



*Diagnóstico del conocimiento de los artesanos sobre sistemas de gestión de calidad:
Caso cantón Montecristi*

*Diagnosis of artisans' knowledge about quality management: Montecristi canton
case*

*Diagnóstico do conhecimento dos artesãos sobre sistemas de gestão da qualidade:
Caso do cantão de Montecristi*

Fredda Matilde Roben-Moreira ^I

froben6267@utm.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5789-8400>

Ciaddy Gina Rodríguez-Borges ^{II}

ciaddy.rodriguez@utm.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-1097-4194>

Correspondencia: froben6267@utm.edu.ec

Ciencias técnicas aplicadas

Artículos de investigación

***Recibido:** 18 de junio de 2021 ***Aceptado:** 15 de julio de 2021 * **Publicado:** 10 de agosto de 2021

- I. Ingeniero en Auditoría-Contaduría, Estudiante de la Maestría en Gerencia de la Calidad e Innovación de la Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.
- II. Doctor en Ciencias Técnica, Magister en Gerencia de Empresas, Ingeniero Industrial, Docente de la Universidad técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

Resumen

Las artesanías ecuatorianas son un referente cultural a nivel internacional, siendo incluso considerado como uno de los productos insignias del país, entre ellas es posible mencionar las artesanías de Montecristi, las cuales son reconocidas en el mundo por sus variados diseños, su carácter exótico, y sobre todo por su calidad. A pesar de ello, las formas de organización de los artesanos de Montecristi, deben contar con un adecuado desarrollo, crecimiento y fortalecimiento del sector, por lo que es de interés valorar como estas microempresas artesanales, están desarrollando sus procesos y sistemas para gestión de la calidad. Por lo que esta investigación tiene objetivo desarrollar un diagnóstico sobre el conocimiento que presentan los artesanos calificados del cantón Montecristi, en cuanto a los sistemas de gestión de calidad y la responsabilidad social inherente a su labor. Se empleó como metodología de revisión bibliográfica sistemática sobre sistemas de gestión de la calidad y los conocimientos requeridos para un eficiente desempeño del sector artesanal y se aplicó una encuesta exploratoria a los mismos, alcanzándose a determinar que existen múltiples necesidades de información por parte de los artesanos de Montecristi, para el conocimiento respecto a sistemas de gestión de la calidad, lo cual puede restringir su accionar en el campo comercial, limitando de forma continua los negocios; entre las principales falencias se encuentra escaso conocimiento sobre los elementos de gestión, organización y en la función de aplicación de control interno. Finalmente se sugiere la necesidad de aplicar un proceso de capacitación continua para los artesanos del cantón Montecristi en cuanto a la formación para la implantación de sistemas de gestión ambiental

Palabras Claves: Diagnostico empresarial; calidad en artesanía; capacitación de artesanos; fortalecimiento artesanal.

Abstract

Ecuadorian handicrafts are an international cultural reference, being even considered one of the country's flagship products, among them it is possible to mention the Montecristi handicrafts, which are recognized in the world for their varied designs, their exotic character, and especially for its quality. Despite this, the forms of organization of Montecristi artisans must have adequate development, growth and strengthening of the sector, so it is of interest to assess how these artisanal micro-enterprises are developing their processes and systems for the management of the quality. Therefore, this research aims to develop a diagnosis of the knowledge presented by the

qualified artisans of the Montecristi canton, in terms of quality management systems and the social responsibility inherent in their work. It was used as a systematic bibliographic review methodology on quality management systems and the knowledge required for an efficient performance of the artisan sector and an exploratory survey was applied to them, reaching to determine that there are multiple information needs on the part of artisans from Montecristi, for knowledge regarding quality management systems, which may restrict its actions in the commercial field, continually limiting business; Among the main shortcomings is little knowledge about the elements of management, organization and the internal control application function. Finally, the need to apply a continuous training process for the artisans of the Montecristi canton in terms of training for the implementation of environmental management systems is suggested.

Keywords: Business diagnosis; quality of craftsmanship; training of artisans; artisanal strengthening.

Resumo

O artesanato equatoriano é referência cultural a nível internacional, sendo inclusive considerado um dos produtos carro-chefe do país, entre eles podemos citar o artesanato Montecristi, que é reconhecido mundialmente por seus desenhos variados, seu caráter exótico e, principalmente, por sua qualidade. Apesar disso, as formas de organização dos artesãos Montecristi devem ter adequado desenvolvimento, crescimento e fortalecimento do setor, por isso é de interesse avaliar como essas microempresas artesanais estão desenvolvendo seus processos e sistemas de gestão da qualidade. Assim, esta pesquisa pretende desenvolver um diagnóstico do conhecimento apresentado pelos artesãos qualificados do cantão de Montecristi, ao nível dos sistemas de gestão da qualidade e da responsabilidade social inerente ao seu trabalho. Utilizou-se como metodologia de revisão bibliográfica sistemática sobre os sistemas de gestão da qualidade e os conhecimentos necessários para uma atuação eficiente do setor artesanal e a eles foi aplicada uma pesquisa exploratória, chegando a determinar que existem múltiplas necessidades de informação por parte dos artesãos Montecristi, pelo conhecimento dos sistemas de gestão da qualidade, que podem restringir sua atuação na área comercial, limitando continuamente os negócios; Entre as principais deficiências está o pouco conhecimento sobre os elementos de gestão, organização e função do aplicativo de controle interno. Por último, sugere-se a necessidade de aplicar um processo de

formação contínua aos artesãos do cantão de Montecristi em termos de formação para a implementação de sistemas de gestão ambiental.

Palavras-chave: Diagnóstico empresarial; qualidade do artesanato; formação de artesãos; fortalecimento artesanal.

Introducción

El contar con conocimientos orientados a la gestión de la calidad, debe ser comprendido como un proceso sistemático e integral, centrado en la generación de elementos como la misión, visión y objetivos, que se cumplirán en un período determinado, se alimentará de información interna y externa, es decir; de la demanda del entorno y de la misma organización, al final los resultados deben ser evaluados y requieren de un seguimiento constante.

En la actualidad todas las organizaciones debe considerar como eje transversal la responsabilidad social, debido al impacto que las mismas puede generar a nivel individual y también colectivo, por lo que es necesario que el nivel gerencial, se aborden políticas dirigidas a satisfacer necesidades de los clientes y proveedores, pero también de sus principales colaboradores, como lo son los trabajadores (Fernández, Acosta, & López, 2020).

Los autores Abudeye y Yépez (2017) mencionan que, la empresas pequeña y medianas conocidas como PYMES, entre ellas las artesanales, se enfrentan a la realidad de competir en un mercado cada vez más exigente y competitivo y son los sistemas de aseguramiento de la calidad los elementos que pueden permitir a esta empresas consolidarse y no salir del mercado .

Según expreso León Vélez (2017) la gestión de la calidad, debe ser asumida como un proceso continuo, integral y motivador, a través del cual puede abordarse en las organizaciones múltiples aspectos, entre ellos: responsabilidad social, y la planificación del horizonte empresarial, a través de la formulación de la misión, visión y objetivos, partiendo de la información interna y externa que la organización pueda recopilar, para responder a las demandas del entorno y de la misma organización, al final los resultados deben ser evaluados y requieren de un seguimiento constante

En esta línea de pensamientos, Barberán (2018), señala que la calidad siempre ha jugado un papel importante en la penetración de nuevos mercados, así como también en la conservación de aquellos mercados ya existentes, pero sin duda alguna, en estos tiempos de mercados competitivos, el aseguramiento de la calidad y los sistemas de calidad se han vuelto aún más relevantes para permanecer en el mercado.

En la actualidad, muchas empresas centran sus esfuerzos en la búsqueda de la calidad como prioridad en sus procesos, por lo que, los productos de estos esfuerzos, han alcanzado mejoras gracias a la incorporación de sistemas que ayudan a controlar la calidad y que a su vez contribuyen en cuanto organización empresarial, gestión del recurso humano, gestión ambiental, es decir, del aporte de todo los trabajadores a la mejora (Herrera Mendoza, 2016).

Es relevante el número de artesanal que se producen y comercializan por parte los artesanos del cantón Montecristi, cuya trascendencia ya alcanza mercados nacionales e internacionales (León & Paredes, 2016). Sin embargo, en visitas análisis situacional, se puede dar a conocer que no todos los artesanos de la localidad se encuentran correctamente capacitados en procesos de gestión de calidad y responsabilidad social, elementos de amplia importancia para el crecimiento de las diferentes microempresas artesanales de la localidad.

La presente investigación, está centrada en determinar las deficiencias en cuanto a la formación de los artesanos de cantón Montecristi, para incorporar en sus procesos sistemas de gestión de la calidad, por lo que se propone un programa de formación continua para este sector.

Metodología

La generación del presente estudio se basó en el enfoque cualitativo, así como cuantitativo, por lo que se empleó técnicas de análisis y síntesis en la recolección de información de fuentes bibliográficas y textos especializados relacionados con la temática tratada. De la misma manera se efectuó la recolección de información de campo por medio de la aplicación del instrumento de encuesta.

Debido a las características del estudio, se consideró el diseño experimental de campo, cuyo proceso permitió el estudio de las variables. El tipo de investigación fue realizada contemplado también una fase descriptiva y bibliográfica, viabilizando así el estudio de las variables desde los niveles teóricos, así como en el capo directo de estudio.

El método seleccionado fue deductivo – inductivo permitiendo el estudio de la problemática de la investigación nacional y local, basándose en el análisis de investigaciones previas, además que permitió la generación de conclusiones específicas.

Como técnica de recolección de información se empleó una encuesta estructurada de 12 preguntas, a los artesanos del cantón Montecristi con la finalidad de conocer los niveles de conocimientos

que poseen respecto a al sistema de gestión de calidad. Este instrumento se aplicó a 120 artesanos del cantón Montecristi, para finalmente a través del análisis de la misma, llegar a la elaboración de un diagnóstico sobre el nivel de conocimiento de los artesanos calificados del cantón Montecristi en cuanto al sistema de gestión de calidad y De Responsabilidad Social.

Resultados

La gestión de la calidad es una responsabilidad compartida por todos los miembros de la organización, es un reto organizacional que permite evolucionar en el objetivo de hacer de forma continua una mejora a los procesos (Rodríguez-Borges, Pérez-Rodríguez, Bracho-Rodríguez, Cuenca-Álava, & Henríquez-Coronel, 2021), la cual depende del compromiso de la gerencia de las organizaciones, es un camino sostenido cuyo objetivo principal es hacer de forma continua procesos que garanticen la satisfacción del cliente y la calidad de los productos en simultaneo con la evaluación de disminución de costos por perdida de materiales y errores en los procesos (Almache, 2018).

El aprendizaje sobre el trabajo colaborativo y el liderazgo asertivos, es uno de los elementos que debe contemplarse en la formación del personal (Rodríguez-Borges, Bowen-Quiroz, Pérez-Rodríguez, & Rodríguez-Gámez, 2020), es uno de los retos para la consolidación de los sistemas de calidad en las PYMES. La falta de capacitación de los trabajadores puede afectar de forma relevante en la calidad de los productos y en la responsabilidad con las que abordan la atención de los clientes, traduciéndose la formación y capacitación en elementos claves a ser incluido en un sistema de gestión a ser propuesto (Cedeño, Bravo, & Cedeño, 2020)

Los sistemas para la calidad se inician con el principio básico del control total de la calidad, ya que la satisfacción del cliente no puede lograrse mediante la concentración en una sola área de la compañía o planta por la importancia que cada fase área tiene su interés propio, de esta manera el sistema de calidad total, es el fundamento del control total de la calidad de todos los procesos. La incorporación de sistemas de la calidad permite la integración de las diferentes áreas de la empresas, para lograr que el esfuerzo se traduzca en un producto distintivo en cuanto acabados y detalles, además una eficiencia organizacional (Hernández Altamirano, 2015).

Según Borja y Jijón, (2017) un sistema de calidad es la estructura funcional de trabajo acordaba en toda la empresa, documentada con procedimientos integrados técnicos y administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información

de la empresa de una forma eficiente, eficaz y más práctica (Rodríguez -Borges, Perez Rodriguez, Lituma Ramirez, & Perez Baltar, 2020), para asegurar la satisfacción del cliente con la calidad y costos económicos de calidad.

Un sistema de gestión de la calidad en la empresa, persigue la satisfacción total de los clientes y la responsabilidad social de las mismas, a través de la mejora continua de la calidad de todos los procesos operativos mediante. La participación continua del personal cuando ha recibido formación y entrenamiento; se traduce en un aporte significativo para la conformación del sistema de gestión de la calidad, cumplimiento de los requisitos y obligaciones fijada en el sistema y centrado en la satisfacción de la expectativas de los clientes (Guadalupe Guerrero, 2015).

Estos sistemas de calidad deben tomar en cuenta los diferentes elementos que afectan la labor y los procesos de fabricación, por lo que deben considerar el conjunto de variables: ambientales, sociales, técnicas y económicas (Rodríguez-Borges, Vázquez, Zambrano, Naranjo y Perero, 2020). Las estructuras organizacionales, que dan sustento a los sistemas de gestión de la calidad, deben estar fundamentadas en la sinergia y el trabajo colaborativo entre los miembros de la organización (Pérez-Rodríguez, Rodríguez-Borges, Rodríguez, & Villacreses, 2020), los cuales deben desarrollar actividades de integración y colaboración para la identificación de las mejoras organizacionales (Pérez -Rodríguez, Rodríguez-Borges, Pérez y Bowen, 2020).

La elaboración de artesanías es una actividad tradicional que se ha transmitido de generación en generación, formando la herencia e identidad cultural con la que se reconoce al cantón Montecristi. El uso de materiales naturales disponibles en las comunidades es otra de las característica del ecosistema y entorno que emplean los artesanos (Vélez & Rodríguez-Borges, 2021),, cuya utilización para la producción debe ser sustentable (Cotera Gallardo & Melgar Pérez, 2017).

Entre las artesanías más solicitadas por los visitantes se encuentran las figuras y vasijas precolombinas representativas a las culturas Chorrera, Jama-Coaque, Valdivia, La Tolita y las sillas en forma de U de la cultura Manteña, trabajos en tagua, muebles de mimbre, canastas de papel kraft, muebles de paja mocora, entre otros.

Otra de las expresiones artísticas de la población es la elaboración de sombreros de paja toquilla, que un producto fino de exportación. Existen dos clases de productos, que son al mismo tiempo especializaciones artesanales, “los finos y los gruesos”, los finos son de un tejido más fuerte, con

una hebra más abierta. El tejido es uniforme, con una horma bien lograda, copa y ala muy proporcionadas y simétricas y sobre todo muy flexibles, estos son de mayor demanda.

Para garantizar la autenticidad de los productos, los artesanos pueden generar certificados o ponerles una marca a los mismos. Creando un marcas distintivas, denominaciones de orígenes y otros medios para distinguir sus trabajos, lo que debe mantenerse en el tiempo gracias a sistemas de gestión de la calidad, que permitan que estos procesos sean preservados en los nuevos trabajadores, ayudantes que pasen a integrarse al trabajo, como aprendices o pupilos que más adelante continuaran con el liderazgo en la empresa (Vásquez Revelo, 2016)

Los principales productos artesanales del cantón Montecristi incluyen las siguientes: Sombreros de paja toquilla, Tagua y otros materiales vegetales o minerales, Joyería y demás manufacturas, madera, cestería, cerámica, bisutería, entre otros.

Con la finalidad de tener una visión general del nivel de conocimiento de los artesanos calificados del cantón Montecristi en cuanto a los sistema de gestión de calidad se ejecutó un instrumento diagnóstico, obteniéndose la información a continuación, esta encuesta fue aplicada a los artesanos y dirigentes del sector artesanal del cantón Montecristi.

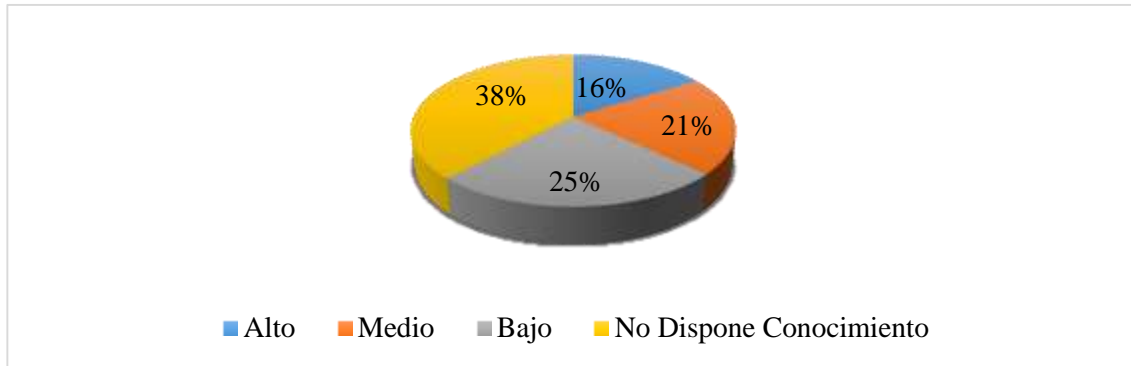
Diagnóstico del conocimiento de los artesanos del cantón Montecristi, sobre las herramientas que brinda los sistemas de gestión de la calidad para el mejoramiento de la calidad de sus productos

Se procedieron a realizarle las siguientes preguntas al conjunto total de los artesanos (120) y dirigente del sector que conforman la organización, obteniéndose las siguientes respuestas a las preguntas diagnosticas formuladas:

1. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre misión de su negocio?

La respuesta obtenidas muestran que respecto al conocimiento de la misión el 16% señalo tener un nivel de conocimiento alto; el 21% determino que su nivel de conocimiento es medio; el 25% lo estableció como bajo y el 38% expreso que no dispone de conocimiento. Se establece que la mayor parte de los artesanos no manejan conocimientos sobre misión.. tal como se ilustra en la Figura 1. que se presenta a continuación

Figura 1: Conocimiento sobre misión de su negocio.

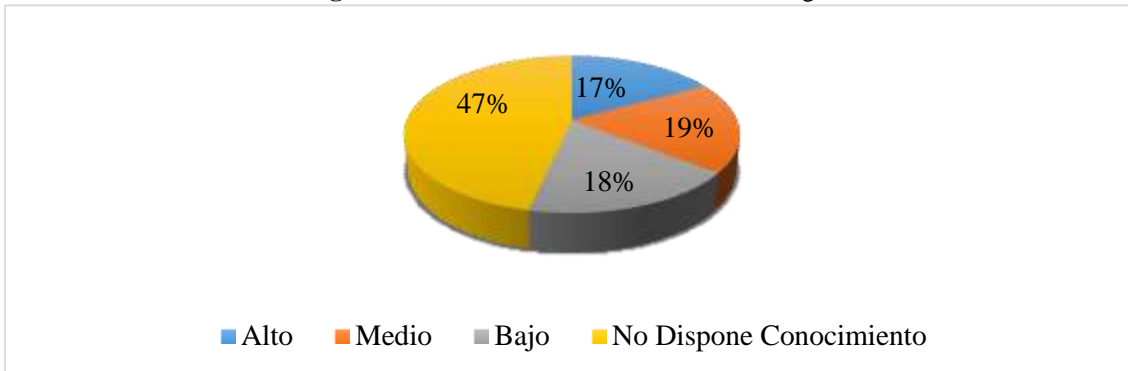


Fuente: Elaboración propia.

2. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre visión de su negocio?

Referente al nivel de conocimiento sobre visión de un negocio, el 17% de los artesanos expreso que su nivel de conocimiento referente a la visión de un negocio es alto; el 19% determino que su nivel de conocimiento es medio; el 18% lo estableció como bajo y el 47% expreso que no dispone de conocimiento. Se establece que la mayor parte de los artesanos no manejan conocimientos sobre visión.

Figura 2: Conocimiento sobre visión de un negocio.

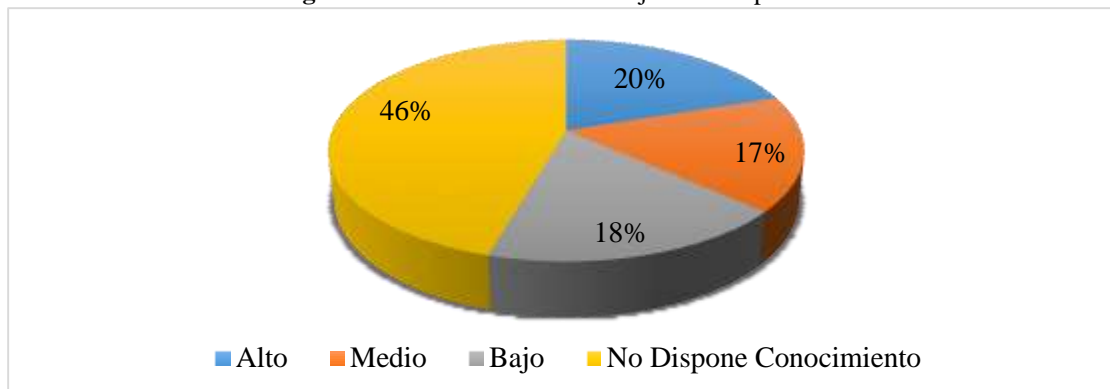


Fuente: Elaboración propia.

3. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento para definir los objetivos de su empresa?

Referente al nivel de conocimiento sobre objetivos institucionales, es posible mencionar que el 20% de los artesanos tienen un nivel de conocimiento; el 17% determino que su nivel de conocimiento es medio; el 18% lo estableció como bajo y el 46% expreso que no dispone de conocimiento. Se establece que la mayor parte de los artesanos no manejan conocimientos sobre objetivos institucionales.

Figura 3: Conocimiento sobre objetivos Empresariales.

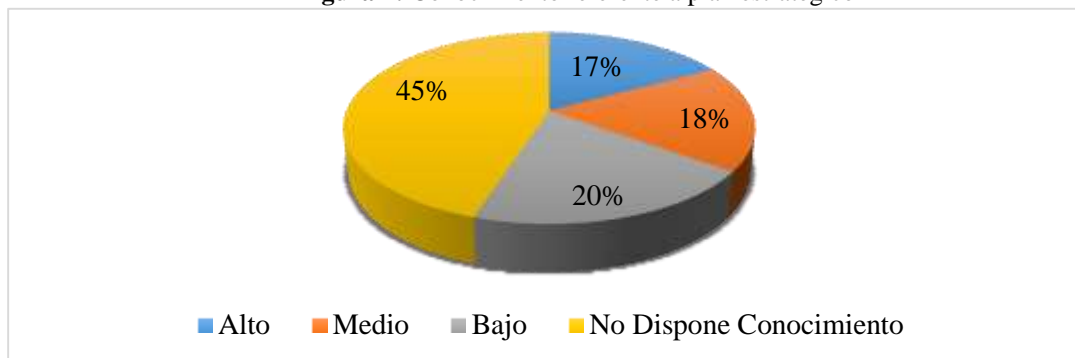


Fuente: Elaboración propia.

4. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento referente a plan estratégico de su empresa?

En lo que refiere al conocimiento referente a plan estratégico, es posible mencionar que el 17% de los artesanos encuestados tiene un nivel alto de conocimiento; el 18% determino que su nivel de conocimiento es medio; el 20% lo estableció como bajo y el 45% expreso que no dispone de conocimiento. Se establece que la mayor parte de los artesanos no manejan conocimientos sobre plan estratégico.

Figura 4: Conocimiento referente a plan estratégico

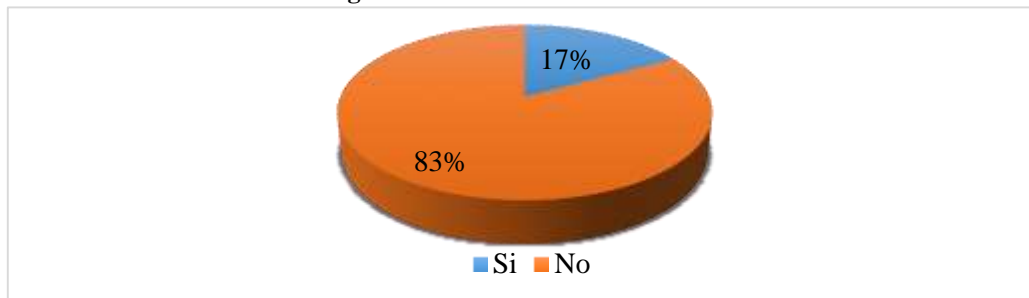


Fuente: Elaboración propia.

5. ¿Su negocio cuenta con misión?

El 17% de los encuestados consideran que su negocio si cuentan con misión estructurada, mientras que el 83% restante determino que no cuentan con la definición de la misión

Figura 5: Existencia de Misión.

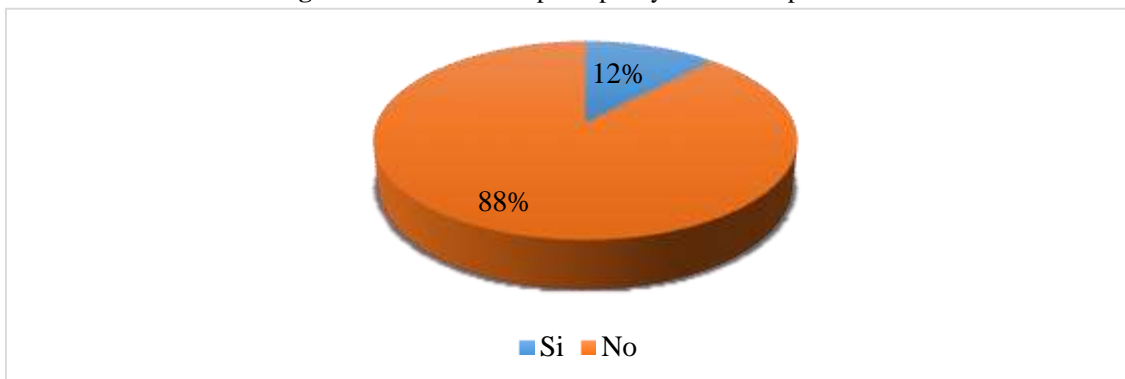


Fuente: Elaboración propia.

6. ¿Su negocio ha establecidos los principios y valores corporativos?

El 12% de los encuestados consideran que su negocio si ha establecidos los principios y valores corporativos, mientras que el 88% restante determino que no se han establecido los principios y valores del negocio.

Figura 6: Existencia de principios y valores corporativos.

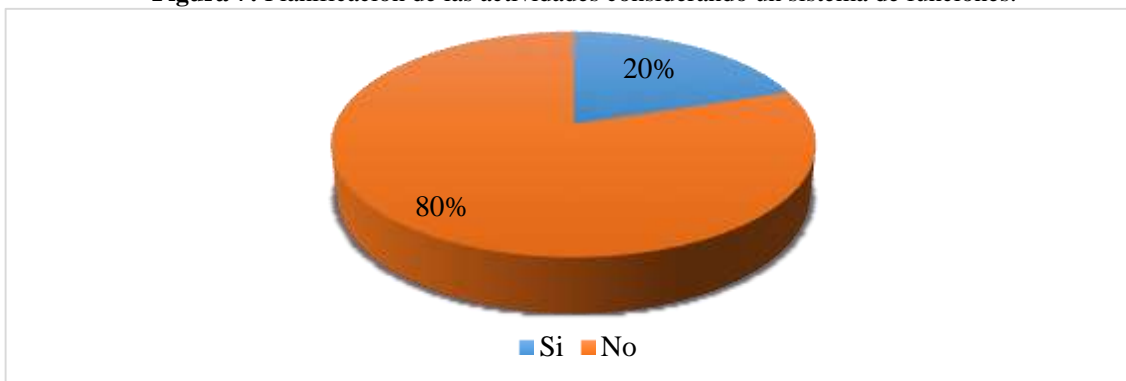


Fuente: Elaboración propia.

7. ¿Su negocio planifica sus actividades considerando un sistema de funciones?

El 20% de los encuestados consideran que, si planifican sus actividades considerando un sistema de funciones, mientras que el 80% restante dio a conocer que no se realizan dichos procesos.

Figura 7: Planificación de las actividades considerando un sistema de funciones.

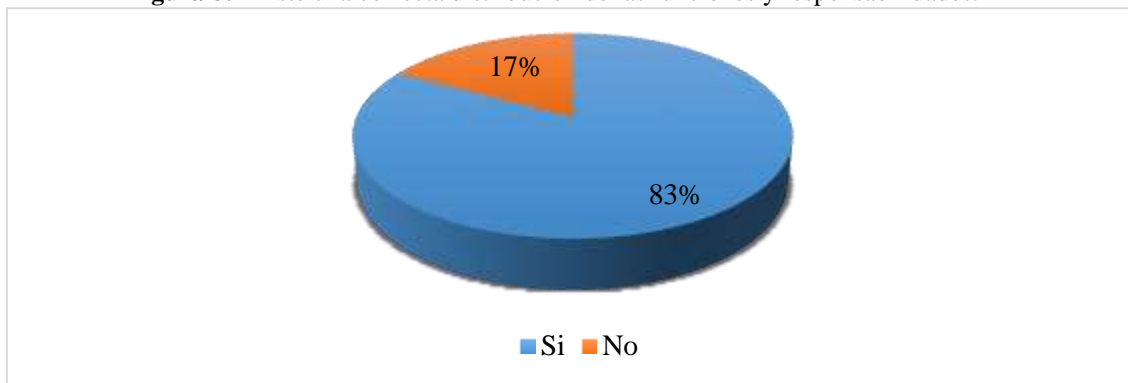


Fuente: Elaboración propia.

8. ¿Existe una correcta distribución de las funciones y responsabilidades en su negocio?

El 83% de los encuestados consideran que, si existe una correcta distribución de las funciones y responsabilidades en su negocio, mientras que el 17% restante determino no contar con una adecuada distribución de funciones porque no cuentan con diagramas de funciones organizacionales.

Figura 8: Existe una correcta distribución de las funciones y responsabilidades.

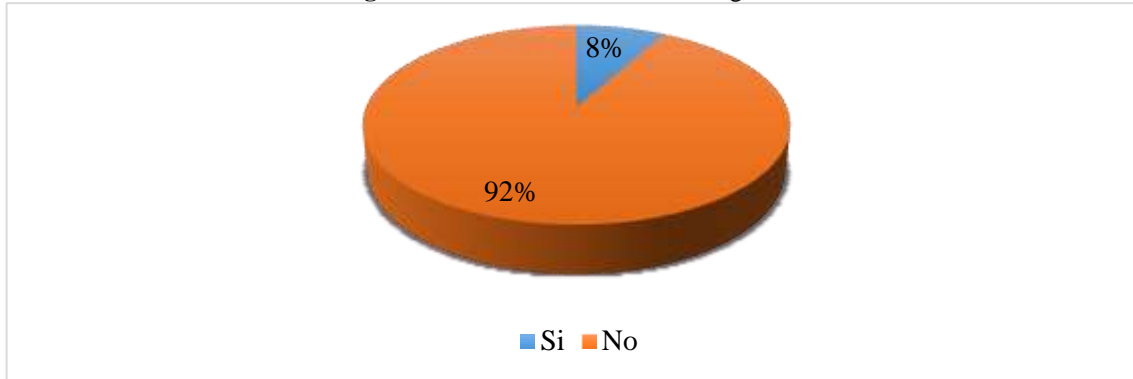


Fuente: Elaboración propia.

9. ¿Su negocio cuenta con un Plan Estratégico?

El 8% de los encuestados expresaron que su negocio si cuenta con un Plan Estratégico Actualizado, mientras que el 92% restante dio a conocer que no cuenta con dicho elemento.

Figura 9: Existencia de Plan Estratégico.

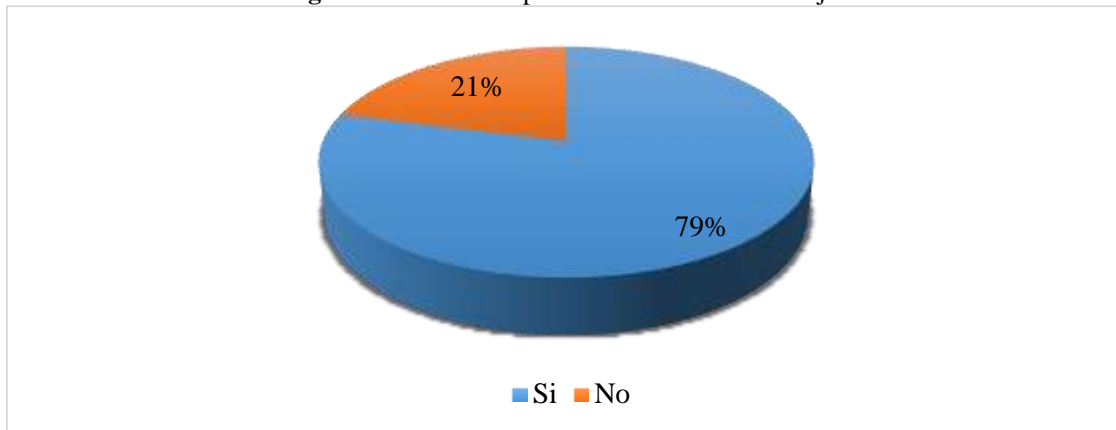


Fuente: Elaboración propia.

10. ¿Usted ha sido capacitado en su área de trabajo?

El 79% de los encuestados consideraron que, si han sido capacitado en su área de trabajo, mientras que el 21% expresó no haber sido capacitado, dando a conocer que mayormente aplica procesos netamente empíricos.

Figura 10: Ha sido capacitado en su área de trabajo



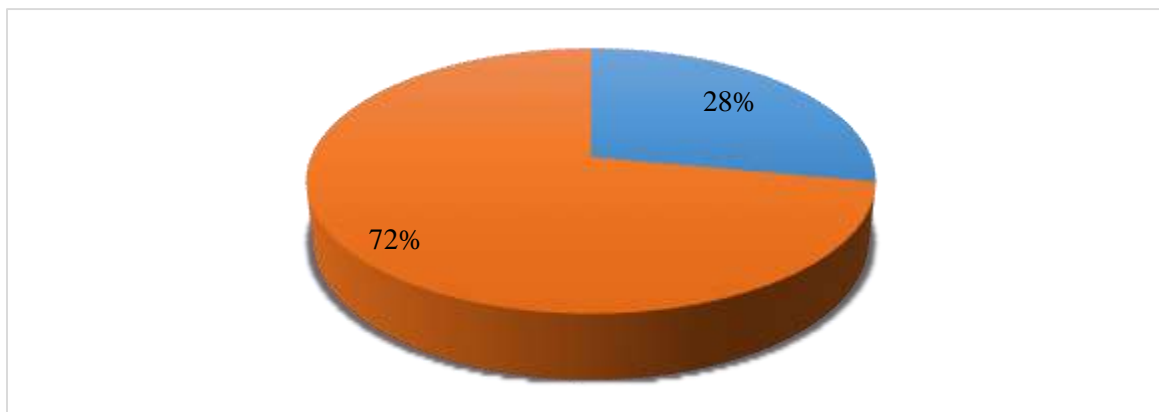
Fuente: Elaboración propia.

11. ¿Cree necesario contar con una mayor capacitación para el mejoramiento de la calidad de los productos ofrecidos a los clientes?

El 28% de los encuestados consideran que, no requiere contar con un mayor adiestramiento para cumplir con los requerimientos y expectativas de los clientes, y el 72% dijo estar consciente de la necesidad de ser adiestramiento, por carecer de información y capacitación en cuanto a formación

de manejo de controles administrativos, facturas, procesos de atención al cliente, entre otros dichos controles.

Figura 11: Percepción de la Necesidad de Adiestramiento de los artesanos .



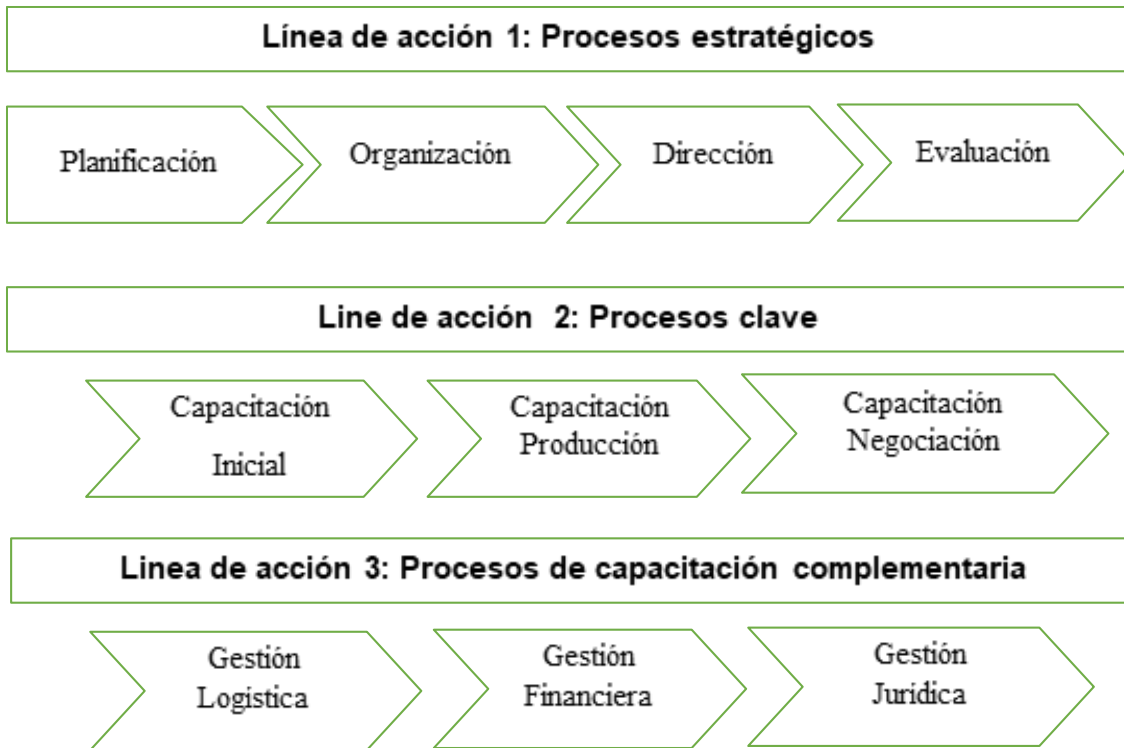
Fuente: Elaboración propia.

Del proceso de recolección de información, se han detectado diferentes debilidades en cuanto al conocimiento de los artesanos respecto a los sistemas de gestión de calidad y de responsabilidad social, con lo que estos pueden contribuir a la mejora de sus productos y procesos, por lo que partiendo de los elementos encontrados se deben efectuar propuestas de índole pública y también por parte de las mismas organizaciones, para lograr desarrollar competencias en las diferentes PYMES de artesanos ubicadas en Monte Cristi.

Ruta de capacitación propuesta en función a los procesos desarrollados por los Artesanos del cantón Montecristi

Debido a que existen necesidades de adiestramiento que fueron corroboradas mediante el diagnóstico realizado, se propone crear 3 líneas de adiestramiento para todo el personal que labora en estas microempresas artesanales del Cantón Montecristi. Tal como se muestra en la Figura 12

Figura 12: Ruta de Capacitación propuesta para la formación de Artesanos respecto a sistemas de Gestión de la Calidad .



Fuente Elaboración propia

Estos adiestramientos, se segmentaron en función del personal a quien va dirigido cada línea de acción, las cuales no son excluyente, puesto que la idea es que cada trabajador pueda ser formado para el manejo integral de un sistema de gestión de la calidad, en el caso de la línea de acción 1: denominada Procesos Estratégicos, esta propuesta para los dueños o encargado. La Línea de acción 2: Procesos claves, dirigida a todos los trabajadores que efectúan la manufactura o creación de productos. Y una líneas de acción 3, denominada capacitación complementaria en la cual se imparten conocimientos específico de control de calidad en cada uno de los procesos ejecutadas, en función que el producto presente un excelente calidad.

Es de considerar que existen diversos beneficios que pueden alcanzarse si se adoptan propuestas capacitación continua enfocada en sistema de gestión de la calidad, debido a que pueden reforzarse un conjunto de requisitos a cumplir con respecto parámetros de calidad y responsabilidad social evaluados por los clientes y los cuales puede influir en mejoras para su sus productos, a través de fomento principalmente de competencia de los trabajadores para los mercados nacionales e

internacionales. Los costos de estas formación se proponen sean asumidos por el GAD del cantón y un aporte de cada una de las empresas involucradas, en función de propiciar la mejorar la calidad de los productos y el empleos de esta PYMES.

Conclusiones

Por medio del proceso de diagnóstico fue posible establecer las falencias de conocimiento de gestión por parte de los artesanos de Montecristi, aspecto que su accionar en el campo comercial, limita de forma continua las oportunidades negocios; entre las principales falencias se encuentra escaso conocimiento sobre los elementos de gestión, organización, tales como misión, visión y objetivos estratégico empresariales, conocimiento sobre procedimientos de control interno materiales y aspectos financieros.

Una vez terminado el proceso de diagnóstico, fue posible plantear un esquema de capacitación continua dirigida a todo el personal que labora en estas PYMES, considerando los aspectos principales a considerar en un sistema de gestión calidad basado en las normas ISO 9001:2015 lo cual puede permitir una mejoramiento continuo de la calidad en los procesos de fabricación y aspectos administrativos de las microempresas artesanales de la localidad.

Referencias

12. Abudeye Vera, C. J., & Yépez Muñoz, T. J. (2017). Análisis para la creación de un centro de capacitación microempresarial para jóvenes y comerciantes emprendedores del cantón Marcelino Maridueña. Milagro - Ecuador: Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de <https://n9.cl/30ijq>
13. Almache Martínez, Z. R. (2018). Implementación de un sistema de gestión de la calidad para una empresa textil. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://200.12.169.19/bitstream/25000/1174/1/T-UCE-0017-31.pdf>
14. Barberán Arboleda, R. P. (2018). Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 a una empresa procesadora y comercializadora de camarón. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5447/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA->
15. Borja Dousdebés, S., & Jijón Albán, J. (2017). Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de

- comercialización de productos de consumo masivo, caso: Almacenes la Rebaja. Quito - Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/535/1/T-UIDE-0499.pdf>
16. Cotería Gallardo, M. T., & Melgar Pérez, M. M. (2017). Diseño de un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empaedora de camarón Crimasa. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32372/1/TESIS%20FINAL.pdf>
 17. Fernández, D. L. M., Acosta, M. C. J., & López, D. (2020). Responsabilidad social de la Universidad de La Guajira respecto a las comunidades indígenas. *Revista de ciencias sociales*, 26(2), 95-106.
 18. Guadalupe Guerrero, E. D. (2015). Implementación de un sistema de gestión de calidad para el proyecto crecer del Gobierno Provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7881/1/UPS-CT004726.pdf>
 19. Hernández Altamirano, A. E. (2015). Análisis comparativo d los problemas presentes en la implantación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en empresas del sector alimenticio ecuatoriano y propuesta de alternativas de solución. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10640/TESIS%20PUCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 20. Herrera Mendoza, M. (2016). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa. Xalapa - México: Universidad Veracruzana. Obtenido de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>
 21. León Vélez, F. A. (2017). Gestión por procesos para el mejoramiento de la competitividad del sector artesanal de paja toquilla de la parroquia Bayas, cantón Azogues, Provincia del Cañar. Azogues: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <https://n9.cl/vjkbv>
 22. León, O., & Paredes, A. (2016). Implementación de los talleres artesanales en las comunidades de Gula y Chayauro con fines de visitación. Cuenca: Universidad del Azuay. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5527/1/11856.pdf>
 23. Pérez-Rodríguez, J. A., Rodríguez-Borges, C. G., Rodríguez, M., & Villacreses, C. F. (2020). Espacios maker: herramienta motivacional para estudiantes de ingeniería eléctrica de la

- Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. Espacios, 41(02). Obtenido de : <https://www.revistaespacios.com/a20v41n02/a20v41n02p12.pdf>.
24. Pérez Rodríguez, J. A., Rodríguez Borges, C. G., Pérez, A. V., & Bowen, C. A. (2020). Emulation of System as Strategy for Teaching of Mechanical System. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(2). Obtenido de : <https://www.psychosocial.com/article/PR200368/9917/>.
 25. Rodríguez-Borges, C. G., Bowen-Quiroz, C. A., Pérez-Rodríguez, J. A., & Rodríguez-Gámez, M. (2020). Evaluación de las capacidades de aprendizaje colaborativo adquiridas mediante el proyecto integrador de saberes. *Formación universitaria*, 13(6), 239-246. Obtenido de : <https://n9.cl/gls26>
 26. Rodríguez -Borges, C. G., Perez Rodriguez, J. A., Lituma Ramirez, E. D., & Perez Baltar, A. B. (2020). Software Development for Transformer Model Supporting Significant Learning Electrical Machines. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(2). Obtenido de : <https://www.psychosocial.com/article/PR200373/9933/>.
 27. Rodríguez Borges, C., Vazqu ez, A., Zambrano, D., Naranjo, E., Perero, G. (2020). Criteria to Determine the Energy, Economic, Social and Environmental Prefeasibility of Isolated Photovoltaic System. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*(12), 691-702. Obtenido de : <https://www.jardcs.org/abstract.php?id=4775>.
 28. Rodríguez-Borges, C. G., Pérez-Rodríguez, J. A., Bracho-Rodríguez, A. M., Cuenca-Álava, L. A., & Henríquez-Coronel, M. A. (2021). Aprendizaje Basado en Retos como estrategia enseñanza-aprendizaje de la asignatura resistencia de los materiales. *Dominio de las Ciencias*, 7(3), 82-97. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1983>
 29. Vásquez Revelo, J. (2016). Importancia dl mercado artesanal de guayaquil, como modelo de emprendimiento económico, basado en el modelo económico de gestión artesanal mexicano del Fonart. Samborondón: Universidad Espíritu Santo.
 30. Vélez, M. F. A., & Rodríguez-Borges, C. G. (2021). La gestión ambiental una propuesta de planificación en cooperativas de ahorro y crédito. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(3), 569-590. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926849>