

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO**

**ESCUELA DE POST GRADO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONÓMICAS Y TURISMO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN**



**PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y LA CALIDAD DEL PRODUCTO  
EN LA FABRICACIÓN DE CERÁMICA DE TERCER FUEGO EN  
CERAMICAS KANTU SAC**

PRESENTADO POR:

**Eduardo Fabián ORTIZ SARAIVA**

TESIS

PARA OPTAR DE GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN.

Mención: Administración

ASESOR:

**M.Sc. Ing. HONORATO SANCHEZ QUISPE**

CUSCO – PERU

**2016**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación constituye una mirada analítica a los procesos de fabricación de cerámica de tercer fuego en la empresa Cerámicas Kantu SAC. Este tipo de cerámica, es llamada así por que se fabrica con bases cerámicas blancas que comúnmente se denominan mayólicas, que ya poseen dos quemas, entonces la tercera quema tiene un carácter eminentemente decorativo.

Se trata pues encontrar la relación que existe entre la calidad de los procesos y la calidad de los productos, considerando los insumos, maquinaria y el conocimiento o know how como elementos fundamentales en la fabricación. La teoría nos dice que no podemos controlar aquello que no podemos medir, por lo tanto uno de los objetivos de este estudio es el de medir los procesos haciendo uso de indicadores, listas de cotejo y fichas de producción.

Con un marco teórico conceptual importante. Comenzando con la revisión de estudios anteriores como tesis sobre calidad y procesos, en su mayoría descriptivos, en otros se proponen la implementación de sistemas y normas internacionales. En cuanto a las bases teóricas aplicadas en esta investigación podemos mencionar a la administración científica, la tecnología “Lean manufacturing” llamada también manufactura esbelta, la cual basa su principio en la detección y eliminación de “desperdicios”. Dicha tecnología es el resultado de la evolución de los sistemas de calidad empezando con “Justin in time” muy difundido en el Japón desde los años cincuenta del siglo pasado.

Como hipótesis se propone mostrar que los procesos de producción influyen directamente en la calidad. Para esto se formulan variables independientes, que son los procesos, apoyados por la maquinaria y el conocimiento de las personas implicadas en la producción, con una variable dependiente que es la calidad.

La metodología propuesta es la descriptiva, tecnológica prescriptiva. Porque primero se tendrá que conocer los procesos de producción y estos en qué medida están relacionados con la calidad del producto. Es un estudio no experimental transversal, debido a que el estudio se realizó el año 2013 sin manipular las variables.

Los resultados presentan la evaluación de los insumos en cuanto a la calidad, los procesos y la planta. Entendiéndose esta última como el conjunto de maquinaria y Layout.

En primer lugar se muestra el análisis de los insumos. Se observó también como el servicio de los proveedores afecta el desarrollo de los procesos. Notándose que el proveedor con más problemas de calidad es Gladimar Bolivia, y a la vez él es que entrega el insumo más importante que es la base blanca.

En segundo lugar destacan también los resultados del análisis de procesos constituyéndose la cocción como el más importante y el que más pérdidas genera dentro de la producción.

Y en tercer lugar la evaluación de maquinaria establece los tiempos perdidos por falta de mantenimiento o planificación notándose que de 10 horas de trabajo solo son productivas 8,75, ocasionando con esto la pérdida de tiempo, sueldos e insumos como combustible que es el gas licuado de petróleo.

También se tuvo resultados sobre los recursos humanos, estos muestran que la rotación de personal se encuentra en 19.32% por año, lo cual va en desmedro de la empresa ya que se tiene una curva de aprendizaje que va en una preparación de 6 meses promedio en los cuales la empresa pierde.

Por lo dicho anteriormente el trabajo de investigación nos demuestra que hay una relación directa de la calidad de los procesos con la calidad del producto final, poniendo en evidencia las bases teóricas estudiadas y las hipótesis planteadas.