cabo los planes futuros de su taller?

- a. Propios b. Préstamo

26. ¿Cuánto cree que necesita invertir para llevar a cabo los planes futuros de su taller?

- a. \$ 500.00 - \$ 999.00 c. \$ 1, 501.00 - \$ 2,000.00
b. \$ 1,000.00 - \$ 1,500.00 d. \$ 2,000.00 a más

27. ¿A donde o a quién preferiría pedirle el préstamo o el crédito?

- a. Bancos d. Prestamistas
b. Cooperativas e. Remesas familiares
c. Familiares o amigos f. Otros (Especifique) _____

28. ¿Actualmente el taller Artesanal esta haciendo usos de algún crédito?

- a. Si b. No

Si su respuesta es **AFIRMATIVA** pasar a la pregunta No.29, pero si su respuesta es **NEGATIVA** por favor pasar a la parte de organización.

29. ¿Con que tipo de institución posee actualmente su crédito?

- d. Banco d. Prestamista
e. Cooperativa e. Remesas familiares
f. Familiar o amigo f. Otros (Especifique) _____

ORGANIZACIÓN:

30. Actualmente, ¿Tiene crédito con algún banco o institución financiera?

- a. Si b. No

Si su respuesta es **POSITIVA**, conteste la siguiente pregunta.

31. ¿Quién es la persona que se encarga de llevar el control de esos créditos?

- a. Propietario c. Un familiar
b. Un Empleado d. Un amigo

CONTROL:

32. ¿Utiliza algún tipo registro que le permita controlar las entradas y salidas de su dinero para las operaciones diarias del taller artesanal?

- a. Si b. No.

Si su respuesta es **POSITIVA**, conteste la siguiente pregunta, pero si su respuesta es **NEGATIVA** por favor pasar a la parte de dirección.

33. ¿Quién es la persona que lleva el control de las finanzas del taller?

- a. El propietario d. Un contador
b. Un despacho contable e. Un familiar
c. Un amigo. f. Otros (Especifique) _____

34. ¿De que forma lleva el registro de las finanzas (entradas y salidas de dinero) de su taller?

- a. Manuales b. Registro computarizados

35. La maquinaria y equipo (capacidad instalada) que posee actualmente su taller, le permiten cumplir con la cantidad (demanda) de productos que sus clientes requieren:

- b. Si b. No.

Dirección

36. ¿Quién toma la decisión para solicitar un crédito?

- a. Propietario c. Un familiar
b. Un Empleado d. Un amigo

37. ¿Cómo toma la decisión?

- a. Por convicción propia c. Por consejo de un amigo
b. Por consejo de un Empleado d. Por consejo de un Familiar

IV. PRODUCCION/ PROCESO ADMINISTRATIVO

PLANEACIÓN

38. ¿De la lista siguiente cuáles acciones planea realizar o iniciar en los próximos 3 años?

- a. Diseñar nuevos productos b. Aumentar la producción
b. Comprar maquinaria y equipo c. Otros (especifique) _____

39. ¿Cuánto estima que costaría realizar estos planes?

- a. \$100.00 - \$ 500.00 c. \$ 500.00 a más

40. ¿Puede identificar los gastos de los ítems mencionados en la pregunta anterior?

- a. Mano de Obra c. Materia prima
b. Gastos de administración d. Gastos de producción

41. ¿En qué se basa para determinar el número de piezas a producir?

- a. Temporada del año b. Pedidos de los clientes c. Ventas anteriores
d. Otros: _____

42. ¿Con qué frecuencia adquiere materias primas o insumos?

- a. Diario e. Mensual
b. Semanal f. Trimestral
c. Quincenal g Semestral
d. Anual h. En base a pedidos

43. ¿En cuáles de las siguientes fuentes obtiene sus materias primas

- a. Proveedores de materias primas de Ilobasco
b. Proveedores de materias primas nacionales
c. Proveedores de materias primas del extranjero
d. Produce o recoge su propia materia prima

44. Califique de 1 a 5 las materias primas o insumos en términos de:

1. Muy Deficientes	3. Regular	5. Excelente
---------------------------	-------------------	---------------------

- a. Calidad d. Facilidades de Pago
b. Oportunidad en la entrega e. Precio
c. Servicio al cliente que ofrece el proveedor

ORGANIZACIÓN

45. ¿Estaría interesado en buscar nuevos proveedores de materias primas o insumos?

- a. Sí. b. No.

*Si su respuesta es **POSITIVA**, conteste la siguiente pregunta, pero si su respuesta es **NEGATIVA** por favor pasar a la parte de dirección.*

46. ¿Cuál es la principal razón por la que no cambiaría de proveedor?

- | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| a. Calidad | <input type="checkbox"/> | f. Por el precio | <input type="checkbox"/> |
| b. Cercanía | <input type="checkbox"/> | g. No conoce otros proveedores | <input type="checkbox"/> |
| c. Créditos o facilidades de pago | <input type="checkbox"/> | h. No le interesa | <input type="checkbox"/> |
| d. Tamaño de la demanda | <input type="checkbox"/> | i. Único productor de esos insumos | <input type="checkbox"/> |
| e. Transporte | <input type="checkbox"/> | j. Volumen | <input type="checkbox"/> |

DIRECCIÓN

47. ¿Quién es la persona que se encarga de supervisar la producción de artesanías?

- | | | | |
|-------------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| a. El Propietario | <input type="checkbox"/> | c. Un Familiar | <input type="checkbox"/> |
| b. Un Empleado | <input type="checkbox"/> | d. Un amigo | <input type="checkbox"/> |

48. ¿Cómo hace para motivar al personal de producción?

- | | |
|--|--------------------------|
| a. Por medio de Capacitaciones | <input type="checkbox"/> |
| b. Por medio de incentivos económicos | <input type="checkbox"/> |
| c. Que el empleado pueda decidir que diseño producir | <input type="checkbox"/> |
| d. Reconocimientos | <input type="checkbox"/> |

CONTROL

49. ¿Quién es la persona encargada de las compras de insumos y materias primas para la producción del taller artesanal?

- | | | | |
|----------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| a. Propietario | <input type="checkbox"/> | c. Encargado de Sala de Ventas | <input type="checkbox"/> |
| b. Un familiar | <input type="checkbox"/> | d. Encargado de la producción | <input type="checkbox"/> |
| c. Un amigo | <input type="checkbox"/> | | |

50. ¿Existe un control de la compra de materias primas?

- | | | | |
|--------|--------------------------|-------|--------------------------|
| a. Si. | <input type="checkbox"/> | b. No | <input type="checkbox"/> |
|--------|--------------------------|-------|--------------------------|

*Si su respuesta es **POSITIVA**, conteste la siguiente pregunta, pero si su respuesta es **NEGATIVA** por favor pasar a la pregunta No. 52.*

51. ¿Cómo lleva ese control de materias primas?

- | | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| a. Registros manuales | <input type="checkbox"/> | b. Registros en computadora | <input type="checkbox"/> |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|

52. ¿Existe un inventario de los productos que se producen?

- | | | | |
|--------|--------------------------|--------|--------------------------|
| a. Si. | <input type="checkbox"/> | b. No. | <input type="checkbox"/> |
|--------|--------------------------|--------|--------------------------|

*Si su respuesta es **POSITIVA**, conteste la siguiente pregunta, pero si su respuesta es **NEGATIVA** por favor pasar a la pregunta No. 54.*

53. ¿De que forma lleva registrado los productos que se han producido?

- | | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| a. Registros manuales | <input type="checkbox"/> | b. Registros en computadora | <input type="checkbox"/> |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|

V. PESONAL/ PROCESO ADMINISTRATIVO

PLANEACIÓN

54. ¿De la lista siguiente cuales son las acciones que planea realizar o iniciar en los próximos 3 años?

- | | | | |
|--|--------------------------|------------------------------|--------------------------|
| a. Contratar trabajadores permanentes | <input type="checkbox"/> | c. Capacitar a sus empleados | <input type="checkbox"/> |
| b. Contratar a trabajadores temporales | <input type="checkbox"/> | d. Otros (Especifique)_____ | |

ORGANIZACIÓN/ INTEGRACION

55. ¿Cuántos empleados trabajan en su taller?

- | | | | |
|-----------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| a. 2 a 4 | <input type="checkbox"/> | b. 5 a 7 | <input type="checkbox"/> |
| c. 8 a 10 | <input type="checkbox"/> | d. de 10 ó más | <input type="checkbox"/> |

56. ¿Quién es la persona que se encarga de contratar al personal del taller artesanal?

- | | | | | | |
|----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| a. Propietario | <input type="checkbox"/> | b. Un Familiar | <input type="checkbox"/> | c. Un Empleado de confianza | <input type="checkbox"/> |
|----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|

57. Para contratar a una persona en su taller artesanal, ¿necesita esa persona conocer sobre artesanías?

- a. Si. b. No.

58. ¿Si su empleado no conoce sobre artesanías cual es proceso de inducción de este empleado?

- a. Lo capacita personalmente varios días, hasta que se pueda desarrollar en el taller
b. Delega a un empleado a que lo capacite para desempeñar su trabajo como artesano
c. Otros

Especifique: _____

59. ¿Cuáles son los requisitos de selección para contratar al personal del taller?

- a. Edad d. Religión e. Sexo
b. Que conozca de artesanías f. Que resida en Ilobasco
c. Que sea amable con los clientes g. Que tenga mucha iniciativa

60. ¿Cuáles son las fuentes que utiliza para contratar a su personal?

- a. Periódicos b. Recomendaciones c. Presentación Espontánea

61. ¿Evalúa el desempeño de sus empleados?

- a. Si b. No.

*Si su respuesta es **POSITIVA**, conteste la siguiente pregunta.*

62. ¿Cómo evalúa el desempeño del personal de producción?

- a. Dependiendo número de piezas producidas diariamente
b. Dependiendo del tiempo en producir un producto
c. Dependiendo de la calidad de producto elaborado por el artesano
d. Dependiendo de la iniciativa que muestre
e. Dependiendo si obedece las ordenes
f. Dependiendo si cumple con exactitud con las labores encomendadas

DIRECCIÓN

63. ¿De qué manera motiva a su personal?

- a. Incentivos económicos c. Toman decisiones
b. Seguridad d. Reconocimiento del desempeño

64. ¿Cómo hace para informar a sus empleados de alguna situación importante en el taller?

- a. De forma verbal c. Por medio de un cartel dentro del taller
b. Por medio de una carta d. Otros (Especifique) _____

CONTROL

65. ¿Tiene registrado el número de empleados que han laborado en su taller durante los últimos 12 meses?

- a. Si b. No.

*Si su respuesta es **NEGATIVA**, conteste la siguiente pregunta, pero si su respuesta es **POSITIVA** por favor pasar a la pregunta No. 67.*

66. ¿Por qué no tiene un registro de los empleados que han trabajado en su taller?

- a. No le interesa b. Lo considera innecesario c. No tiene tiempo

67. ¿Verifica la hora de entrada y salida de sus empleados?

- a. Si b. No.

*Si su respuesta es **POSITIVA** conteste la siguiente pregunta, pero si su respuesta es **NEGATIVA** por favor pasar a la pregunta No. 69.*

68. ¿Cómo verifica la hora de entrada de sus empleados?

- a. Con registros manuales (tarjetas o firmas de los empleados)
b. Con registros por computadora
c. De forma visual

VI. DESARROLLO EMPRESARIAL

69. ¿Algún empleado del taller ha tomado alguna capacitación en los últimos 12 meses?

- a. Si b. No.

*Si su respuesta es **POSITIVA** conteste la siguiente pregunta, pero si su respuesta es **NEGATIVA** por favor pasar a la pregunta No. 73.*

70. ¿Qué tipo de capacitación cree usted que sea necesaria para verificar mayores resultados en su taller artesanal?

- a. Contabilidad b. Costos c. Administración
d. Finanzas e. Producción f. Servicio al cliente
g. Ventas h. Otros (Especifique) _____

71. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido en los últimos 12 meses?

- a. Contabilidad b. Costos c. Administración
d. Finanzas e. Producción f. Servicio al cliente
g. Ventas h. Otros (Especifique) _____

72. ¿Quién le ha brindado la capacitación en los últimos 12 meses?

- a. Alcaldía d. ONG'S
b. Cooperativa e. Casa de la cultura
c. CEDART f. INSAFORP

73. ¿Algún empleado de su taller ha recibido alguna asistencia técnica relacionada con la actividad del negocio, en los últimos 12 meses?

- a. Si b. No

74. ¿Alguno de los propietarios o trabajadores ha tomado curso de capacitación gerencial, o de administración relacionadas con las actividades del negocio?

- a. Si b. No.

*Si su respuesta es **NEGATIVA**, pasar a la siguiente pregunta, pero si su respuesta es **POSITIVA** pasar a la pregunta No. 76.*

75. ¿Por qué no han tomado cursos de capacitación gerencial o de administración?

- a. Costos d. Tiempo
b. Metodología e. Temas
c. No lo considera necesario f. Expositor

76. ¿Su taller artesanal se encuentra legalizado?

- a. Si b. No

*Si su respuesta es **NEGATIVA**, pasar a la siguiente pregunta, pero si su respuesta es **POSITIVA** pasar a la pregunta No. 78.*

77. ¿Cuál es razón por la cual su taller artesanal no se encuentra legalizado?

- a. Por no tener conocimiento sobre el proceso de legalización
b. Por que lo considera innecesario
c. Otros Especifique. _____

78. A su criterio, ¿que elementos considera que le permitan crecer como empresario?

- a. Que se promueva el turismo
b. Que existan políticas de gobierno orientadas al sector
c. Que las artesanías se promuevan a nivel nacional
d. Otros Especifique. _____

79. ¿Que políticas cree usted que serian necesarias para apoyar al sector artesanal?

- a. Políticas orientadas a acceder a créditos blandos en las distintas instituciones financieras
- b. Políticas orientadas a que el sector sea exento a impuestos a nivel nacional
- c. Políticas que le permitan al artesano acceso a tecnología
- d. Políticas que orienten al artesano a poder patentar sus productos
- e. Otros Especifique. _____

80. ¿De qué manera cree que su trabajo contribuye al desarrollo del Municipio de Ilobasco?

- a. Fuentes de empleo
- b. Promoviendo turismo
- c. Herencia cultural
- d. Otros Especifique. _____

Anexo 2

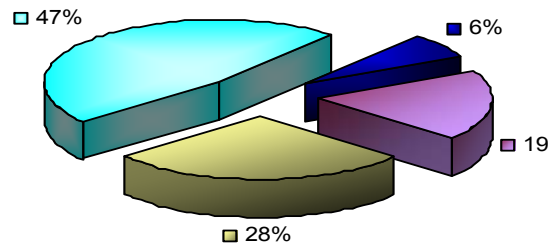
Análisis y Cometarios de los Resultados.

I. BASICAS/ PROCESO ADMINISTRATIVO

Pregunta 1. ¿Hace cuanto tiempo inicio su taller?

Objetivo: Conocer la trayectoria de duración de existencia que posee el taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
0-1 años	2	6%
De 1 a 5 años	6	19%
De 5-10 años	9	28%
De 10 años a más	15	47%
TOTAL	32	100%



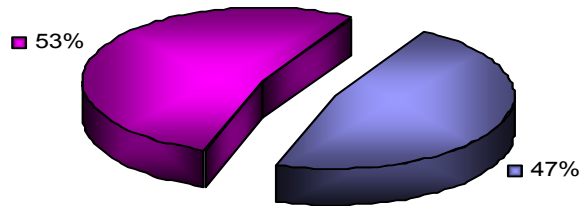
Análisis: Los propietarios de los talleres artesanales manifiestan que un 47% de ellos poseen más de 10 años de existir en el mercado artesanal, de igual forma un menor porcentaje del 28% expresa que posee de 5 a 10 años de trabajar en artesanías, un 19% posee de 1 a 5 años y un 6% posee menos de 2 años.

Comentario: Identificar el periodo de tiempo de existencia de una empresa manifiesta la estabilidad y durabilidad que ha poseído, ya que demuestra que se ha poseído mantener frente a las adversidades de la competencia del mercado artesanal, y muestra su antigüedad como empresa artesanía, lo cual le agrega historia al municipio donde pertenece.

Pregunta 2. ¿El local donde fabrica sus productos es propio o alquilado?

Objetivo: Determinar si el inmueble donde opera el taller es propiedad del empresario.

ALTERNATIVAS	FR	%
Propio	15	47%
Alquilado	17	53%
TOTAL	32	100%



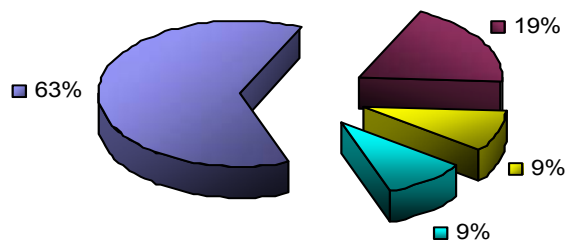
Análisis: Del total de los talleres encuestados el 53% expresa que el local donde se encuentra operando es alquilado, por lo que un 47% manifestó que el local donde opera su taller artesanal es de su propiedad. Esto significa que más del 50% requiere de un costo adicional en sus operaciones ya que el local es arrendado.

Comentario: Si el inmueble es de propiedad del propietario expresa que dicho inmueble es parte de los activos del propietario lo cual es de mucha importancia ya que ha dicho inmueble pueden invertirse o remodelarle a sus instalaciones lo cual siempre será propiedad del empresario y le brinda imagen y valor a dicha empresa, en cambio cuando las instalaciones no son propiedad del empresarios trae consigo gastos adicionales al empresario ya que debe cancelar costos de arrendamiento mensualmente, y muchas veces no considera conveniente invertirlo al establecimiento ya que no es de su propiedad.

Pregunta 3. ¿Cuántos empleados trabajan en su taller?

Objetivo: Conocer el número de empleados que laboran en el taller artesanal

ALTERNATIVAS	FR	%
De 2 a 4 empleados	20	63%
De 5 a 7 empleados	6	19%
De 8 a 10 empleados	3	9%
De 10 a más	3	9%
TOTAL	32	100%



Análisis: Del total de los encuestados los talleres artesanales un 47% poseen un rango de 5 a 7 empleados, por otra parte el resto de los talleres encuestados, respondieron que tiene, de 2 a 4 empleados, lo cual representa el 17% de la población, de los que tienen de 8 a 10 empleados, también corresponde a un 17%, y el resto contestó que tiene de 10 a más de empleados.

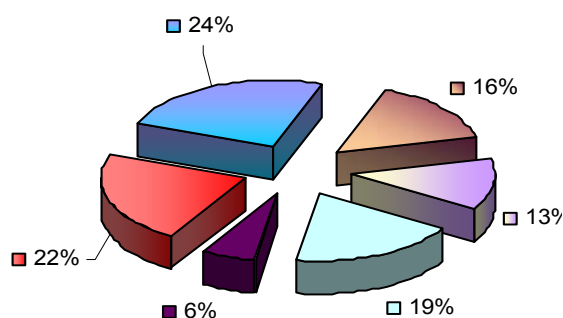
Comentario: El número de empleados algunas veces representa el tamaño de las empresas, en el caso de los talleres artesanales representa una similar situación ya que dependido del número de empleados que posee el taller así depende la producción del mismo, y con ello sus ventas y los ingresos del negocio, por lo que un buen porcentaje de talleres artesanales posee un rango de cinco a siete empleados manifestado que un buen porcentaje de talleres esta por crecer respecto a sus empleados.

II. VENTAS/ PROCESO ADMINISTRATIVO

Pregunta 4. De la siguiente lista ¿Cuáles acciones planea realizar en los próximos 3 años en las instalaciones de su taller artesanal?

Objetivo: Conocer que acciones planean realizar en las instalaciones de la salas de ventas en los próximos tres años.

ALTERNATIVAS	FR	%
Ampliar o readecuar el local	8	24%
Iniciar otro taller o puesto de venta	5	16%
Vender en nuevos mercados	4	13%
Exportar o aumentar las exportaciones	6	19%
Vender al crédito a sus clientes	2	6%
Todos los anteriores	7	22%
TOTALES	32	100%



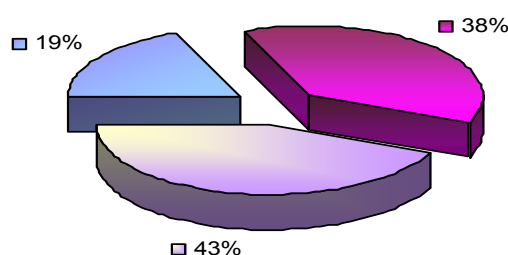
Análisis: Todos los encuestados acertaron en acciones diferentes para realizar planes en sus sala de ventas, por lo que un 24% expresó que planea ampliar o readecuar su sala de ventas, 22% ha considerado que de ser posible ellos planean poder implementar todas las opciones que se les han planteado anteriormente, un 19% planea exportar sus productos, o aumentar las exportaciones si es que en la actualidad las llevan a cabo, por otra parte el 16% considera la posibilidad de iniciar otro taller u otra sala de venta, un 13% respondió que espera vender en otro mercados locales, y un 6% ha considerado la posibilidad de vender al crédito a sus clientes.

Comentario: Es de mucha importante que dentro de las empresas realicen planeen de ventas ya que es una herramienta que permite a los empresarios planear sus acciones a futuro y para este caso planear sobre sus salas de venta en cuanta a ampliaciones o remodelaciones al taller adaptando dichas instalaciones a los gustos, comodidad y atractivo de dichas salas a sus clientes.

Pregunta 5. ¿En base a qué parámetro planea las ventas de su taller artesanal?

Objetivo: Conocer como los propietarios de los talleres artesanales planifican sus ventas.

ALTERNATIVAS	FR	%
La cartera de clientes	6	19%
Los costos	12	38%
La competencia	14	43%
TOTALES	32	100%



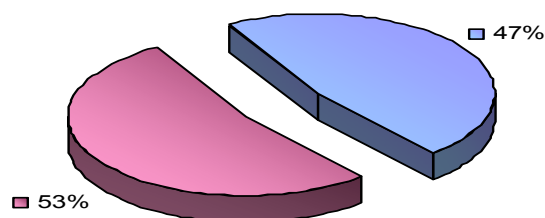
Análisis: Del total de los empresarios encuestados el 43% manifiesta que planea sus ventas en base a las de su competencia, un 38% planea según los costos de producción que posee en la actualidad, y un 19% planea sus ventas según pedidos de sus clientes.

Comentario: Las acciones de planeación que pretenden tomar los empresarios en sus ventas son de mucha importancia, ya que dependiendo de dichos planes la empresa posee un parámetro hacia donde y cuando ejecutara acciones que para el caso de los talleres artesanales es su producción y dependen de ello sus ventas. Por lo que los propietarios de los talleres artesanales han expresado poseer planes basados en diferentes alternativas pero que todos conlleva a un mismo fin el cual se basa el número de piezas a producir en cierto periodo para lo cual por la experiencia unos artesanos producen según la cartera de clientes que poseen, de igual forma otros planean según sus costos actuales, y otro grupo de artesanos planean según como se manifieste y dirija la competencia.

Pregunta 6. ¿Existe algún registro a la hora de elaborar sus planes de ventas?

Objetivo: Identificar si a la hora de realizar los planes de venta, los artesanos registran dichos planes.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	15	47%
NO	17	53%
TOTALES	32	100%



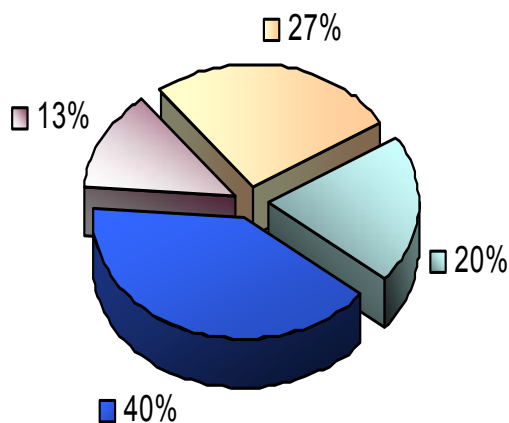
Análisis: Un 53% de los talleres artesanales encuestados manifestaron no registrar dichos planes de ventas, por lo que un 47% expresó si registrar dichos planes de ventas.

Comentario: Una de las bondades de los registros sobre las acciones a tomar dentro de una empresa son documentación que en futuro son herramientas para el para metro de las ventas actuales o son instrumentos que permiten visualizar como han sido las ventas de un periodo a otro.

Pregunta 7. ¿Qué tipo de registro lleva en la planeación de sus ventas?

Objetivo: Identificar que tipo de registro elaboran los talleres artesanales al momento de elaborar sus planes de ventas.

ALTERNATIVAS	FR	%
Control de las existencias de su taller.	6	40%
Presupuestos de ventas.	2	13%
Presupuesto de las entradas y salidas de dinero.	4	27%
Registro del tipo de productos que se venden.	3	20%
TOTALES	15	100%



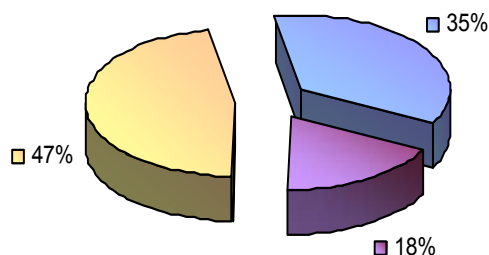
Análisis: El 40% de los talleres encuestados expresan que llevan un control de las existencias de sus productos, el 27% lleva un control de las entradas y salidas del dinero, otro 20% llevan un control del tipo de productos que venden, y un 13% hace a su manera un presupuesto de ventas.

Comentario: Los planes son herramientas que permiten visualizar la continuidad de las empresas de un periodo a otro, de manera que se pueden verificar un seguimiento sobre las ventas de periodos anteriores y las actuales. De manera que independiente que tipo de registro elaboren los artesanos son instrumento que un futuro serán de guía para seguir elaborando planes de diversos dentro del taller.

Pregunta 8. Si no elabora un registro formal ¿Cuál es la razón?

Objetivo: Conocer la razón por la cual los propietarios de los talleres artesanales no elaboran un registro formal con respecto a sus ventas.

ALTERNATIVAS	FA	FR
Falta de tiempo	6	35%
Falta de conocimiento	3	18%
Lo considera innecesario	8	47%
TOTALES	17	100%



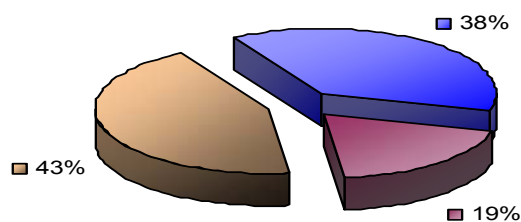
Análisis: Según los datos de la investigación el 47% dice no llevar registros de sus planes de ventas ya que lo consideran innecesario, un 35% dice no tener tiempo para elaborar dichos registros, y el 18% respondió que no tienen el conocimiento necesario para llevar a cabo estos registros.

Comentario: La elaboración de registros es de mucha importancia ya que son instrumentos que permiten ver la trayectoria del taller artesanal.

Pregunta 9. ¿Cómo determina los precios de sus productos?

Objetivo: Identificar como los propietarios de los talleres artesanales determinan los precios de sus productos.

ALTERNATIVAS	FR	%
Costos de producción	12	38%
Dependiendo del cliente	6	19%
Precios del mercado	14	44%
TOTALES	32	100%



Análisis: Del total de datos recolectados, un 44% menciona que asigna el precio de sus productos según los precios del mercado, mientras que un 38% expresó que el precio de sus productos lo basa según los costos de producción y el resto que es un

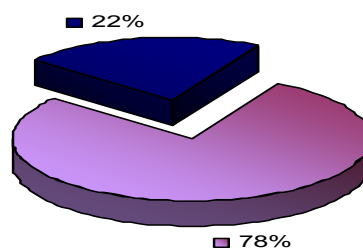
19% de los talleres encuestados expresaron que determinan el precio en base al tipo de cliente que desee adquirir su producto artesanal.

Comentario: Los precios de los productos son un factor que muchas veces posicionan a las empresas como empresas con precios accesibles o muchas veces con precios elevados, lo cual es amparado en base a la calidad y el tipo de productos que el taller ofrezca.

Pregunta 10. ¿Cuenta su taller con personal capacitado en el área de ventas?

Objetivo: Conocer si en el área de ventas, el taller cuenta con el personal idóneo.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	7	22%
NO	25	78%
TOTALES	32	100%



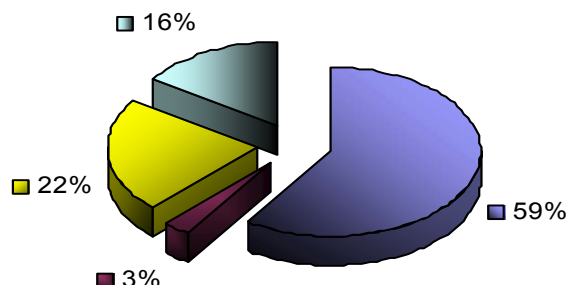
Análisis: El 22% de los talleres artesanales encuestados expresan que si cuentan con personal capacitado para el área de ventas, por el contrario un 78% expresó que su personal no está capacitado para el área de ventas, y dentro de sus opiniones se inclinan más por que la gente tenga experiencia con la venta de artesanías.

Comentario: Las personas encargadas del área de ventas muestran parte de la imagen del taller a sus clientes, es por ello que es de mucha importancia que dentro de las empresas el personal de venta conozca sobre los productos que posee su empresa así como desarrollar técnicas de ventas las cuales son inducidas en capacitaciones con el fin que el personal pueda desenvolverse en el área de ventas.

Pregunta 11. ¿Quién es la persona encargada de las ventas de artesanías en su taller?

Objetivo: Verificar quien es la persona encargado del área de ventas dentro del taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
Propietario	19	59%
Artesanos	1	3%
Un familiar	7	22%
Un empleado de confianza	5	16%
TOTALES	32	100%



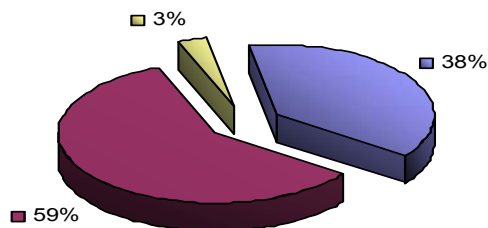
Análisis: En consecuencia a esta interrogante se pudo comprobar que el 59% de los encuestados afirma que los encargados de las ventas de artesanías son los propietarios, mientras que un 22% menciona que un familiar del propietario es el que se encarga de esta área, así como también dentro de los datos obtenidos se puede observar que el 16% tiene un empleado de confianza para que lleven a cabo las ventas y un 3% dijo que son los mismos productores de artesanías son los que se encargan de la venta de los productos.

Comentario: La mayor parte de talleres artesanales manifestó que el encargado de ventas es el propietario del taller artesanal el cual posee la función de verificar que sus planes de venta se desarrollen según lo establecido en sus planes de ventas.

Pregunta 12. ¿Cuál fue el valor de las ventas de artesanías en promedio en los últimos 12 meses?

Objetivo: Identificar cual ha sido en promedio el valor de las ventas de las artesanías en los últimos 12 meses.

ALTERNATIVAS	FR	%
\$ 100.00 - \$ 500.00	12	38%
\$500.00 - \$ 1,000.00	19	59%
\$ 1,000.00 a más	1	3%
TOTALES	32	100%



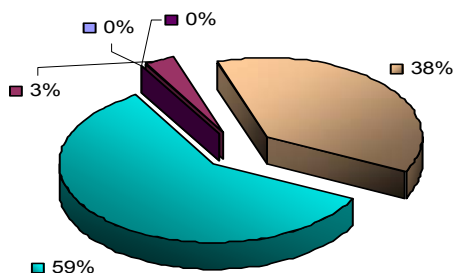
Análisis: Según los datos finales a esta interrogante el 59% expresó que sus ventas han sido entre quinientos y mil dólares durante los últimos doce meses, el 38% menciona que sus ventas han tenido un promedio de cien a quinientos dólares y un 3% de los talleres encuestados dicen que sus ventas en los últimos 12 meses han oscilado de mil dólares en adelante.

Comentario: Según los planes de ventas así son los ingresos que esperan obtener en periodos futuros basándose en los resultados de ventas de años anteriores.

Pregunta 13. ¿Cuál es el período de referencia para la cifra anterior?

Objetivo: Conocer el período en que se han llevado a cabo las ventas a las que hace referencia de los últimos doce meses.

ALTERNATIVAS	FR	%
Por día	0	0%
Por semana	1	3%
Por quincena	12	38%
Por mes	19	59%
Por año	0	0%
TOTALES	32	100%



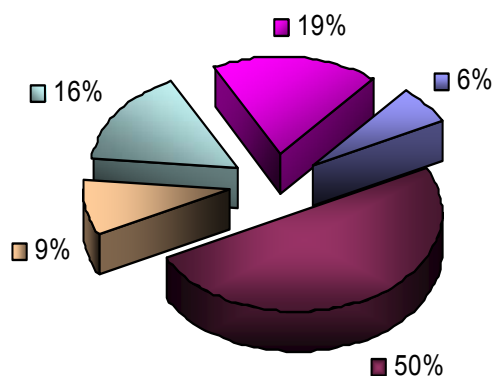
Análisis: Se determina que el 59% menciona que los ingresos de ventas son percibidos en periodos mensuales, mientras que un 38% indica que sus ingresos son percibidos por quincena, y un 3% de los encuestados expresan que los ingresos de sus ventas son percibidos en periodos semanales.

Comentario: Conocer en que periodos del año se obtienen mayores ingresos son parámetro sobre la producción y la venta de los productos artesanales.

Pregunta 14. ¿Qué conocimientos considera que deben tener las personas que son contratadas para el área de ventas?

Objetivo: Identificar cuales son los conocimientos que los propietarios consideran necesarios para contratar al personal que va a laborar en el taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
Que tenga nivel educativo	2	6%
Experiencia en artesanías	16	50%
Experiencia en ventas	3	9%
Que tenga talento artístico	5	16%
Que sea muy creativo	6	19%
TOTALES	32	100%



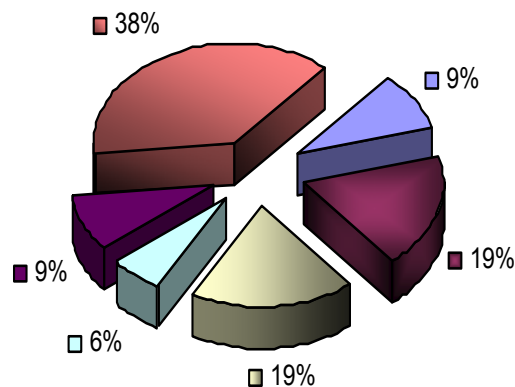
Análisis: Los resultados reflejan que el 50% expresa que es necesario que conozcan sobre artesanías, un 19% considera que el empleado a contratar debe ser muy creativo, 16% dijo que el empleado debe poseer cierto talento artístico, un 9% considera que es necesario que sus empleados a contratar deben tener experiencia en ventas y finalmente el 6% de los talleres artesanales encuestados manifestaron que un factor de mucha importancia para contratar a sus empleados es que posean cierto nivel educativo, que les permita controlar algunas de las actividades del negocio.

Comentario: Al poseer identificados los criterios sobre los cuales se contrata al personal permite poseer un parámetro sobre el perfil que la empresa desea poseer en sus empleados; y de esta manera adecuar al personal a las funciones específicas del taller artesanal.

Pregunta 15. ¿Cómo motiva al personal de ventas para lograr las metas propuestas por el taller artesanal?

Objetivo: Conocer como motivan al personal de ventas dentro de los talleres artesanales.

ALTERNATIVAS	FR	%
Capacitaciones	3	9%
Incentivos económicos	6	19%
Reconocimientos	6	19%
Celebración de cumpleaños	2	6%
Paseos	3	9%
Ninguno de los anteriores	12	38%
TOTALES	32	100%



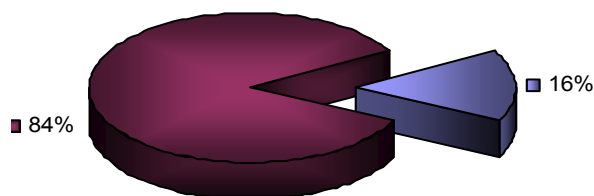
Análisis: Un 38% contestó que no realiza ningún tipo de incentivos para motivar a su personal de ventas, por lo que un 19% de los talleres encuestados dicen que los motivan por medio de incentivos económicos y un 19% les brindan reconocimiento a los empleados encargados de ventas, por lo que un 9% de los talleres artesanales encuestados expresan que motivan a su personal de ventas por medio de capacitaciones, un 9% mencionan que motivan a su personal a través de paseos con todo el personal del negocio y finalmente un 6% de los talleres artesanales mencionan que motivan a su personal de ventas festejando su cumpleaños.

Comentario: La motivación en los empleados de una empresa es un factor para brindar confianza y animo a los empleados; y para el caso de los empleados del área de ventas la motivación es una herramienta para que el personal se desarrolle de forma positiva en su puesto de trabajo.

Pregunta 16. ¿Lleva un control de sus ventas por clasificación de clientes?

Objetivo: Identificar si los talleres artesanales elaboran un registro para controlar sus ventas por tipo de clientes.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	5	16%
NO	27	84%
TOTALES	32	100%



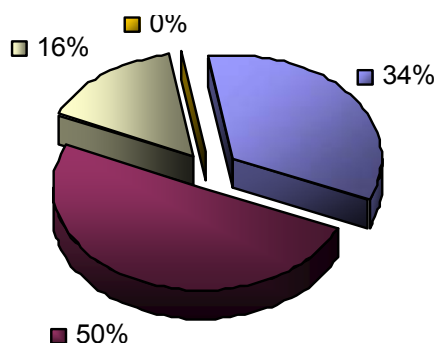
Análisis: En consecuencia a esta interrogan el 84% expresó que no realizan ningún tipo de registro para controlar sus ventas según clasificación de sus clientes; pero un 16% de los talleres artesanales encuestados mencionan que si existe un control sobre las ventas por clasificación de clientes, y que esto hace posible la agilización ser oportunos con su clientes y sobre todo con el incremento de ventas de artesanías.

Comentario: Vigilar los resultados de las ventas del taller artesanal permite conocer los resultados de las ventas e identificarlas en un registro que permita verificar el control de los ingresos de la empresa.

Pregunta 17. ¿Cómo realiza control de sus ventas según la localidad de sus clientes?

Objetivo: Verificar como los propietarios de los talleres artesanales controlan sus ventas según la procedencia de sus clientes.

ALTERNATIVAS	FR	%
Locales	11	34%
Nacionales	16	50%
Extrajeras	5	16%
Otros	0	0%
TOTALES	32	100%



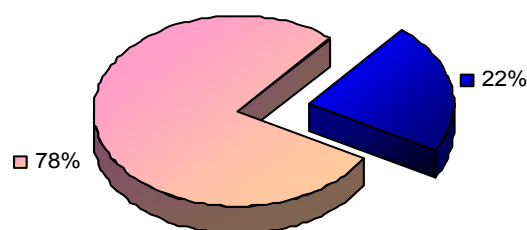
Análisis: El 16% de los talleres artesanales encuestados expresan que sus ventas proceden de clientes extranjeros, un 34% menciona que sus clientes proceden de su Municipio, y un 50% expresa que sus clientes proceden de todo el país.

Comentario: Llevar un registro sobre la procedencia de los clientes permite conocer la procedencia de los gustos y preferencia de los cliente y la zona de demanda de los productos artesanales.

Pregunta 18. ¿Realiza un control de sus ventas, por tipo de productos (cerámica tradicional, cerámica típica, cerámica decorativa)?

Objetivo: Identificar si los propietarios de los talleres artesanales realizan controles en las ventas que realizan según la clasificación de las artesanías.

ALTERNATIVAS	FR	%
Si	7	22%
No	25	78%
TOTALES	32	100%



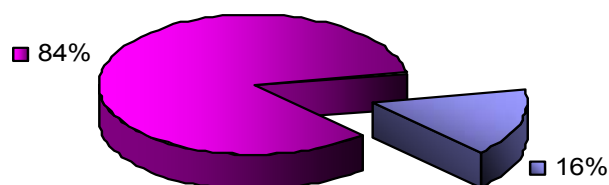
Análisis: El 22% de los talleres artesanales expresan que si realizan un control sobre sus ventas en cuanto a tipo de productos, en cambio un 78% menciona que no realiza ningún registro de venta por tipo de productos artesanales en cerámica tradicional, cerámica típica y cerámica decorativa.

Comentario: Elaborar un registro sobre las ventas por tipo de productos permite conocer que tipo de producto es mayormente demandado y permite identificar a que productos deben brindarle mayor creatividad y originalidad para presentarlo a sus clientes.

Pregunta 19. ¿Tiene más de una sala de ventas para sus artesanías?

Objetivo: Conocer el tamaño de la empresa artesanal y verificar si posee más de una sala de ventas.

ALTERNATIVAS	FR	%
Si	5	16%
No	27	84%
TOTALES	32	100%



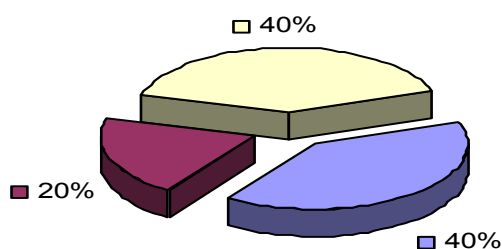
Análisis: El 16% de los talleres artesanales encuestados mencionan que si poseen más de una sala de ventas, mientras que un 84% expresa solamente posee una sala de ventas.

Comentario: Esta pregunta ha dado pauta para conocer más de cerca el volumen de ventas que se tienen en los negocios.

PREGUNTA No.20 Si tiene más de una sala de ventas ¿Cuál de estas salas de ventas le proporcionan mayores ventas?

Objetivo: Conocer si al tener más de una sala de ventas el artesano obtiene mayores ingresos.

ALTERNATIVAS	FR	%
Sala de Ventas en S.S.	2	40%
Sala de Ventas Antigua	1	20%
Sala de Venta Nueva	2	40%
TOTALES	5	100%



Análisis: Según los datos obtenidos, se ha determinado que el 40% de ventas en artesanías se hace en salas de ventas localizadas en la zona de San Salvador, los artesanos mencionaban que han sido salas ubicadas exactamente en el mercado excuartel, por otro lado los encuestados respondieron que han abierto una nueva sala de ventas siempre en el Municipio de Ilobasco y que es esa la que hoy en día

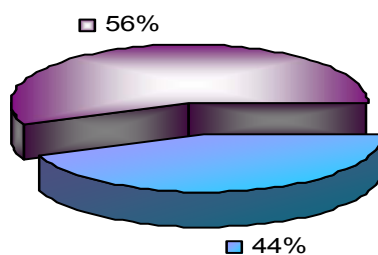
proporciona mayores ventas y finalmente el 20% expresó que la sala de ventas que tiene mayores ingresos sigue siendo la primera sala que ellos constituyeron esto se debe a que los clientes los buscan por tradición, para adquirir sus productos.

Comentario: La apertura de nuevas tiendas para dar a conocer los productos artesanales es una estrategia de ampliar el negocio, y de esta forma incrementar los ingresos al taller artesanal.

Pregunta 21. ¿Lleva un control de las ventas que se realizan en su taller?

Objetivo: Identificar la existencia de un control de las ventas que se realizan en el taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
Si	14	44%
No	18	56 %
TOTALES	32	100%



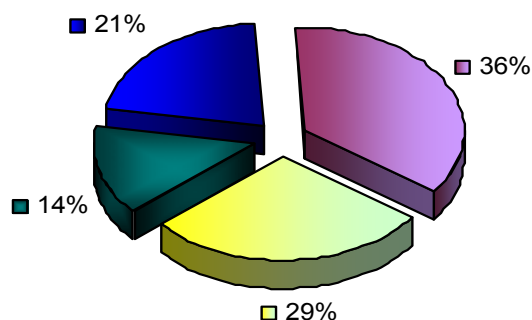
Análisis: De los datos obtenidos en la investigación se comprobó que un 56% de los talleres artesanales no lleva un control de las ventas que se realizan y finalmente el otro 44% respondió que si existe un control de las ventas que realiza.

Comentario: Elaborar registros sobre el control que llevan a cabo las ventas de empresas permite identificar los ingresos que percibe dicha empresa, y refleja un registro que permite controlar la rotación y movimiento de ventas de los productos artesanales.

Pregunta 22. ¿Qué tipo controles realiza para registrar sus ventas según la demanda de sus clientes?

Objetivo: Conocer que tipo de controles realizan los artesanos para registrar sus ventas según la procedencia de sus clientes.

ALTERNATIVAS	FR	%
Ventas al crédito	3	21%
Ventas al contado	5	36%
Ventas Locales	4	29%
Ventas a nivel nacional	2	14%
TOTALES	14	100%



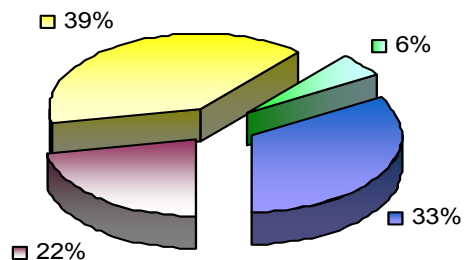
Análisis: Se puede determinar que el 36% lleva un control de las ventas al contado que se realizan en el taller artesanal, por otro lado el 29 % de los encuestados respondieron a que llevan un control de las ventas que se hacen localmente, el 21% respondió que registra las ventas que se dan al crédito y el resto que corresponde al 14% ha confirmado que el registro que lleva es por las ventas que se llevan a cabo a nivel nacional.

Comentario: El llevar controles sobre los tipos de clientes, o los tipos de ventas que se realizan, es de mucha importancia, ya que permite tener una base más sólida para proyectarse en periodos futuros.

Pregunta 23. ¿Por qué no lleva ningún tipo de control?

Objetivo: Conocer porque los propietarios de los talleres artesanales no realizan ningún control sobre las ventas realizadas.

ALTERNATIVAS	FR	%
Por falta de tiempo	6	33 %
Por falta de conocimiento	4	22 %
Lo considera innecesario	7	39 %
Otros	1	6 %
TOTALES	18	100%



Análisis: Del total de datos se obtuvo que el 39% no lleva ningún tipo de control ya que lo consideran innecesario, por otro lado el 33% respondió que no tiene el tiempo para llevar esos controles, el 22% dijo no estar capacitado para llevar los controles necesarios para sus ventas y finalmente el 6% señaló el ítem otros, sin argumentar la razón por que no existe un control de las ventas que se realizan en el taller artesanal.

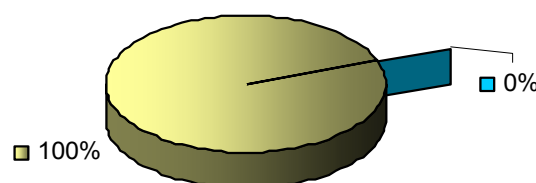
Comentario: Un registro sobre el control de la empresa es una herramienta verídica que posee el empresario ya sea para identificar sus ventas en los diferentes periodos, un instrumento que especifica sus ingresos mensuales, sus ingresos por tipo de producto o por procedencia de los clientes.

III. FINANAZAS/ PROCESO ADMINISTRATIVO

Pregunta 24. ¿Considera que los planes futuros de su taller requieren de financiamiento?

Objetivo: Identificar si los propietarios de los talleres artesanales consideran que para sus planes futuros seria necesario un financiamiento.

ALTERNATIVAS	FR	%
Si	32	100%
No	0	0%
TOTALES	32	100%



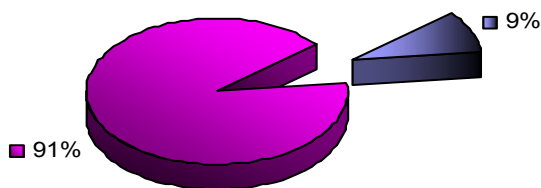
Análisis: Se comprueba que el 100% de los talleres artesanales coinciden que en sus planes futuros requieren financiamiento para el funcionamiento del taller artesanal.

Comentario: Identificar financiamiento para planes a futuros de la empresa expresa que los propietarios de dicha empresa posee objetivos y planes en los cuales se ha podido identificar las necesidades monetarias para llevar a cabo ciertos planes.

Pregunta 25. ¿Considera utilizar fondos propios o solicitar crédito para llevar a cabo los planes futuros de su taller?

Objetivo: Verificar que tipo de fondos utilizaran los artesanos para llevar a cabo sus planes futuros.

ALTERNATIVAS	FR	%
Propios	3	9%
Préstamos	29	91%
TOTALES	32	100%



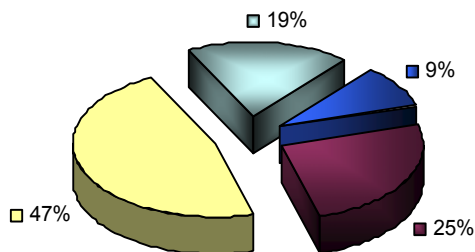
Análisis: Un 91% consideran que requerirán créditos para desarrollar sus planes a futuro, mientras que un 9% de los talleres encuestados opinan que utilizarán fondos propios para llevar a cabo sus planes futuros de su negocio.

Comentario: Los planes de la empresa permiten identificar si la empresa posee fondos para llevar a cabo sus planes o si es necesario solicitar algún tipo de crédito.

Pregunta 26. ¿Cuánto cree que necesita invertir para llevar a cabo los planes futuros de su taller?

Objetivo: Indagar el promedio de efectivo que los propietarios de los talleres artesanales necesitarán para invertir en los planes futuros del taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
\$500.00 - \$999.00	3	9 %
\$1,000.00 - \$1,500.00	8	25 %
\$1,501.00 - \$2,000.00	15	47 %
\$2,000.00 a más	6	19 %
TOTALES	32	100%



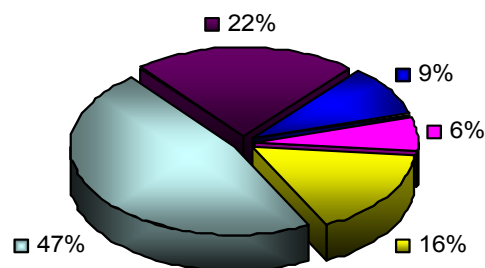
Análisis: Un 47% considera que necesitarán entre mil quinientos a dos mil dólares, por otra parte un 25% expresa que necesitarán mil y mil quinientos dólares, mientras que un 19% menciona que necesitará más de dos mil dólares y para finalizar el 9% de los talleres artesanales encuestados expresaron que necesitarán entre quinientos y novecientos dólares para llevar a cabo los planes futuros para su negocio.

Comentario: Los planes permiten prever las necesidades de periodos futuros, por lo que conocer el parámetro de fondos que se necesitarán en un futuro conlleva a los talleres artesanales planear adecuadamente la gestión y la utilización de sus fondos y actividades actuales.

Pregunta 27. ¿A donde o a quién preferiría pedirle el préstamo o el crédito?

Objetivo: Medir cuáles son las preferencias de los artesanos para solicitar un crédito

ALTERNATIVAS	FR	%
Bancos	3	9%
Cooperativas	2	6%
Familiares o amigos	5	16%
Prestamistas	15	47%
Remesas familiares	7	22%
TOTALES	32	100%



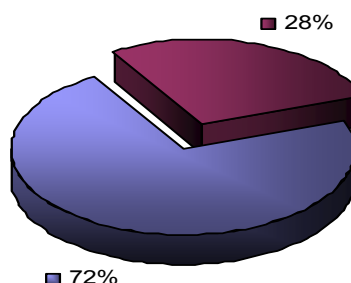
Análisis: Según los datos obtenidos en la investigación se puede observar que la gran mayoría considera que la mejor opción para adquirir créditos es recurrir a los prestamistas, ya que estas personas aunque los intereses son grandes, pero no requieren de muchos trámites para salir adelante las actividades que se llevan a cabo dentro del taller, a la vez el 22% dice que sale adelante con su negocio, gracias a la ayuda que recibe por medio de las remesas familiares, el 16% respondió que prefiere hacerle un préstamo a algún familiar o amigo, y finalmente dentro de los datos se puede observar que solo el 9% cumple con los requisitos que pueda exigir un banco comercial para solicitarle un crédito.

Comentario: Que las microempresas de hoy en día realicen sus tramites sobre prestamos monetarios a instituciones bancarias requieren que dichas empresas posean ciertos requerimientos los cuales muchas veces las microempresas no poseen por lo que estas deciden realizar sus tramites con prestamistas los cuales no requieren ninguna documentación para dicha transacción.

Pregunta 28. ¿Actualmente el taller Artesanal esta haciendo usos de algún crédito?

Objetivo: Conocer si los talleres artesanales, cuentan actualmente con un crédito para los planes del negocio.

ALTERNATIVAS	FA	FR
SI	23	72%
NO	9	28%
TOTALES	32	100%



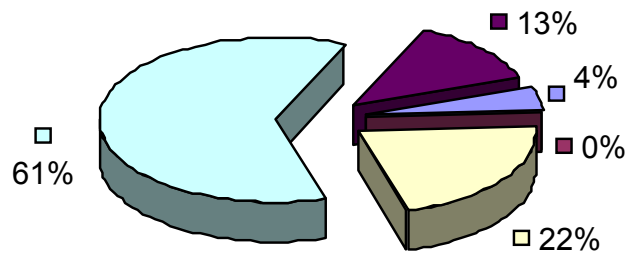
Análisis: Los resultados reflejan que evidentemente los artesanos del Municipio de Ilobasco, por lo menos un 72% se encuentra pagando un crédito, por lo que un 28% expresó que en este momento no tiene ningún crédito, pero que sí esta evaluando la posibilidad.

Comentario: La empresas encuestadas expresan en su mayoría 72% que trabajan con fondos no propios de la empresa, lo cual refleja que hoy en día es necesario que las empresas artesanales posean en orden toda la documentación escrita sobre sus entradas y salidas de efectivo para que sea un documento el cual les ampare para que en un futuro puedan acceder a prestamos crediticios.

Pregunta 29. ¿Con que tipo de institución posee actualmente su crédito?

Objetivo: Identificar cuales son los tipos de recursos a los que acude el artesano para adquirir un crédito.

ALTERNATIVAS	FR	%
Bancos	1	4%
Cooperativas	0	0%
Familiares o amigos	5	22%
Prestamistas	14	61%
Remesas familiares	3	13%
TOTALES	23	100%



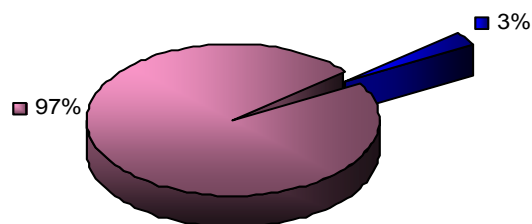
Análisis: Del total de los encuestados se ha obtenido que el 61% posee en este momento un crédito con prestamistas, ya que según lo que ellos expresan es mucho más fácil adquirir un crédito, por que no necesitan muchos trámites, por otro lado los propietarios de los talleres expresaron que el 22 % de los artesanos tienen deudas con familiares o amigos, un 13% ha expresado tener crédito a través de las remesas familiares y un 4% ha confirmado que sus créditos pendientes los tienen con el banco, y son únicamente las personas que logran cumplir los requisitos que exigen estas instituciones del sector financiero.

Comentario: El tipo de institución con que los talleres artesanales poseen créditos actualmente es un indicador sobre su situación monetaria y sobre sus accesos crediticios con instituciones bancarias, lo cual permite identificar que la mayor parte de los talleres artesanales requieren de documentación adecuada que les permita tener acceso a préstamos con intereses mucho más bajos con instituciones bancarias que con los que poseen actualmente (prestamistas).

Pregunta 30. Actualmente, ¿Tiene crédito con algún banco o institución financiera?

Objetivo: Conocer si el propietario del taller artesanal posee en la actualidad crédito con alguna institución financiera.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	1	3%
NO	31	97%
TOTALES	32	100%



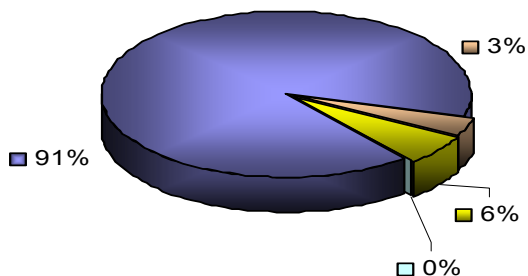
Análisis: que el 97% de los propietarios de los talleres artesanales encuestados expresan que no poseen crédito con ninguna institución financiera, mientras que 3% de los propietarios de los encuestados dijeron que si poseen deudas con instituciones del sector financiero.

Comentario: Es muy importante que los propietarios de los talleres artesanales conozcan sobre los beneficios de tener ordenadamente su taller artesanal tanto física como en su correspondiente documentación financiera, ya que es necesario contar con capital necesario para el pago de sus créditos, de manera que puedan saldar sus deudas empresariales.

Pregunta 31. ¿Quién es la persona que se encarga de llevar el control de esos créditos?

Objetivo: Identificar quién es la persona encargada de controlar los créditos del taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
Propietario	29	91%
Un empleado	1	3%
Un familiar	2	6%
Un amigo	0	0%
TOTALES	32	100%



Análisis: Se puede determinar que el 91% de los propietarios de los talleres artesanales son los que llevan el control de los créditos que tienen dichos talleres, por

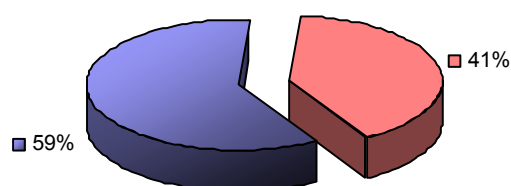
otra parte el 6% de los encuestados expresan que la persona encargada de dicho control es un familiar por lo general es la esposa o hija (o) del propietario, y finalmente dentro de los datos obtenidos se ha determinado que el 3% de los encuestados respondió que el control lo lleva un empleado de confianza.

Comentario: Que se encuentren definidas las responsabilidades dentro de la microempresa es beneficioso para conocer y verificar si el taller esta dando los resultados esperados mediante la obtención de un buen porcentaje de ingresos.

Pregunta 32. ¿Utiliza algún tipo registro que le permita controlar las entradas y salidas de su dinero para las operaciones diarias del taller artesanal?

Objetivo: Conocer si los talleres artesanales encuestados elaboran algún tipo de registro que controle las entradas y salidas de efectivo.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	19	59%
NO	13	41%
TOTALES	32	100%



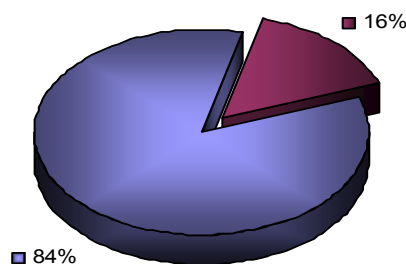
Análisis: las respuestas obtenidas reflejan que el 59% de los talleres encuestados manifestaron que si poseen un registro el cual les permite controlar sus operaciones diarias de efectivo, mientras que un 41% expresan que no realizan ningún tipo de registro para el control de las entradas y salidas del taller artesanal.

Comentario: La documentación escrita sobre el flujo de efectivo de las empresas permite conocer un parámetro sobre la situación financiera de la empresa, permitiendo poseer un control sobre las entradas y salidas de efectivo del taller artesanal.

Pregunta 33. ¿De que forma lleva el registro de las finanzas (entradas y salidas de dinero) de su taller?

Objetivo: Conocer de qué forma realizan los registros de las entradas y salidas de efectivo del taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
Manuales	27	84%
Registros computarizados	5	16%
TOTALES	32	100%



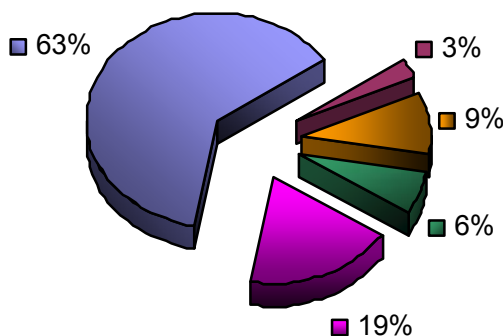
Análisis: De los talleres artesanales encuestados un 84% realizan sus registros de efectivo de forma manual, mientras que un 16% lo realizan de forma computarizada.

Comentario: En la mayoría de los talleres artesanales el único responsable de verificar y realizar los controles financieros del taller es el propietario, quien es el responsable de la gran mayoría de actividades del taller artesanal.

Pregunta 34. ¿Quién es la persona que lleva el control de las finanzas del taller?

Objetivo: Identificar quien es la persona encargado de realizar el control de las finanzas del taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
El propietario	20	63%
Un despacho contable	1	3%
Un amigo	3	9%
Un contador	2	6%
Un familiar	6	19%



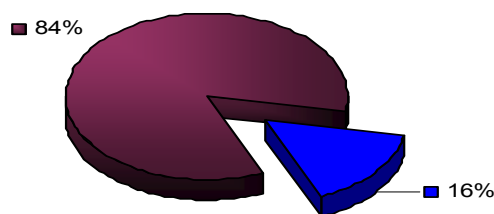
Análisis: Un buen porcentaje que corresponde al 63% de los talleres expresan que el propietario quien se encarga de realizar y llevar el control de las finanzas del taller, mientras que un 19% menciona que quien lleva el control de las finanzas es un familiar del propietario, que por lo general es o la esposa o alguno de los hijos que se hacen cargo de las actividades propias del taller, por otro lado el 9% contestó que el responsable de este control lo hace un amigo de mucha confianza del patrono, mientras que el 6% contestó que sus controles los hace a través de los servicios profesionales de un contador, finalmente el 3% ha confirmado que dicho control lo lleva a cabo a través de un despacho contable.

Comentario: Los registros contables permiten llevar un control sobre lo que el taller posee en la actualidad y sus deudas a plazo, así mismo la mayor parte de los talleres elabora sus registros de forma manual, permitiendo de tal manera poder verificar un control sobre las entradas y salidas de efectivo, así como sus posibles pérdidas y ganancias.

Pregunta 35. La maquinaria y equipo (capacidad instalada) que posee actualmente su taller, le permiten cumplir con la cantidad (demanda) de productos que sus clientes requieren:

Objetivo: Conocer si la maquinaria y equipo que poseen actualmente los talleres artesanales permiten cumplir con la demanda.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	5	16%
NO	27	84%
TOTALES	32	100%



Análisis: La mayor parte de los talleres artesanales encuestados manifiestan que no

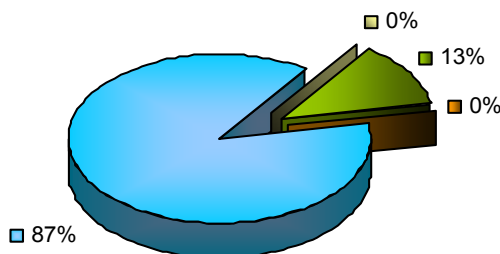
poseen la capacidad instalada para poder cumplir con la demanda de los productos, y un 16% expresan que si poseen la maquinaria y equipo necesario para cumplir con la demanda de sus productos.

Comentario: Que las empresas posean una adecuada instalación física y herramientas necesarias para la elaboración de productos artesanales, permite evaluar si dicha empresa podrá en un futuro cumplir con la cantidad de productos demandados por sus clientes, de manera que es muy importante que las empresas posean las instalaciones y herramientas necesarias que le permitan cumplir con los productos en un futuro.

Pregunta 36. ¿Quién toma la decisión para solicitar un crédito?

Objetivo: Identificar quien es la persona encargada dentro de los talleres artesanales que toma la decisión para solicitar créditos.

ALTERNATIVAS	FR	%
Propietario	28	88%
Un empleado	0	0%
Un familiar	4	13%
Un amigo	0	0%
TOTALES	32	100%



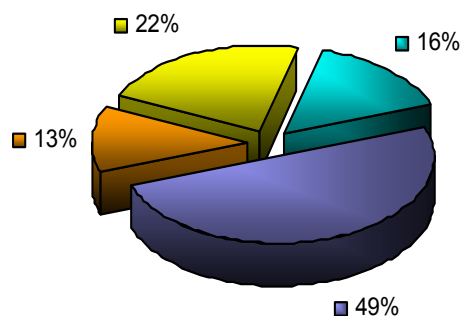
Análisis: Un 88% de los propietarios de dichos talleres manifiestan que el propietario es el que toma la decisión para solicitar un crédito, mientras que un 13% contestaron que esa decisión tan importante lo hace un familiar del propietario, que por lo general coincide en que se trata de la esposa e hijos que son los que se mantienen muy de cerca de las actividades que se realizan en el taller.

Comentario: En la mayoría de microempresas de hoy en día (de las encuestadas un 88%) quien toma las decisiones para ciertos aspectos de la empresa es el propietario, que para este caso es sobre la necesidad de acceder a un crédito.

Pregunta 37. ¿Cómo toma la decisión para solicitar un crédito?

Objetivo: Identificar en base a que los propietarios toman la decisión al momento de solicitar un crédito.

ALTERNATIVAS	FR	%
Por convicción propia	16	49%
Por consejo de un Empleado	4	13%
Por consejo de un amigo	7	22%
Por consejo de un Familiar	5	16%
TOTALES	32	100%



Análisis: Según los datos obtenidos el 49% de los propietarios toman la decisión al momento de solicitar un crédito por convicción propia, el 22% lo hace en base a experiencias o consejo de algún amigo, el 16% por recomendaciones de un familiar, puede ser la esposa (o), o hija (o), que se esté haciendo cargo del negocio, y del igual forma lo pueden hacer en base al empleado de confianza que tengan laborando en el taller y que se encargue de la parte administrativa del taller.

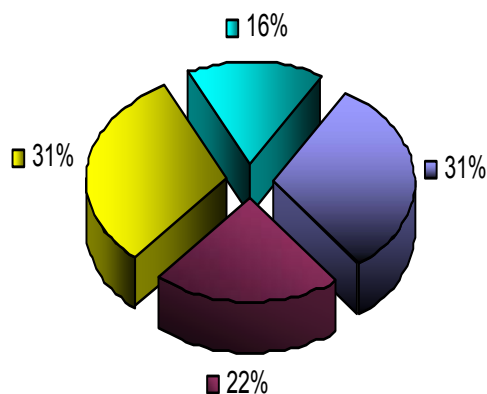
Comentario: Los propietarios de las empresas generalmente son quienes deciden cuando tomar un crédito, ya que son ellos los que conocen a fondo la situación económica del taller artesanal y sus planes a futuro. Por el contrario también existen propietarios los cuales requieren consejo o sugerencia de un empleado, un amigo o familiar, ya que para ellos es necesaria una segunda opinión sobre la decisión de acceder a un préstamo, por lo que consultan sobre la decisión a tomar.

V. PRODUCCION/ PROCESO ADMINISTRATIVO

Pregunta 38. ¿De la lista siguiente cuáles acciones planea realizar o iniciar en los próximos 3 años en el área de producción?

Objetivo: Identificar que acciones pretenden realizar o iniciar en los próximos tres años el taller artesanal en el área de producción.

ALTERNATIVAS	FR	%
Diseñar nuevos productos	10	31%
Comprar maquinaria y equipo	7	22%
Aumentar la producción	10	31%
Otros: exportar y legalizarse	5	16%
TOTALES	32	100%



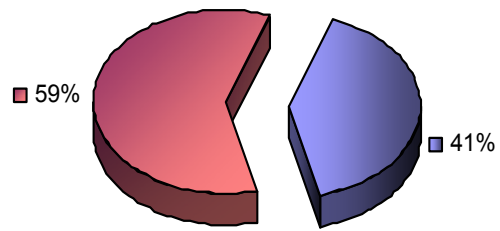
Análisis: El 31% de los propietarios de los talleres artesanales encuestados pretenden diseñar nuevos productos, otro 31% pretenden aumentar la producción, por el contrario un 22% ha planeado comprar maquinaria y equipo, y finalmente un 16% ha considerado en un futuro exportar sus productos o legalizar su empresa.

Comentario: Es de mucha importancia que los propietarios de los talleres artesanales posean planes sobre la producción en un periodo futuro inmediato, ya que da la pauta sobre los objetivos y metas que posee la empresa a largo plazo.

Pregunta 39. ¿Cuánto estima que costaría realizar estos planes?

Objetivo: Identificar cuanto es el costo promedio que se espera destinar para realizar los planes de producción.

ALTERNATIVAS	FR	%
\$100.00 - \$ 500.00	13	41%
\$ 500.00 a más	19	59%
TOTALES	32	100%



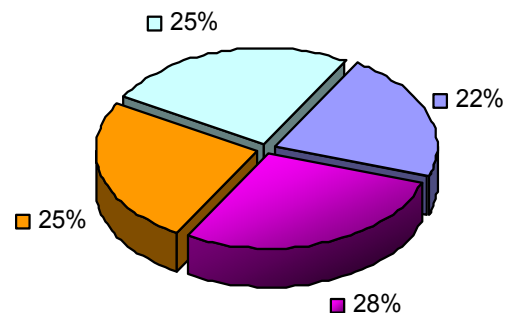
Análisis: Según el total de datos obtenidos en la investigación, el 59% de los encuestados responden que necesitan más de \$ 500.00 para llevar a cabo los planes futuros dentro del área de producción, pero por otro lado el 41% considera que necesitan entre \$ 100.00 y \$ 500.00 para llevar a cabo dichos planes.

Comentario: Conocer los costos estimados necesarios para llevar a cabo los planes de producción permite identificar si podrán llevar a cabo dichos planes si poseen ya el recurso necesario.

Pregunta 40. Del costo de sus productos, cual de los siguientes ítems considera que posee mayores gastos.

Objetivo: Conocer si los propietarios de los talleres artesanales conocen sobre los gastos que incurren en el taller.

ALTERNATIVAS	FR	%
Mano de obra	7	22%
Gastos de administración	9	28%
Materia prima	8	25%
Gastos de producción	8	25%
TOTALES	32	100%



Análisis: Se comprueba que el 28% de los propietarios identifican con claridad los gastos de administración incurridos dentro del taller, por otra parte el 25% contesta que los mayores gastos en los que incurren es en los de materia prima, de igual

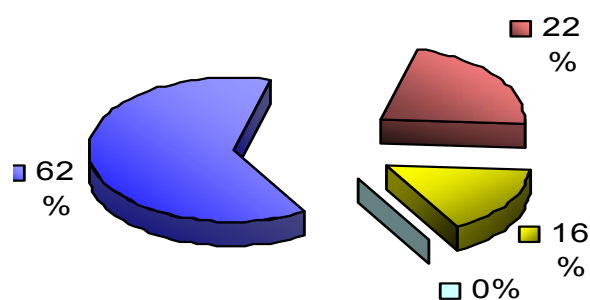
forma otro 25% manifiesta que los costos de sus productos incurren en gastos de producción, y para concluir el 22% ha destacado que los mayores gastos son los de mano de obra.

Comentario: Las respuestas obtenidas son de mucha importancia ya que reflejan que una gran mayoría de talleres artesanales no posee un control de los gastos de su taller, lo cual es de mucha importancia para el desarrollo del negocio, ya que constituye una base para conocer sobre gastos que incurre el taller artesanal

Pregunta No.41 ¿En qué se basa para determinar el número de piezas a producir?

Objetivo: Conocer cual es el parámetro que utilizan los artesanos para determinar el numero de piezas a producir.

ALTERNATIVAS	FR	%
Temporada del año	20	63%
Pedidos de los clientes	7	22%
Ventas anteriores	5	16%
Otros	0	0%
TOTAL	32	100%



Análisis: Según los porcentajes totales un 63% se basa en producir según la temporada del año, el 22% se basan en los pedidos de los clientes, en cambio un 16% de los talleres artesanales utilizan como base para su producción las ventas anteriores.

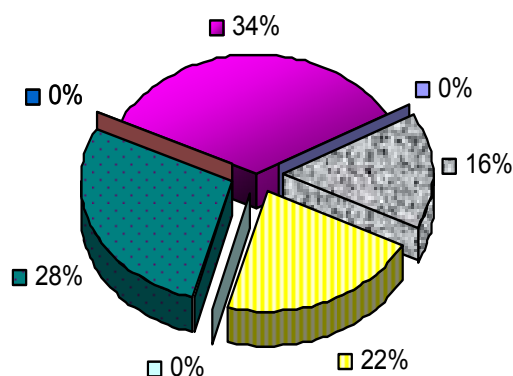
Comentario: Es de mucha importancia que los propietarios de los talleres artesanales posean una base para determinar su numero de piezas a producir; por lo que los artesanos del municipio de Ilobasco poseen una base que les permite dar una pauta en lo que concierne a producción, lo cual es de mucha importancia ya que deben contar en cierto periodo del año con las herramientas tanto administrativas

como de producción las cuales le permitan una adecuada agilización en sus procesos de producción con el fin de satisfacer su demanda de temporada.

Pregunta No.42 ¿Con qué frecuencia adquiere materias primas o insumos?

Objetivo: Conocer la frecuencia con la que los artesanos obtienen sus materias primas e insumos de su taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
Diario	0	0%
Semanal	5	16%
Quincenal	7	22%
Anual	0	0%
Mensual	9	28%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
En base a pedidos	11	34%
TOTAL	32	100%



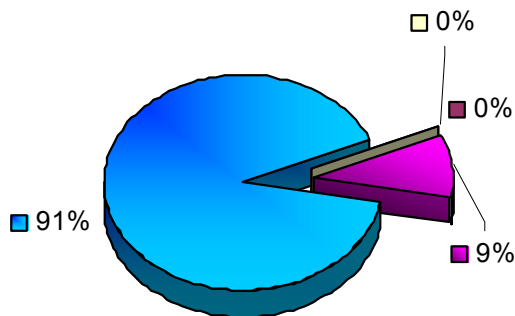
Análisis: según los porcentajes obtenidos a esta pregunta el 34% de los encuestados contestaron que las materias primas las adquieren en base los pedidos de los clientes, pero además un 28% determinó que adquiere sus materias primas o insumos mensualmente, por lo que un 22% dice adquirirlas cada 15 días, y un último 16% respondió que adquiere sus materias primas semanalmente.

Comentario: Identificar el periodo de compra de las materias primas e insumos para la producción de artesanías es de mucha importancia, ya que es un proceso que incurre en gastos y conocimiento sobre las materias e insumos a adquirir.

Pregunta 43. ¿En cuáles de las siguientes fuentes obtiene sus materias primas?

Objetivo: Identificar las fuentes por medio de las cuales los artesanos obtienen sus materias primas.

ALTERNATIVAS	FR	%
Proveedores de materias primas de Ilobasco.	29	91%
Proveedores de materias primas nacionales.	0	0%
Proveedores de materias primas del extranjero.	0	0%
Produce o recoge su propia materia prima.	3	9%
TOTAL	32	100%



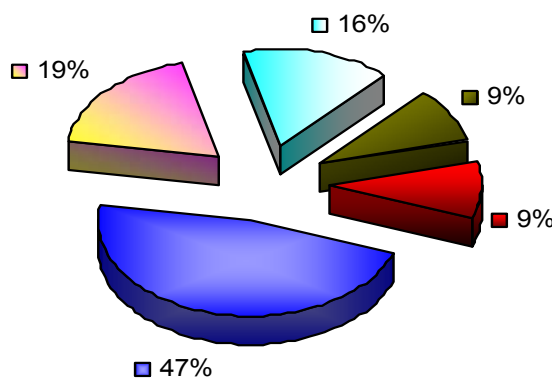
Análisis: Un 91% de los talleres expresaron que obtienen sus materias primas por proveedores del Municipio de Ilobasco, mientras que un 9% de los talleres manifestaron que ellos mismos producen o recogen sus materias primas.

Comentario: Una gran mayoría de talleres artesanales obtiene sus materias de forma rápida e inmediata ya los obtienen de su misma localidad, lo cual es de mucha importancia ya que los productos son originarios en su totalidad desde su elaboración y creatividad de Ilobasco.

Pregunta 44. Califique de 1 a 5 las materias primas o insumos en términos de: Calidad, oportunidad en la entrega, servicio al cliente que ofrece el proveedor, facilidades de pago, precio.

Objetivo: Identificar cuales son las características principales con las que los artesanos califican las materias primas que adquieren.

ALTERNATIVAS	FR	%
Calidad	15	47%
Oportunidad en la entrega	6	19%
Servicio al cliente que ofrece el proveedor	5	16%
Facilidades de pago	3	9%
Precio	3	9%
TOTAL	32	100%



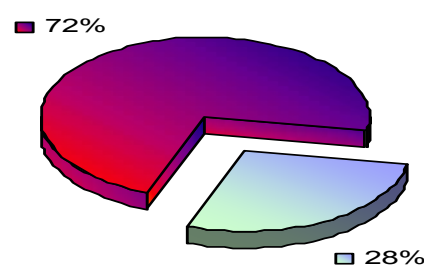
Análisis: Del total de los resultados se puede observar que el 47% de los propietarios de los talleres artesanales califican las materias o insumos de sus productos en términos de calidad, por otra parte el 19% respondió que esta satisfecho con la oportunidad de entrega de los proveedores, además el 16% dice que el servicio al cliente es lo que recibiría una mayor calificación, pero en 3 % de la muestra encuestada dice que califica en base a las facilidades de pago que se les ofrece para adquirir sus materias primas, al igual que el últimos 3% asegura que califica las materias primas e insumos en base a precio al que las adquiere.

Comentario: Es de mucha importancia que los propietarios de los talleres identifiquen las características que deben poseer la materia prima a la hora realizar las comprar ya que dependiendo de la calidad de dicha materia prima así será el resultado de la producción de dichos productos artesanales.

Pregunta 45. ¿Estaría interesado en buscar nuevos proveedores de materias primas o insumos?

Objetivo: Identificar si los propietarios de los talleres artesanales se encuentran interesados en buscar nuevos proveedores de materias primas.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	9	28%
NO	23	72%
TOTAL	32	100%



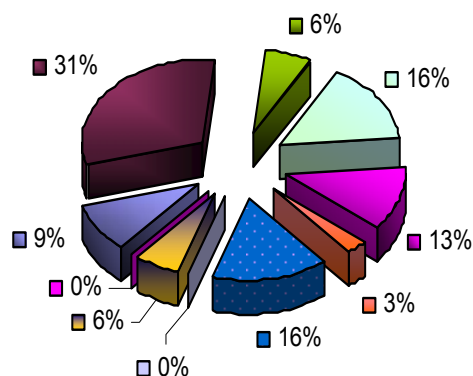
Análisis: Un 28% de los talleres artesanales manifiestan que si están interesados en buscar nuevos proveedores de materias primas, en cambio un 72% mencionaron no estar interesados en buscar nuevos proveedores.

Comentario: Es de mucha importancia que los propietarios se encuentren satisfechos con los proveedores de servicios ya que son parte del procesos de los talleres artesanales para la fabricación de las piezas artesanales.

Pregunta 46. ¿Cuál es la principal razón por la que no cambiaría de proveedor?

Objetivo: Destacar cuales son las razones por las que los artesanos no cambiarían de proveedor de materias primas.

ALTERNATIVAS	FR	%
Calidad	3	9%
Cercanía	10	31%
Créditos o facilidades de pago	2	6%
Tamaño de la demanda	5	16%
Transporte	4	13%
Precio	1	3%
No conoce otros proveedores	5	16%
No le interesa	0	0%
Único proveedor de esos insumos	2	6%
Volumen	0	0%
TOTAL	32	100%



Análisis: A esta interrogante el mayor porcentaje corresponde al 31% que corresponde a aquellas personas que contestaron que la mayor razón por la cual no cambiarían al proveedor de sus materias primas e insumos es por la cercanía que se tiene con estos, de igual forma un 16% dice que no lo cambia por el tamaño de la demanda, y otro 16% dice que no conoce otra opción como proveedor, mientras que un 9% está satisfecho con la calidad de los productos que adquiere, el 6% de los encuestados expresaron que sus proveedores les brindan créditos y facilidades de pago, y el resto que corresponde al 3% manifiestan que la razón que tiene para no cambiarlos son los precios a los que les ofrecen sus productos.

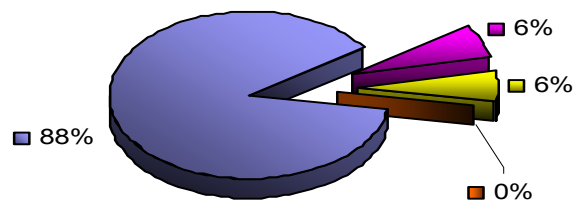
Comentario: Identificar las razones por la cuales se obtiene materia primas de los proveedores de materias primas es de mucha importancia, ya que refleja el porque se compra a un proveedor u otro.

Pregunta 47. ¿Quién es la persona que se encarga de supervisar la producción de artesanías?

Objetivo: Conocer quien es la persona responsable de verificar los resultados relacionados a la producción en el taller artesanal.

REPRESENTACION GRAFICA

ALTERNATIVAS	FR	%
El Propietario	28	88%
Un Empleado	2	6%
Un Familiar	2	6%
Un Amigo	0	0%
TOTAL	32	100%



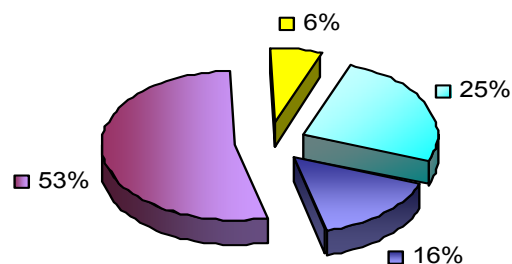
Análisis: Un 6% de los talleres encuestados expresaron que la persona encargada de verificar la producción del taller artesanal es un empleado, mientras que otro 6% manifestaron la persona encargada de la producción del taller es un familiar, y un 88% manifestó que la persona encargada de supervisar la producción del taller artesanal es el propietario.

Comentario: Establecer responsabilidades dentro del taller artesanal es de mucha importancia, ya que existe jerarquía de mando en los diferentes procesos que se realizan dentro del taller artesanal.

Pregunta 48. ¿Cómo hace para motivar al personal de producción?

Objetivo: Identificar si existen acciones que motiven al personal de producción del taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
Por medio de Capacitaciones	5	16%
Por medio de incentivos económicos	17	53%
Que el empleado decida que diseño producir	2	6%
Reconocimientos	8	25%
TOTAL	32	100%



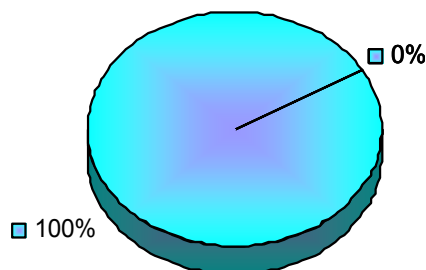
Análisis: Un 6% de los propietarios de los talleres artesanales mencionaron que motivan a su personal de producción a través de brindarle confianza al empleado a que elabore piezas artesanales según su creatividad personal, en cambio un 94% motiva al personal por medio de incentivos económicos.

Comentario: La motivación es una herramienta la cual permite a los empleados desarrollarse de manera dinámica y enfocados a las metas del taller artesanal

Pregunta 49. ¿Quién es la persona encargada de las compras de insumos y materias primas para la producción del taller artesanal?

Objetivo: Destacar quien es la persona encargada de las compras en el área de producción dentro del taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
El Propietario	32	100%
Un Familiar	0	0%
Un Amigo	0	0%
Encargado de la sala de ventas	0	0%
Encargado de Producción	0	0%
TOTAL	32	100%



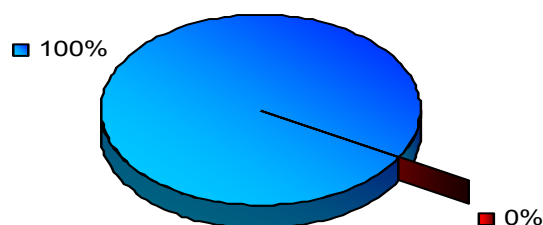
Análisis: De los talleres encuestados un 100% manifestó que la persona encargada y responsable de realizar las compras de insumos y materias primas del taller artesanal es el propietario.

Comentario: Es de mucha importancia conocer las responsabilidades de cada una de las áreas del taller artesanal, por los que dentro de dichas áreas posean definidas las actividades y responsabilidades de los miembros del taller artesanal.

Pregunta 50. ¿Existe un control de la compra de materias primas?

Objetivo: Conocer si existen controles en la compra de materias primas dentro del taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	32	100%
NO	0	0%
TOTAL	32	100%



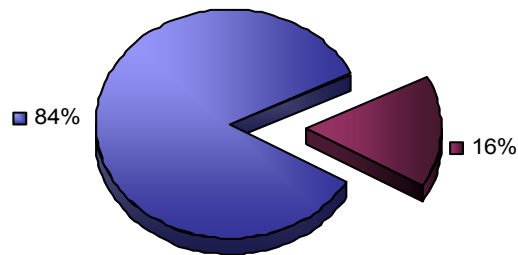
Análisis: Un 100% de los talleres artesanales encuestados expresaron que si existen controles sobre las compras de las materias e insumos del taller artesanal.

Comentario: Uno de los controles administrativos de mucha importancia dentro del taller artesanal son los controles sobre las compras que realizan ya sea mensualmente o en el periodo que lo requieran los artesanos, ya que permite visualizar un parámetro sobre los gastos, lo cual permite conocer si existen ganancias, o se obtiene un parámetro sobre las salidas de efectivo en concepto de materias primas e insumos.

Pregunta 51. ¿Cómo lleva ese control de materias primas?

Objetivo: Identificar cual es el proceso que realizar los talleres artesanales para verificar el control de las materias primas.

ALTERNATIVAS	FR	%
Registros manuales	27	84%
Registros en computadora	5	16%
TOTAL	32	100%



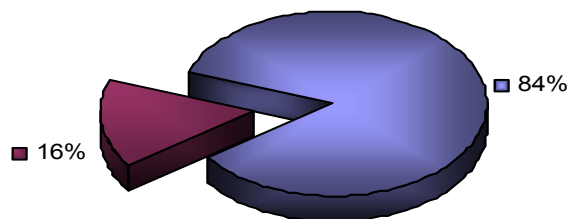
Análisis: Un 19% de los talleres artesanales encuestados manifestó que realiza el control de materias primas a través de datos escritos en computadora, mientras que un 81% realizan sus controles a través de escritos manuales de las compras que realizan.

Comentario: Los controles escritos sobre las entradas y salidas de efectivo son de mucha importancia ya que constituyen una base para las futuras compras, de manera que se lleva un control sobre los gastos con respecto a los insumos y materiales de la micro empresa.

Pregunta 52. ¿Existe un inventario de los productos que se producen?

Objetivo: Identificar si los propietarios de los talleres artesanales elaboran inventario sobre los productos existentes en su taller.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	5	16%
NO	27	84%
TOTAL	32	100%



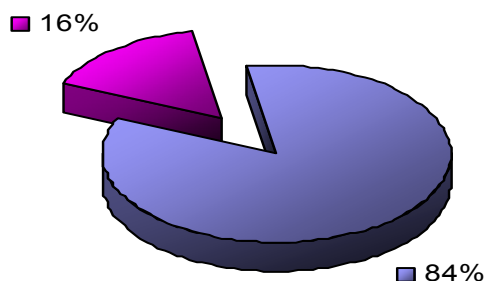
Análisis: El 16% de los talleres manifestó que no elaboran inventario sobre los productos que producen, por lo que un 84% expresa que si realizan inventarios sobre sus productos.

Comentario: Poseer identificado el número y tipo de productos que existen dentro de una empresa permite tener las instalaciones ordenadas, y a los propietarios les da la pauta sobre lo que poseen ya producido y lo que deben producir según la demanda de los clientes.

Pregunta 53. ¿De que forma lleva registrado los productos que se han producido?

Objetivo: Conocer de qué forma los propietarios de los talleres artesanales llevan registrados sobre sus productos.

ALTERNATIVAS	FR	%
Registros manuales	27	84%
Registros por computadora	5	16%
TOTAL	32	100%



Análisis: Un 16% de los talleres artesanales encuestados expresaron que realizan el registro de sus productos por medio de escritos en computadora, mientras que un 84% mencionaron que llevan los registros de la producción de forma manual.

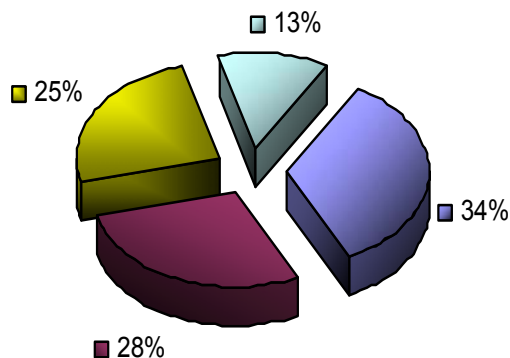
Comentario: Poseer documentación escrita sobre los inventarios de los productos permite conocer los productos que se poseen y los que son urgentes de producir, de manera que el registro, es una documentación que da la pauta para la producción actual.

V. PESONAL/ PROCESO ADMINISTRATIVO

Pregunta 54. ¿De la lista siguiente cuales son las acciones que planea realizar o iniciar en los próximos 3 años?

Objetivo: Conocer que acciones pretenden realizar los propietarios de los talleres artesanales durante los próximos 3 años.

ALTERNATIVAS	FR	%
Contratar a trabajadores permanentes	11	34%
Contratar a trabajadores temporales	9	28%
Capacitar a sus empleados	8	25%
Otros	4	13%
TOTAL	32	100%



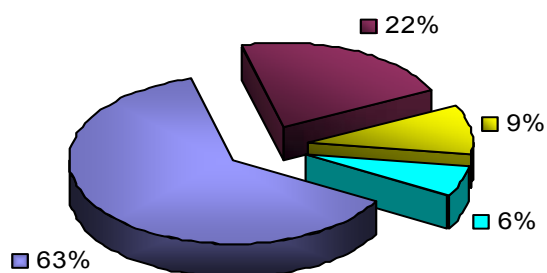
Análisis: Un 34% de los talleres artesanales encuestados expresaron que una de las acciones a seguir en los próximos 3 años es contratar a trabajadores permanentes, ya que sienten la necesidad de llevar esta acción, por lo que un 28% expresó tiene dentro de sus planes contratar empleados temporales, un 25% de los encuestados consideran de mucha importancia capacitar a su personal, y el resto que corresponde al 13% planea otras acciones que involucren a su personal y sobre todo que permita crecer las actividades del negocio.

Comentario: Con estas respuestas se ha dado a conocer que la gran mayoría espera contratar mas trabajadores, esto nos indica que los talleres tienen la visión de poder crecer mucho mas como negocio, y también muestran importancia por las capacitaciones, lo que significa un reto para las instituciones que muestran apoyo a los artesanos, y al mismo tiempo muestra el compromiso por parte de los propietarios por fortalecer las áreas que se encuentran débiles dentro del taller artesanal.

Pregunta 55. ¿Cuántos empleados trabajan en su taller?

Objetivo: Conocer el número de empleados del taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
De 2 a 4 Empleados	20	63%
De 5 a 7 Empleados	7	22%
De 8 a 10 Empleados	3	9%
De 10 ó más Empleados	2	6%
TOTAL	32	100%



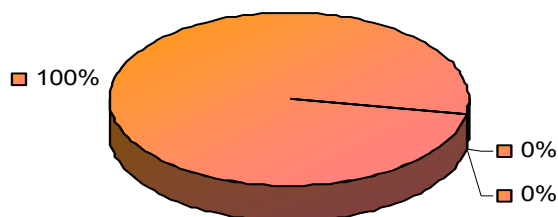
Análisis: Según los datos obtenidos se puede comprobar que el 63% de los talleres artesanales tiene 2 a 4 empleados, un 22% tiene de 5 a 7 empleados, por otro lado el 9% dice tener de 8 a 10 empleados y el resto que corresponde al 6 % dice tener más de 10 empleados. Lo que significa que más de la mitad de los talleres artesanales tienen de 2 a 4 empleados.

Comentario: El número de empleados que posee el taller artesanal es un indicador sobre el tamaño de empresa en el que se pueden clasificar los talleres artesanales; por lo que la mayor parte de los talleres artesanales se encuentra ubicado en tamaño de microempresas ya que poseen menos de diez empleados en su taller artesanal.

Pregunta 56. ¿Quién es la persona que se encarga de contratar al personal del taller artesanal?

Objetivo: Conocer quien es la persona responsable de contratar a las personas que serán contratadas en el taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
Propietario	32	100%
Un Familiar	0	0%
Un empleado de confianza	0	0%
TOTAL	32	100%



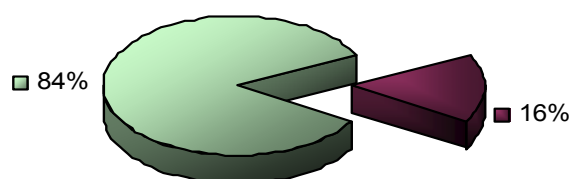
Análisis: Se comprueba que el 100% contestó que la persona encargada de la contratación del personal es el propietario del taller artesanal.

Comentario: Conocer los canales de autoridad dentro de las empresas es un principio de mucha importancia, ya que por medio de los cargos jerárquicos el empleado a contratar conoce respecto a las funciones a desempeñar.

Pregunta 57. Para contratar a una persona en su taller artesanal, ¿necesita esa persona conocer sobre artesanías?

Objetivo: Identificar si las personas que se contratan en el taller artesanal deben conocer sobre artesanías.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	27	84%
NO	5	16%
TOTAL	32	100%



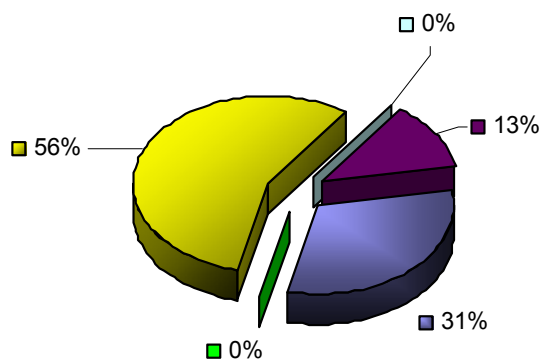
Análisis: Según los datos recolectados el 84% de encuestados coinciden en que los empleados deben conocer sobre artesanías, ya que esto le agrega valor a los productos que se elaboran, pero un 5% dice que sus empleados no necesariamente deben saber de artesanías.

Comentario: Que el propietario posea claridad sobre las cualidades y aptitudes que desea en su empleado a contratar es muy importante ya que depende de las habilidades del empleado, así serán los resultados de su trabajo.

Pregunta No.58. ¿Si su empleado no conoce sobre artesanías cual es el proceso de inducción de este empleado?

Objetivo: Identificar cual es el proceso que realizan los propietarios de los talleres artesanales si el empleado a contratar no conoce sobre artesanías.

ALTERNATIVAS	FR	%
Lo capacita personalmente varios días, hasta que se pueda desarrollar en el taller	10	31%
Delega a un empleado a que lo capacite para desempeñar su trabajo como artesano	18	56%
Otros	4	13%
TOTAL	32	100%



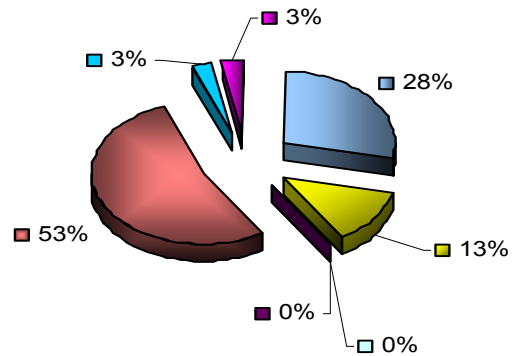
Análisis: Se comprueba que el 56% de los talleres artesanales se preocupa por que el personal se encuentre debidamente inducido para llevar a cabo su trabajo; y por supuesto que esta inducción la realiza el un empleado de confianza, por otro lado el 31% manifiesta que el mismo propietario se encarga de la inducción de sus empleados nuevos y que un 13% que corresponde al resto, dice que es algo de lo que nos se preocupan mucho.

Comentario: Que los empleados a contratar reciban la adecuada inducción de su cargo a desempeñar permite que los empleados realicen sus actividades de acuerdo a las exigencias tanto de sus jefes inmediatos como de sus clientes.

Pregunta 59. ¿Cuáles son los requisitos de selección para contratar al personal del taller?

Objetivo: Verificar cuales son los requisitos mínimos que son necesarios a la hora de contratar al personal dentro del taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
Edad	1	3%
Que conozca de artesanías	9	28%
Que sea amable con los clientes	4	13%
Religión	0	0%
Sexo	0	0%
Que resida en Ilobasco	17	53%
Que tenga mucha iniciativa	1	3%
TOTAL	32	100%



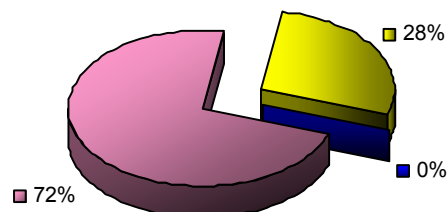
Análisis: Dentro de las respuestas a esta interrogante se obtuvo que el 53% de los propietarios de los talleres artesanales espera que sus empleados residan en el Municipio de Ilobasco, ya que su primordial objetivo es generar fuentes de empleo a los habitantes de esa zona, por otro lado el 28 % considera de mucha importancia que las personas a contratar conozcan de artesanías, el 13% pide como requisito que sean amables con los clientes, sobre todo aquellos que están en el área de ventas, el 3% contestó que espera que sus empleados tenga mucha iniciativa y finalmente el 3% dice que la edad influye, por lo general para la elaboración de las artesanías contratan personas con mucha experiencia, personas adultas.

Comentario: Identificar las cualidades de los empleados a ser contratados permite que dentro de la empresa se desarrolle según la planeación de sus propietarios.

Pregunta 60. ¿Cuáles son las fuentes que utiliza para contratar a su personal?

Objetivo: Evaluar cuales son las fuentes que utilizan los propietarios de los talleres artesanales para contratar a su personal.

ALTERNATIVAS	FR	%
Periódicos	0	0%
Recomendaciones	23	72%
Presentación Espontánea	9	28%
TOTAL	32	100%



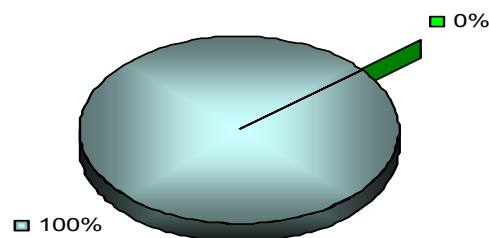
Análisis: En respuesta a esta pregunta se obtuvo que el 78% respondió que la fuente más común para contratar al personal es las recomendaciones de estas personas de familiares o amigos, y el resto que corresponde al 28% expresó que los hacen cuando la gente se acerca a ellos y directamente les pide empleo en su taller artesanal.

Comentario: Que las empresas posean el personal idóneo dentro de la empresa es de mucha importancia para llevar a cabo los planes de la empresa, por lo que los talleres artesanales aplican el método de contratación directo en el cual necesitan una recomendación que ampare la confianza y experiencia del empleado.

Pregunta 61. ¿Evalúa el desempeño de sus empleados?

Objetivo: Conocer si dentro de los talleres artesanales evalúan el desempeño del personal que ha sido contratado, especialmente en el área de producción.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	32	100%
NO	0	0%
TOTAL	32	100%



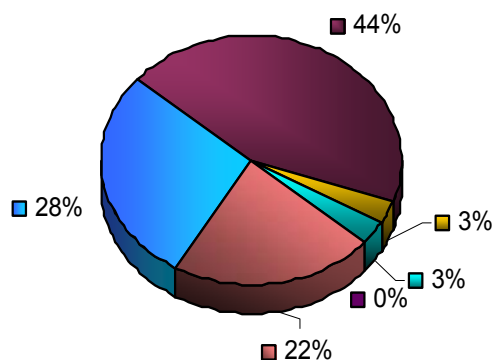
Análisis: Efectivamente se pudo comprobar que el 100 % de los artesanos si evalúan el desempeño de sus empleados.

Comentario: Evaluar el desempeño de los empleados del taller artesanal permite visualizar el rendimiento, la laboriosidad, creatividad y desempeño de cada uno de los artesanos.

Pregunta 62. ¿Cómo evalúa el desempeño del personal de producción?

Objetivo: Identificar cómo los propietarios de los talleres artesanales evalúan el desempeño del personal de producción.

ALTERNATIVAS	FR	%
Dependiendo número de piezas producidas diariamente	9	28%
Dependiendo del tiempo en producir un producto	14	44%
Dependiendo de la calidad de producto elaborado por el artesano	1	3%
Dependiendo de la iniciativa que muestre	1	3%
Dependiendo si obedece las ordenes	0	0%
Dependiendo si cumple con exactitud con las labores encomendadas	7	22%
TOTAL	32	100%



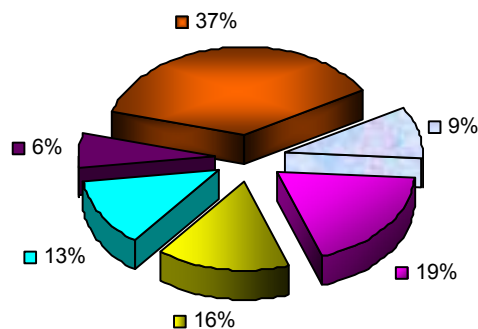
Análisis: Por medio de estos datos se comprueba la forma en los artesanos son evaluados, y aunque no existe un método formal para dicha evaluación del desempeño, el 44% expresó que mide el desempeño de los empleados a través del tiempo en que produce una pieza, un 28% dice que lo hace dependiendo de las piezas producidas, el 22% expresa que lo hace dependiendo de la exactitud que tiene el empleado por cumplir lo que se le pide, el 3% se enfoca en la calidad del producto, y el resto que es otro 3% responde a esta pregunta diciendo que se fija mucho en la iniciativa que muestra el empleado.

Comentario: La evaluación del desempeño de las actividades de la empresa permite verificar si las actividades se cumplen según lo establecido para llegar a las metas propuestas por el propietario del taller artesanal.

Pregunta 63. ¿De qué manera motiva a su personal?

Objetivo: Conocer de qué forma motivan a todo el personal dentro de los talleres artesanales.

ALTERNATIVAS	FA	FR
Incentivos económicos	3	9%
Mayor estabilidad laboral	6	19%
Toma de decisiones	5	16%
Reconocimiento del desempeño	4	13%
Todas las anteriores	2	6%
Ninguna de las anteriores	12	37%
TOTAL	32	100%



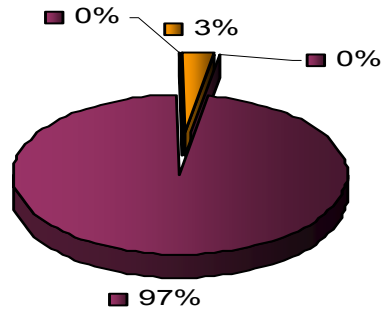
Análisis: La muestra sujeta a estudio ha contestado en base a esta interrogante que el 37% de los propietarios de los talleres artesanales no motivan al personal, el 19% dicen que la estabilidad laboral es parte de la motivación que ellos les dan a sus empleados, el 16% expresaron que a sus empleados les dan el poder de decisión en cuanto al diseño de algunos productos, el 9% dice que motivan a sus empleados con incentivos económicos, y el resto que es el 6% dicen que los motivan con todas las alternativas anteriores.

Comentario: La motivación a los empleados es incentivo para que puedan ejecutar su trabajo de manera armonioso y con el entusiasmo de seguir laborando dentro del taller artesanal.

Pregunta 64. ¿Cómo hace para informar a sus empleados de alguna situación importante en el taller?

Objetivo: Conocer los medios de comunicación que existen dentro del taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
De forma Verbal	31	97%
Por medio de una carta	0	0%
Por medio de un cartel dentro del taller	1	3%
Otros	0	0%
TOTAL	32	100%



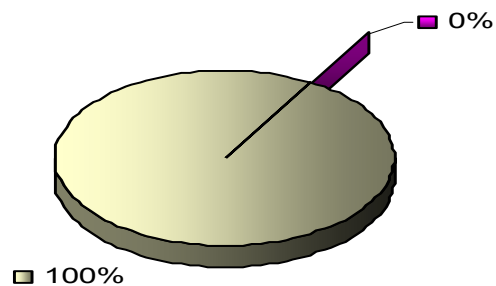
Análisis: Se pudo comprobar que la comunicación que existe es en su mayoría es de forma verbal, ya que el 97% contestó que para informar de situaciones importantes a los empleados lo hace de esta forma, mientras que el resto que corresponde al 3%, dice que lo hace a través de carteles colocados dentro de la empresa.

Comentario: La comunicación dentro de los talleres artesanales es de mucha importancia y dentro de ellos la información se realiza de manera directa de parte de los jefes a sus empleados lo contribuye a generar confianza con sus empleados, ya que las situaciones de diversa índole las comunica de manera directa.

Pregunta 65. ¿Tiene registrado el número de empleados que han laborado en su taller durante los últimos 12 meses?

Objetivo: Identificar si dentro del taller artesanal existen registros de sus antiguos empleados.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	0	0%
NO	32	100%
TOTAL	32	100%



Análisis: Del total de los encuestados se comprueba efectivamente que el 100% de

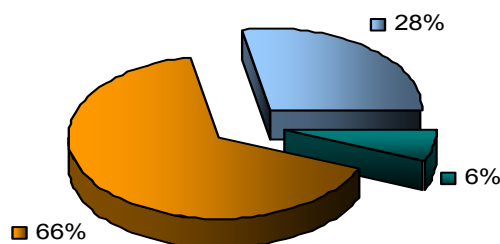
los talleres artesanales, no existen registro de los empleados que han laborado en el taller, ya que no lo consideran necesario, o simplemente lo dejan a la memoria de las personas que laboran actualmente en ese lugar.

Comentario: Llevar por escrito los empleados que han laborado dentro de los talleres artesanales es de mucha importancia ya que posee el registro sobre los datos de los empleados antiguos, y permite poseer una evidencia sobre la experiencia y constancia de dichos empleados.

Pregunta 66. ¿Por qué no tiene un registro de los empleados que han trabajado en su taller?

Objetivo: Identificar el porque no realizan registros de los antiguos empleados del taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
No le interesa	2	6%
Lo considera innecesario	21	66%
No tiene tiempo	9	28%
TOTAL	32	100%



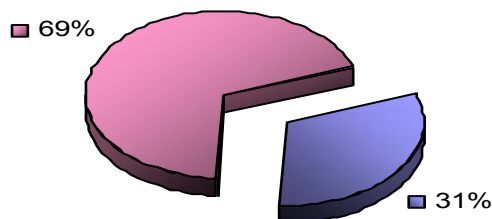
Análisis: Con estos porcentajes se comprueba que por lo menos el 66% de los artesanos consideran innecesario llevar un registro de los empleados que han trabajado en el taller artesanal, un 28% dice que no tiene tiempo para llevar esos registro, y un 6% dice que no le interesa tener ese registro, ya que siempre existirá gente que necesite el empleo.

Comentario: Elaborar registros sobre los empleados que laboran dentro del taller artesanal permite poseer un documento sobre la trayectoria de los empleados del taller artesanal y de esta forma poseer evidencia y poder entregarles constancia sobre su trabajo dentro del taller artesanal.

Pregunta 67. ¿Verifica la hora de entrada y salida de sus empleados?

Objetivo: Identificar si los propietarios de los talleres artesanales llevan el control de las entradas y salidas del personal del taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	10	31%
NO	22	69%
TOTAL	32	100%



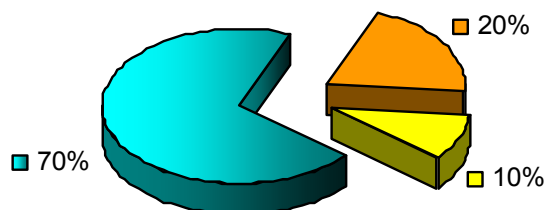
Análisis: El 69% de los propietarios no controla la jornada laboral de sus empleados, por lo menos dicen no hacerlo de una forma rigurosa como lo hacen en empresas formales, pero el 31% dice que si controla la hora de entrada y salida de sus empleados.

Comentario: Corroborar la entrada y salida de empleados de los talleres artesanales brinda una responsabilidad sobre el horario de trabajo.

Pregunta 68. ¿Cómo verifica la hora de entrada de sus empleados?

Objetivo: Identifica como se llevan los controles de los empleados al momento que comienzan su jornada laboral.

ALTERNATIVAS	FR	%
Con registros manuales (tarjetas o firmas de los empleados)	7	70%
Con registros por computadora	2	20%
De Forma visual	1	10%
TOTAL	10	100%



Análisis: De las personas que respondieron que si llevan control de las entradas y salidas de los empleados a su jornada laboral, el 70% respondió que los controles los

lleva a mano, alguno lo hacen una hoja en donde el empleado escribe su nombre hora de entrada y salida y a la vez firma, y luego eso se revisa para el posible pago a estos empleados, por otro lado el 20% contestó que tienen un formato parecido al manual solo que lo hacen en computadora, y el resto que corresponde al 10% dice que el encargado del personal lo hace de forma visual y el mismo lleva el registro de las horas de entrada y salida de sus empleados.

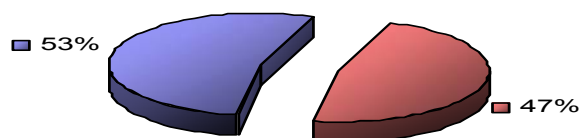
Comentario: Es importante utilizar un instrumento en el cual los empleados sean responsables sobre el horario de trabajo del taller artesanal, tomando en cuenta que ellos no posean un sentimiento de espionaje o presión por obedecer el horario de trabajo, sino de manera confiable y respetuosa hacia los empleados.

VI. DESARROLLO EMPRESARIAL

Pregunta 69. ¿Algún empleado del taller ha tomado alguna capacitación en los últimos 12 meses?

Objetivo: Verificar si los empleados del taller artesanal han recibido capacitación en los últimos 12 meses.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	15	47%
NO	17	53%
TOTAL	32	100%



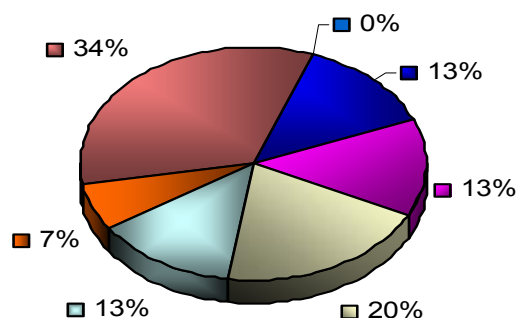
Análisis: El 53% contestó que los empleados no han tomado ninguna capacitación, mientras que el 47% expresó que si ha asistido a capacitaciones en los últimos 12 meses.

Comentario: Es de mucha importancia que los empleados de los talleres artesanales reciban técnicas ya sea de servicio al cliente, de elaboración de nuevos productos o sobre registros contables que les permitan realizar su trabajo de manera eficiente.

Pregunta 70 ¿Qué tipo de capacitación ha recibido en los últimos 12 meses?

Objetivo: Identificar el tipo de capacitación que han recibido los empleados del taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
Contabilidad	2	13%
Finanzas	2	13%
Ventas	3	20%
Costo	2	13%
Producción	1	7%
Servicio al cliente	5	33%
Otros	0	0%
TOTAL	15	100%



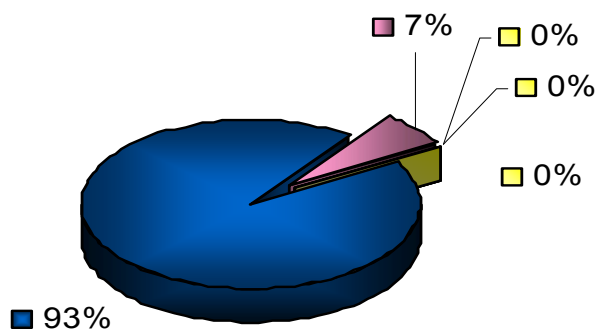
Análisis: De total de los datos se refleja que el 33% de los empleados han recibido capacitaciones en el área de servicio al clientes, el 20% dice que las capacitaciones recibidas han sido en ventas, el 13% coincide que contabilidad para llevar sus registro contables, otro 13% expresó que las capacitaciones han sido enfocadas en el área de finanzas, mientras que otro 13% confirma que las capacitaciones han sido sobre como costear los productos que ellos elaboran, por lo que el resto que es el 7% dice que el su capacitación ha sido en el área de producción en donde han conocido como diseñar nuevos productos, o insumos nuevos que puede aplicar a su producción en donde han conocido como diseñar nuevos productos, o insumos nuevos que puede aplicar a su producción actual.

Comentario: Se ha podido observar que de hecho los artesanos han recibido capacitaciones en distintas áreas, que han contribuido en gran medida al desarrollo de las actividades propias del negocio, pero cabe mencionar que es de mucha importancia que esto no se quede a nivel de mensaje, sino a que el realidad se lleve a la práctica para concretar todos los objetivos que se plantean para tener éxito con los artesanos.

Pregunta 71 ¿Quién le ha brindado la capacitación en los últimos 12 meses?

Objetivo: Conocer cuales son las principales instituciones que brindan las capacitaciones a los empleados del taller artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
Alcaldía	0	0%
Cooperativa	0	0%
CEDART	14	93%
ONG'S	1	7%
Casa de la Cultura	0	0%
INSAFORP	0	0%
TOTAL	15	100%



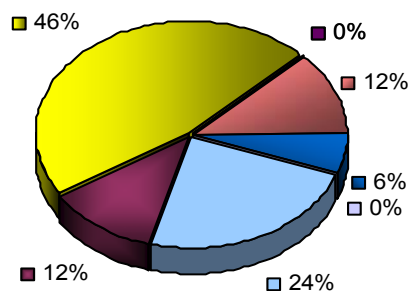
Análisis: Los resultados que se han obtenido reflejan que el 97% de las capacitaciones las ha brindado CEDART, que es la principal institución que apoya a los artesanos del Municipio de Iobasco, finalmente el 7% contestó que las capacitaciones que se han recibido han sido por parte de ONG`s, siempre apoyadas por CONAMYPE.

Comentario: Se ha podido observar que CONAMYPE, a través de CEDART, es la institución que está más de cerca de las necesidades que puedan presentar en este momento los artesanos del Municipio de Iobasco.

Pregunta 72. ¿Qué tipo de capacitación cree usted que sea necesaria para obtener mayores resultados en su taller artesanal?

Objetivo: Conocer las necesidades de capacitación que poseen actualmente los artesanos del Municipio de Iobasco.

ALTERNATIVAS	FR	%
Contabilidad	4	24%
Costos	2	12%
Administración	8	46%
Finanzas	0	0%
Producción	0	0%
Servicio al Cliente	2	12%
Ventas	1	6%
Otros	0	0%
TOTAL	17	100%



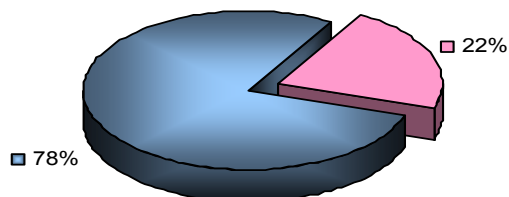
Análisis: De las personas que dicen no haber recibido ninguna capacitación se han obtenidos resultados que reflejan las necesidades de capacitación que en este momento ellos esperan, por un lado el 46% dice tener claro que necesitan una capacitación en como administrar su negocio, por otra parte el 24% expresan que tienen deficiencias en el área de contabilidad, con un 12% se refleja que las personas necesitan capacitaciones sobre como costear su producción, otro 12% menciona que les gustaría conocer técnicas básicas sobre servicio al cliente, y por último el 6% agrega que sus necesidades se basan en el área de ventas.

Comentario: Es importante conocer las necesidades de capacitación que existen, sobre todo aquellas que vienen directamente de los artesanos, pues se tiene la ventaja que la participación será mucho más alta, que si simplemente se programan, sin conocer realmente si se han logrado llenar las expectativas de nuestra audiencia.

Pregunta 73. ¿Algún empleado de su taller ha recibido alguna asistencia técnica relacionada con la actividad del negocio, en los últimos 12 meses?

Objetivo: Verificar si los talleres artesanales han recibido asistencia Técnica en alguna actividad relacionada con su microempresa.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	7	22%
NO	25	78%
TOTAL	32	100%



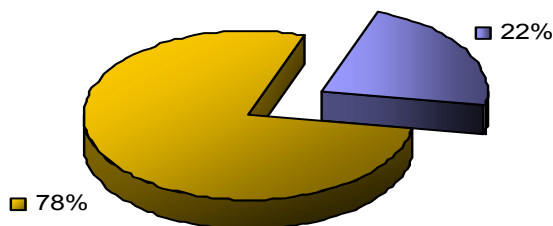
Análisis: El 78% coincidió que los empleados del taller no han recibido ninguna capacitación técnica en los últimos 12 meses, pero un 22% confirma que si ha recibido dicha asistencia.

Comentario: En su mayoría los artesanos consideran que no han recibido ninguna asistencia técnica, por lo que se considera importante que los artesanos no pueden quedarse solamente a nivel de teoría, sino a un nivel en el que puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos, y para eso se necesita al seguimiento por medio de una asistencia técnica.

Pregunta 74. ¿Alguno de los propietarios o trabajadores ha tomado curso de capacitación gerencial, o de administración relacionadas con las actividades del negocio?

Objetivo: Verificar si algún miembro del taller artesanal a recibido alguna capacitación relacionadas a las actividades del taller.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	7	22%
NO	25	78%
TOTAL	32	100%



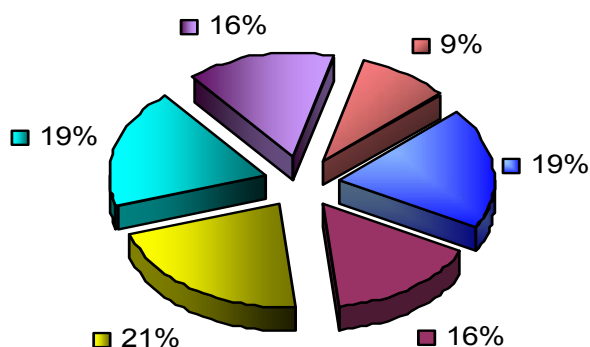
Análisis: Del total de encuestas se obtuvo que el 78% de las personas incluyendo propietarios o empleados no han recibido capacitaciones relacionadas con la parte gerencial o administrativa del taller artesanal, pero un 22% considera que si las ha recibido.

Comentario: Ha sido evidente con esta pregunta que los propietarios o los trabajadores no han recibido capacitaciones en el área gerencial o administrativa, por lo que se cree que es fundamental que si se programe una capacitación, para insertar a los jefes en una ambiente diferente de trabajo, y se haga mucho más de equipo, con una visión totalmente diferente a la que se maneja en la actualidad.

Pregunta 75. ¿Por qué no han tomado cursos de capacitación gerencial o de administración?

Objetivo: Identificar la razón por la cual los miembros del taller artesanal no han recibido ninguna capacitación gerencial o administrativa.

ALTERNATIVAS	FR	%
Costos	6	19%
Metodología	5	16%
No lo considera necesario	7	21%
Tiempo	6	19%
Temas	5	16%
Expositor	3	9%
TOTAL	32	100%



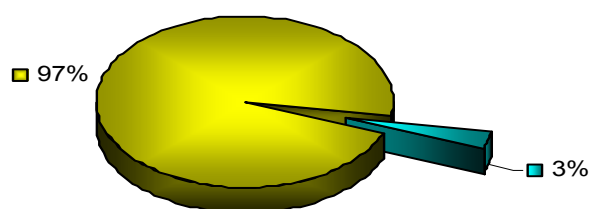
Análisis: Un total de 21% manifestó que lo considera innecesario, pues no están muy convencidos que lo requieran, el 19% se quejan de no lograr cubrir los costos en los que incurren las capacitaciones, otro 19% expresó que no tienen el tiempo suficiente para perderlo en un capacitación ya que descuidan su trabajo, un 16% manifiesta que no les gusta como se dan las capacitaciones, otra parte que corresponde al 16% dice que los temas no les parecen interesantes, y finalmente un 9% expresó que por lo general son los mismos expositores los que hacen las capacitaciones.

Comentario: Conociendo los comentarios de los artesanos es importante trabajar en esas áreas en las que ellas muestran rechazo por tomar una capacitación, ya que es de mucha importancia conocer los pensamiento de los artesanos, para poder cubrir las necesidades que ellos en realidad tienen.

Pregunta 76. ¿Su taller artesanal se encuentra legalizado?

Objetivo: Identificar cuantos talleres de la muestra establecida se encuentran legalmente constituidos.

ALTERNATIVAS	FR	%
SI	1	3%
NO	31	97%
TOTAL	32	100%



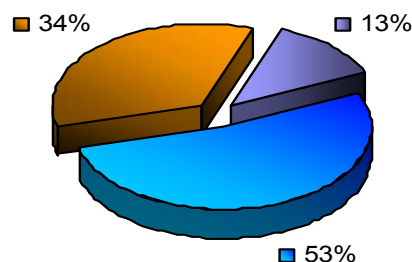
Análisis: Con estos porcentajes se comprueba que el 97% de los talleres artesanales no se encuentran legalmente constituidos, pero si existe un 3% de los encuestados que ha considerado esta posibilidad y tienen registrado este negocio.

Comentario: En su mayoría de los encuestados dicen que sus talleres no se encuentran legalizado, lo que se considera un verdadero problema, pues ellos dejan de percibir todos aquellos beneficios que les son otorgados, por ser contribuyentes, como por ejemplo el acceso a créditos, con instituciones financiera, el hecho de percibir el IVA, por medio de sus compradores, como también, buscar otras alternativas que beneficien en gran medida el crecimiento de su taller artesanal.

Pregunta 77. ¿Cuál es la razón por la cual su taller artesanal no se encuentra legalizado?

Objetivo: Conocer cual es la razón por la cual los propietarios temen a la idea de legalizar sus negocios.

ALTERNATIVAS	FR	%
Por no tener conocimiento sobre el proceso de legalización	4	13%
Por que lo considera innecesario	17	53%
Cree que otras personas salen beneficiadas	11	34%
TOTAL	32	100%

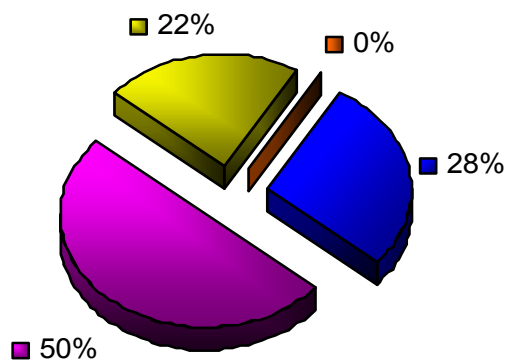


Análisis: El 53% manifestó abiertamente que consideran innecesario legalizar su negocio, pero un 34% tiene la idea que otras personas saldrán beneficiadas si ellos legalizan su taller artesanal, pero dentro de los datos se obtuvo que el 13% no tiene conocimiento como se hace el proceso, pero si ellos tuvieran la oportunidad de hacerlo lo harían siempre y cuando el beneficio fuera para el crecimiento del negocio. Comentario: Es evidente que se debe trabajar mucho con los artesanos para informarles que las ideas que tienen en este momento no pueden ser las más apropiadas y así poder mostrarles todas las ventajas que ellos tendrían, su legalizan su negocio.

Pregunta 78. A su criterio, ¿Que elementos considera que le permitan crecer como empresario?

Objetivo: Identificar cual es el criterio de los artesanos para que poder crecer como empresario.

ALTERNATIVAS	FR	%
Que se promueva el turismo	9	28%
Que existan políticas de gobierno orientadas al sector	16	50%
Que las artesanías se promuevan a nivel nacional	7	22%
Otros	0	0%
TOTAL	32	100%



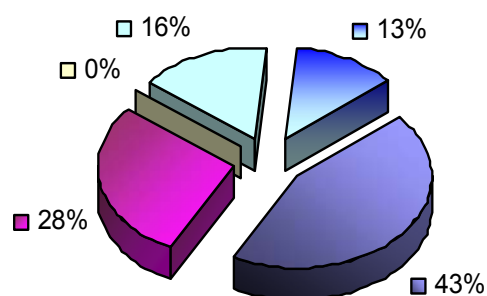
Análisis: Del total de datos el 50% de los artesanos está claro que si existieran políticas de gobiernos orientadas al sector artesanal, esto favorecería en gran medida al sector, un 28% expresó que esperarían que se promueva el turismo, especialmente en el Municipio de Ilobasco, y el resto que es un 22% están concientes que una forma de crecer como empresarios es que las artesanías se promuevan a nivel nacional con el valor que se merecen, y así poder motivar a los clientes a que puedan adquirir uno de estos productos.

Comentario: La opinión de los artesanos es muy acertada, pues ellos conocen muy de cerca que es lo que en realidad representan dentro de nuestro país, pero con esta interrogante ellos, dicen que necesitan que existan políticas de gobierno que estén orientadas al sector artesanal, por otro lado que exista otro tipo de promoción de artesanías a nivel nacional, y además que exista un apoyo al turismo dentro del municipio, pues en realidad, aunque el lugar es muy conocido, debe ofrecer otras alternativas para captar mas turismo, y esto a su vez permita aumentar la venta de artesanías.

Pregunta 79 ¿Que políticas cree usted que serian necesarias para apoyar al sector artesanal?

Objetivo: Conocer las inquietudes de los artesanos con respecto a las políticas que consideran necesarias para apoyar al sector artesanal.

ALTERNATIVAS	FR	%
Políticas orientadas a acceder a créditos accesibles en las distintas instituciones financieras	14	44%
Políticas orientadas a que el sector sea excepto a impuestos a nivel nacional	9	28%
Políticas que le permitan al artesano acceso a tecnología	0	0%
Políticas que orienten al artesano a poder patentar sus productos	5	16%
Otros	4	13%
TOTAL	32	100%



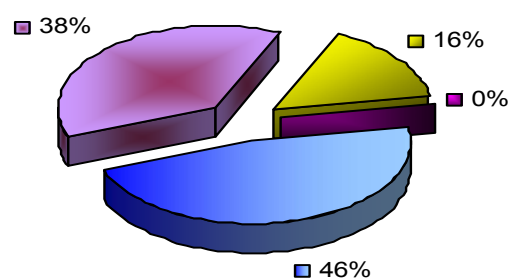
Análisis: Se confirmó que el 44% de los artesanos esperan que existan políticas orientadas a créditos accesibles en las instituciones financieras, un 28% no descartan la posibilidad de tener acceso a la tecnología, un 16% espera que se puedan patentar sus productos, y así limitar a la competencia desleal que en este momento existe, y un 13% esperaría que existan políticas que beneficien al sector artesanal.

Comentario: Ha sido muy necesario conocer cuáles son las inquietudes de los artesanos con respecto a las políticas que deberían existir para que exista mayor apoyo al sector artesanal, entre las cuales la gran mayoría está dirigida a la obtención de créditos por parte del sector financiero, que debería ofrecer mayores ventajas, para el sector, por otro lado se visualiza que ellos están concientes que si se legalizan, existen muchos impuestos que quizá no se logren cubrir, pero que dentro de las políticas deben de existir puntos para poder ser exentos.

Pregunta 80. ¿De qué manera cree que su trabajo contribuye al desarrollo del Municipio de Ilobasco?

Objetivo: Conocer como contribuye el trabajo de los artesanos al Municipio de Ilobasco.

ALTERNATIVAS	FR	%
Fuentes de Empleo Promoviendo turismo	15	46%
Herencia Cultural	12	38%
Otros	5	16%
	0	0%
TOTAL	32	100%



Análisis: Se comprueba que el 46% de los artesanos contribuyen a la generación de empleo para los habitantes del Municipio de Ilobasco, y zonas aledañas, además el 38% saben que las artesanías son productos que se pueden vender con los turistas y eso hace que se promueva el sector, y un 16% manifestó que la contribución que se le hace al Municipio de Ilobasco es la herencia cultural.

Comentario: Los artesanos untan claros que el papel de ellos dentro del Municipio de Ilobasco, e muy importante, ya que son generadores de empleo, que son una fuente de turismo, y que también prenden transmitir su herencia cultural.

Anexo 3: Guía de Entrevista



**UNIVERSIDAD DON BOSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Fecha: 24 de octubre de 2006-10-26

Lugar de la entrevista: CASART

Entrevistada: Lic. Vilma Maribell Henríquez.

Departamento: Desarrollo Empresarial

1. ¿Cual es el apoyo que brinda la Cámara Salvadoreña de Artesanos (CASART), a los artesanos de El Salvador?
2. ¿Cuántos artesanos existen en el país?
3. ¿Qué tan representativos son los artesanos en la economía de El Salvador?
4. ¿A cuanto corresponde el salario de los artesanos?
5. ¿Por qué cree que los artesanos no se siente verdaderamente motivados a legalizar su microempresa?
6. ¿Cuál es el apoyo que reciben los artesanos por parte de cada municipalidad?
7. Existen dos leyes "La Ley de creación del Instituto de artesanías y la Ley de Protección Artesanal". ¿Están vigentes estas dos leyes?, y quienes las hacen cumplir.

Anexo 4: Comparación entre taller artesanal y microempresa formal.

TALLER ARTESANAL	MICROEMPRESA FORMAL
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los procesos productivos son preferentemente manuales. 2. Producción a pequeña escala con bajos niveles de productividad que da como resultado ingresos o rentabilidad baja. 3. La actividad económica requiere poca inversión en capital fijo. 4. No cuenta con una infraestructura adecuada, utilizando muchas veces su vivienda con lugar de trabajo. 5. No están protegidos por la legislación laboral, por lo tanto, no existen prestaciones al trabajador artesanal. 6. Tiene un bajo costo de mano de obrera y un alto potencial de creación de empleo. 7. La asignación de tareas es aleatoria, ya que no poseen una estructura organizativa que controle las funciones de los empleados. Generalmente, el propietario se encarga de todas las actividades de taller. 8. No poseen contabilidad formal. 9. No se tienen acceso al crédito del sistema financiero. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presenta cierto grado de tecnificación en sus procesos. 2. La producción, si bien no se puede considerar una producción industrial, es una producción más sistemática, permitiendo elevar la estabilizar el nivel de ingresos. 3. La actividad económica requiere una inversión mayor. 4. Puede contar con una infraestructura más acorde a las actividades realizadas. 5. Los empleados cuentan con un respaldo proveniente de las diferentes prestaciones según la ley. 6. La mano de obra tiene una mejor remuneración. 7. Su estructura organizacional es más definida, lo que permite una asignación de funciones acorde con las distintas áreas que son manejadas por la empresa. 8. Poseen un sistema contable básico que contribuye a una mejor asignación de costos para fijar precios de venta, además de que es un apoyo a la toma de decisiones financieras. 9. Las instituciones financieras están aumentando el apoyo constante a la mipyme, prueba de ello es el crecimiento en el número de créditos que otorga al sector, lo que permite impulsar y desarrollar aún más la economía nacional.

Fuente: Tesis "Formulación de Proyectos para la Conversión de Talleres Artesanales," Flores Vidal, Irma Beatriz, Facultad de Ingeniería, UCA, 1999.

Anexo 5: Tipos de artesanías elaboradas en El Salvador

Área Geográfica	Tipo de Artesanía
<p>Artesanías creadas en los distintos departamentos de El Salvador.</p>	<p>Confitería, hojalatería, ebanistería, orfebrería, muebles de caña de india, floristería, barcos de bambú, carpintería, flores y semillas de pino, muebles de mimbre, muñecas de tusa, jabón de aceituno, ladrillos y tejas de barro, pintura popular en madera, hojalatería, instrumentos musicales, pis cuchas, tablillas de chocolate, almidón de yuca, purería, juguetes de madera, macramé, embutidos, pirotecnia decoraciones en semilla de copinol, sombreros de palma, guacales y cucharas de morro, atarrayas de nylon, salinería, matatas, petates, tejido de palma</p>

Anexo 6: Productos Artesanales de Exportación

Camisas	Productos de Arcilla	Productos de Madera	Productos de Cuero.
<p>Con estampados y bordados con paisajes y objetos típicos salvadoreños.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vasijas ❖ Jarrones ❖ Muñecos ❖ Figuras de aves ❖ Flores 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Capiruchos ❖ Trompos ❖ Joyeros ❖ Cuadros con nombre grabado ❖ Portapapeles ❖ Portalapiceros ❖ Llaveros. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Carteras ❖ Pulsera ❖ Monederos ❖ Llaveros ❖ Cinchos ❖ Sandalias

Anexo 7: Tipos de cerámica elaboradas en Ilobasco.

Cerámica Tradicional	Cerámica Decorativa	Cerámica Típica
<p>Se les llama así a todos los objetos de alfarería considerados como una de las manifestaciones culturales y tradicionales que prestan gran utilidad y que satisfacen las necesidades materiales de los humanos.</p>	<p>Es aquella en la que se elaboran toda clase de adornos con diseños originales (creación propia del artesano, captada de la naturaleza o copiando) con las cuales se elaboran moldes que le servirán posteriormente para reproducir series de los mismos objetos.</p> <p>Ejemplos de este tipo de productos son las fachadas de las casas al estilo norte Europeo, del siglo pasado, "los tucanes" y "las camionetas"</p>	<p>Es aquella en la se elaboran todos los muñequitos y adornos que representan la naturaleza y laboriosidad del pueblo salvadoreño, la cual también se ve reflejada en las famosas miniaturas que marcan un momento importante en la tradición del barro en este pueblo. Fueron creadas por Doña Dominga Herrera (ya fallecida) en 1926, era hija de artesanos y con ellos aprendió a trabajar el barro, a la edad de quince años se le ocurrió crear una muñequita diminuta y desde entonces siguió diseñándolas.</p>

Anexo 8: Clasificación de la Cerámica Tradicional

Cerámica Utilitaria	Cerámica Popular	La Alfarería
<p>Es aquella en la que se elaboran los enseres que se usan en el hogar como: cómales, ollas, sartenes, cántaros, macetas y otros. Este tipo de cerámica en la actualidad ha perdido el sentido del uso para lo que originalmente fue elaborada, como utensilios del uso domésticos, por el hecho de que en las últimas décadas apareció el plástico y otros materiales que la reemplazan.</p>	<p>Es aquella que se trasmite de generación en generación. Sus métodos de producción son rudimentarios, muy pocos utilizan moldes. Esta clase de cerámica se divide en: Muñequería de Partida: Es aquella cuyos productos presentan motivos de la idiosincrasia pueblerina Salvadoreña tiene mucha demanda en la época de navidad para adornar los nacimientos.</p>	<p>Es aquella en la que la producción generalmente de diversas vasijas se elaboran sin el uso del torno. Esta clase de cerámica tiene mayor demanda en el medio rural.</p>

Anexo 9: Listado de Propietarios de los Talleres Artesanales.

No	NOMBRE ARTESANO	NOMBRE DEL TALLER	DIRECCION
1	Asociación MOJE	MOJE	4ta Calle Pte. No. 11 El Calvario
2	Abarca, Rosa Carlota	S/N	Col. Merino Garay, Pje. No.6, Bo. Los Desamparados.
3	Amaya, Cristina	S/N	Col. San Francisco
4	Amaya, Ericka	S/N	Col. San Francisco
5	Amaya Realegeño, Boanerge	S/N	Col. San Francisco
6	Amaya Realegeño, Oscar	S/N	Col. San Francisco
7	Arqueta, Luz Idalia	S/N	4ª Calle Pte. El Calvario
8	Avalos, Fernando	S/N	Pasaje Agatón
9	Ayala, Arístides	S/N	6ª ave. Sur salida a Sensuntepeque
10	Barahona, Marta Deysee	Emmanuel	Final pje. Agatón Barrio El Calvario
11	Barrera, Moisés	S/N	Pje. Barrera Barrio El Calvario
12	Barrera, Rutilio	JOSUE	Pje. Barrera Barrio El Calvario
13	Borja, Iduvina de	DORYAN	Pje. Barrera Barrio El Calvario
14	Cañas, Marta del Carmen	S/N	Col. San Francisco
15	Chacón, Elsy Abarca de	S/N	Col. San Francisco
16	Cañas, Teresa	S/N	Col. Sagrado Corazón de Jesús No.28
17	Cuellar, Rina Elizabeth	Cerámica Rina	Bo. El Calvario atrás de la Iglesia
18	Escobar, José Carlos	Artesanías El Torno	Ave. Carlos Bonilla Frente al ISSS
19	Escobar, Luís	S/N	Frente al CEDART
20	Escobar, Rosa Marilí	Divina Providencia	Barrio San Miguel No. 54
21	Estrada, Maria Veralis	S/N	1ª ave. Sur, El Calvario
22	Flores, Martha García	Artesanías El arca de Noe	1/2 cuadra al sur del ISSS No.82-B
23	Flores Ramírez, Saúl		2da. Av. Nte. No.7, Bo. San Sebastian
24	Gómez, Rafael	S/N	Bo. Los Desamparados, Frente a Iglesia.
25	González, Edgar Simeón	Alejandro's Cerámica	Bo. El Calvario 3ª ave. Sur No.6
26	Guillen, Ismael	Cerámica 's	Ave. Carlos Bonilla Bo. El Calvario frente al ISSS

27	Henríquez , Mario	S/N	Pje. 1 No. 12 , Col San Francisco
28	Hernández, José	S/N	4ª calle Pte. El Calvario
29	Hernández, Juan Alberto	Cerámica Josselyn	Ave. Carlos Bonilla No.75-B Barrio El Calvario
30	Hernández, Marina Hernández	S/N	Cantón Santa Maria, Victoria
31	Hernández, Rosa Lidia Ventura de	S/N	Barrio El Calvario
32	Hernández, Wilson	S/N	Barrio El Calvario
33	Hernández Mejía, Alidia	S/N	Pje. Agatón El Calvario
34	Herrera, Adán Ernesto	Cerámica Adán	Col. San Fco. Calle Ppal. No.3
35	Herrera, Víctor Antonio	Cerámica Kiko	Ave. Carlos Bonilla No. 61
36	López de Juárez, Lilian	S/N	Av. Carlos Bonilla, No.1, Bo. El Calvario
37	Maradiaga, Elba de Jesús	S/N	Final 6ª ave. Sur, salida a Sensuntepeque
38	Martínez, Maria	S/N	Bo. Los Desamparados, Calle la Calavera
39			
40	Mejía Cristina	Artesanías Cristi	Entrada a la Ciudad Km. 54
41	Martínez, Ramiro Orlando	S/N	2da. C. Ote. Pje. La Vega, No. 16, Bo. El Centro
42	Miranda, Raúl	S/N	Col. Miranda 2
43	Monterroza, Maria Antonia de	Artesanía Emely	Bo. Los Desamparados
44	Orellana, Blanca Miriam	Cerámica El Rinconcito	3ª ave. Sur No. 11, Bio. El Calvario
45	Palacios, Rosa Hilda	Taller Henríquez	Av. Carlos Bonilla No.58
46	Ramos, Rufino Hernández	La Casita	Lotificación El Calvario No.1 B
47	Ramos, Silveria Isolina de	Centro Típico	Col. Sagrado Corazón de Jesús Calle Principal No.3
48	Realegeño, Santana	S/N	Col. San Francisco
49	Rivas, Joaquín	Jaragua	Ave. Carlos Bonilla No.36
50	Rivas, Rodil	El Pato	Col. Sagrado Corazón de Jesús No.28
51	Rodríguez, Daysi Melania López	S/N	8ª ave. Norte, Bo. San Miguel
52	Romero, Gerber	Las Gemelas	Av. Carlos Bonilla No.80 bis
53	Romero Ruiz, Antonio	S/N	Col. Tepeyac. Calle. Ppal.
54	Sandoval, Doris Estela	S/N	4ta. C. Pte. No.3, Bo. El Calvario
55	Valladares Orellana, Erick	S/N	Av. Carlos Bonilla No. 78
56	Zúñiga, Jaime Ernesto	S/N	6ª Av. Sur No.39, Ilobasco

FUENTE: Listado proporcionado por CEDART/CONAMYPE.

Anexo 10: Formato de Propuesta de página Web.

Welcome to Website - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

file:///C:/artesanal_online/sitio%20web/index.html

Hotmail gratuito Personalizar vínculos Windows Media Windows

 **Universidad Don Bosco.**

“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LOS TALLERES ARTESANALES EN CERÁMICA DE EL SALVADOR”

CASO PRÁCTICO:
Talleres artesanales en cerámica del municipio de Ilobasco .

PRINCIPAL
INTRODUCCIÓN
CAPITULO I
CAPITULO II
CAPITULO III

BIENVENIDOS

La propuesta de un sistema de gestión administrativa para contribuir al desarrollo empresarial de los talleres artesanales en cerámica de El Salvador, es una herramienta diseñada para la realización de una adecuada administración de las MYPE'S, específicamente para el sector artesanal del municipio de Ilobasco en el departamento de Cabañas.

 La primera razón de utilización de esta herramienta es el de tener interés de mejorar la forma de administrar su negocio, definiendo el término administrar de una manera sencilla como: el conjunto de

Listo

Inicio Documento1 - Microsoft ... Welcome to Website ... 08:56 a.m.

Architectural Company - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

file:///C:/artesanal_online/sitio%20web/paginas/INTRO.htm

Hotmail gratuito Personalizar vínculos Windows Media Windows

UDB

Principal Introducción Capítulo I Capítulo II Capítulo III



INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objetivo formular una propuesta sobre un sistema de gestión administrativa que pueda ser una herramienta que contribuya al desarrollo de las actividades administrativas como la planeación, organización, dirección y control de cada taller artesanal que les permita desarrollarse empresarialmente.

Por lo que, en el siguiente documento se plantea la importancia de estudio, su justificación y limitaciones en cuanto al desarrollo actual de las actividades administrativas de los talleres del Municipio de Ilobasco. En el documento se detallan los orígenes, antecedente y evolución de las artesanías en El Salvador y su importancia en el Municipio de Ilobasco; lo cual permite conocer un parámetro general sobre la importancia de dicho sector ya que son considerados como generadoras de fuente de empleo, percusores de una cultura nacional, fomentan a través de su creatividad turismo y fuente de ingresos para la población de los municipios en donde desarrolla y mantienen este tipo de talleres artesanales.

finalmente el documento presenta la hipótesis general y específica del proyecto, sus métodos de investigación, que para este estudio se utilizará el método científico, ya que la información se obtendrá por medio del acercamiento de la realidad con los artesanos; así mismo se muestran los instrumentos de investigación, el marco maestro y las fuentes de investigación, con la que se obtendrá la información que conlleve a determinar la propuesta de gestión administrativa para los talleres, teniendo como objetivo contribuir al desarrollo empresarial de los talleres artesanales de El Salvador.

TESIS:

"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LOS TALLERES ARTESANALES EN CERAMICA DEL MUNICIPIO DE ILOBASCO"



Listo

Inicio Documento1 - Microsoft ... Architectural Compan...

08:58 a.m.

Welcome to Website - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

file:///C:/artesanal_online/sitio%20web/index.html

Hotmail gratuito Personalizar vínculos Windows Media Windows

CAPITULO III



La primera razón de utilización de esta herramienta es el de tener interés de mejorar la forma de administrar su negocio, definiendo el término administrar de una manera sencilla como: el conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar sus objetivos o metas. En este proceso se involucran elementos muy importantes que ayudan a ver las fortalezas y debilidades de su empresa.

Las funciones de la administración son actividades básicas que se deben desempeñar cotidianamente, por lo cual llevan un proceso como cualquier otro aspecto importante que aporte al beneficio de su negocio. En el diseño de este manual se pensó en las necesidades primordiales que harán más sólida su empresa y para ello se fundamentan en los siguientes elementos: Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control.



En base a estos elementos se derivan las secciones o departamentos de su empresa, en las que cada uno de ellos requiere un trato especial y específico. Los más básicos son los siguientes: Administración de Personal, Producción, Mercadeo, Ventas, Contabilidad y Finanzas y Desarrollo empresarial.



Listo

Inicio Documento1 - Microsoft ... Welcome to Website ...

08:57 a.m.

GLOSARIO

Alfarería: Es aquella en la que la producción generalmente de diversas vasijas se elaboran sin el uso del torno.

Administración: Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de usar recursos disponibles para alcanzar las metas establecidas.

Arcilla: Tierra grasa y blanda de la que mezclada y amasada con agua se obtiene una masa plástica, que secada y cocida se emplea para fabricar objetos cerámicos de todos tipo. La arcilla está compuesta por diversos minerales básicamente por silicato lumínico que resulta de una descomposición natural, generalmente de rocas y granitos.

Artesanía: Nombre que se le da a los objetos realizados manualmente, sin utilizar técnicas industriales para su producción. Actividad de producción de bienes que se realiza a través de las especialidades que circunscriben los oficios y que se llevan a cabo con predominio de la energía humana de trabajo, física y mental, complementada generalmente con herramientas y maquinarias relativamente simples, condicionadas por el medio ambiente físico y por el desarrollo histórico.

Artesanía Artística: Es la que expresa de alguna manera el sentimiento estético individual de su autor, generalmente basado en el acervo folklórico.

Artesanía Decorativa: Es aquella en la que se elaboran toda clase de adornos con diseños originales (creación propia del artesano, captada de la naturaleza o copiando) con las cuales se elaboran moldes que le servirán posteriormente para reproducir series de los mismos objetos.

Artesanía Popular: Es la obra manual basada en motivos tradicionales y que se transmite normalmente de generación en generación.

Artesanía Típica: Es aquella en la se elaboran todos los muñequitos y adornos que representan la naturaleza y laboriosidad del pueblo salvadoreño, la cual también se ve reflejada en las famosas miniaturas que marcan un momento importante en la tradición del barro en este pueblo.

Artesanía Tradicional: Se les llama así a todos los objetos de alfarería considerados como una de las manifestaciones culturales y tradicionales que prestan gran utilidad y que satisfacen las necesidades materiales de los humanos.

Artesanía Utilitaria: Es aquella que produce artículos sin caracterización artística especial, pues son productos que deben ser elaborados a mano por el artesano, casi en la misma forma que en la industria mecanizada.

Artesano: Persona que ejerce una actividad creativa en torno de un oficio concreto en un nivel preponderante manual y conforme a sus conocimientos y habilidades técnicas y artísticas.

Barro: Es una mezcla líquida o semilíquida de tierra y agua.

Cerámica: Del griego "KERAMOS" cosa hecha de arcilla. Termino que nos engloba toda la producción de objetos de arcilla cocida. En su sentido más estrictos se refiere a la arcilla en todas sus formas. Arte de fabricar objetos de barro los cuales toman una gran dureza después de cocidas.

Cultura: Conjunto de ideas, creencias, tradiciones, objetos, valores y símbolos que singularizan un grupo humano. Es el modo de vida de un pueblo integrado por sus costumbres, tradiciones, normas y expresiones artísticas.

Desarrollo Empresarial: Son las distintas acciones llevadas a cabo por las unidades de producción ante las políticas económicas y gubernamentales y que las han determinado el estado actual de las mismas, desde el punto de vista de los

factores determinantes de variables competitivas como lo son la tecnología y el acceso a mercados externos.

Diseño: Actividad técnica y creativa encaminada a idear una imagen útil y estética que pueda llegar a producirse en serie.

Gestión: Es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola no podría alcanzar.

Gestión Administrativa: Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través al cumplimiento de las fases del proceso administrativo; planear, organizar, dirigir y controlar.

Habilidades: Se considera como una aptitud innata o desarrollada al grado de mejora que se consiga a esta mediante la práctica.

Identidad: Se refiere a un conjunto de atributos y valores que toda empresa, y cualquier objeto, se posee: su personalidad, su razón de ser, su proyecto a existir.

Municipio: Base soberana de la división territorial y de la organización política y administrativa de los estados miembros de la Federación. La localización que es sede de un gobierno municipal se denomina cabecera municipal.

Organización: Es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la relación de planes y objetivos señalados en la planeación.

Organización: Es el arreglo ordenado de los recursos y de las funciones que deben desarrollar todos los miembros de la empresa para lograr las metas y los objetivos establecidos en la planeación.

Plan: Es un instrumento dinámico sujeto a modificaciones en sus componentes en función de la evaluación periódica de sus resultados.

Proceso: Conjunto de actividades para desarrollar una cosa.

Productividad: Es la relación del valor de lo producido entre el valor de los recursos utilizados. Se hace una cuantificación de los recursos que se utilizan y de los servicios obtenidos.

Recursos: Conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad, u organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia.

Sistema Administrativo: Es el conjunto de fases sucesivas e interrelacionadas que se aplican para lograr los objetivos establecidos en una empresa.

Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados entre sí, con el propósito de lograr un objetivo común.

Taller: Sitio donde se trabaja una actividad manual.

BIBLIOGRAFÍA

a) Libros

1. [Bello Suaso, Gregorio](#), La miniatura del barro de Ilobasco. Persistencia y desarrollo de la tradición, San Salvador, El Salvador: UJMD., 2002.
2. Brand, Salvador Osvaldo, Diccionario de Economía, 1a. San Salvador, El Salvador: Jurídica Salvadoreña, 1998.
3. [Castro Figueroa, César Emilio](#), Proceso para la Exportación de Artesanías Transables del Sector microempresarial de los Municipios de la Palma y san Ignacio del Departamento de Chalatenango, en El Salvador. San Salvador, El Salvador: UDB, 2002.
4. Gómez Ceja, Guillermo, Planeación y Organización de Empresas. 8ª Edición. Mc Graw Hill, México, 1999.
5. [Henríquez Ch. Vilma Maribel](#), El Salvador su Riqueza Artesanal, 1ª, San Salvador 1997.
6. [Hernández Sampieri, Roberto.](#) Metodología de la investigación, 1ª. ed. México, Mc Graw Hill, 1994.
7. [Ivancevich, John](#), Gestión, Calidad y Competitividad, MADRID, 1ª España: Mc Graw Hill, 1997.
8. [Kinneer, Thomas C.](#), Investigación de Mercados: Un enfoque aplicado, 5ª. ed. México, Mc Graw Hill, 2000.
9. [Koontz, Harold](#), Administración: Una Perspectiva Global, 12a México, Mc Graw Hill, 2004.
10. Monitor Company, Construyendo las Ventajas Competitivas de Artesanía en El Salvador. 1ª. San Salvador, El Salvador, 1997.
11. Olivares Mendoza, Tomás Hernán, Estudio Socioeconómico de la Cerámica Artesanal de Ilobasco: Lineamientos para su Desarrollo, 1ª San Salvador, EL Salvador: UES, 1980.
12. Paulet, Jean Pierre, Diccionario de Economía y Empresa, 1a. Madrid, España: Ediciones Gestión 2000, 1997.

13. Serrano Ramírez, Américo Alexis Administración I y II, San Salvador, El Salvador: s.e., 2004.

b) Tesis

1. Bolaños Viscarra, Ana María, Retos y oportunidades para enfrentar el sector de artesanías en el proceso de Tratados de Libre Comercio, UES, San Salvador, 1999.
2. Galdámez Campos, Carlos Roberto, Diseño de una estrategia competitiva para el sector artesanías de El Salvador, UES, San Salvador, 2003.
3. Medina Rivera, Juan José, Diseño de alianzas estratégicas para microempresas dedicadas a las artesanías de El Salvador, UES, San Salvador, 1999

c) Direcciones Electrónicas.

1. <http://www.viajefotos.com/ilobasco/aaj>
2. <http://www.ilobascoweb.com/>
3. <http://www.convencioneselsalvador.com.sv/artesantias.htm>
4. www.guanaquin.com/mipais/cabanas/ilobasco.shtml

