



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA.**

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2023 – ABRIL 2024

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

COMERCIO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
COMERCIO**

TEMA:

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA

**BANANAKALILJR S.A.S EN EL CANTÓN PUEBLOVIEJO EN EL
PERÍODO 2023**

ESTUDIANTE:

SUJEIDY ALEJANDRA QUINTO ARANA

TUTOR:

ING. VIVIANA ONOFRE ZAPATA, MAE

AÑO 2024

AGRADECIMIENTOS

Agradecimiento total a Dios por ser el autor de mi vida, guiarme en el trayecto de mi carrera hasta llegar a este día muy importante para mí, dándome las herramientas necesarias para culminar con éxito este proceso, brindándome fortaleza en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi familia, por ser mi pilar fundamental ya que me han brindado su amor y por ser el motor que me impulsa a seguir adelante. A mis padres por su apoyo incondicional y apoyarme en cada decisión en todo momento y también por inculcarme valores. A mis hermanas y hermano por su cariño, complicidad y a mi pareja la cual también me han ayudado en este proceso. Sin ustedes este logro no habría sido posible.

A mis compañeros de viaje que me han brindado su amistad sincera, gracias por sus palabras de aliento y por los gratos momentos que compartimos. Son parte fundamental de mi vida y agradezco al destino por haberlos puesto en mi camino.

A mis mentores por su guía y apoyo en mi camino profesional. Agradezco su sabiduría, consejos y por compartir sus conocimientos conmigo. Su influencia ha sido invaluable en mi crecimiento personal y profesional.

Y a sí mismo, por la confianza en mis capacidades, por la persistencia ante los obstáculos y por la constante búsqueda de superación. Este logro es el resultado de mi esfuerzo, dedicación y sacrificio. Me siento orgullosa de lo que he logrado y estoy segura de que esto solo es el comienzo.

Este agradecimiento es un pequeño homenaje a todas las personas que han marcado mi vida y han contribuido a mi éxito. Agradezco a cada uno de ellos por su apoyo, por su cariño y por creer en mí. Este logro es tan mío como de todos ustedes.

RESUMEN

El presente estudio de caso está basado en la gestión de calidad de la empresa BANANAKALILJR S.A.S dedicada a la producción y comercialización de productos agrícolas, siendo la actividad principal el cultivo de banano y está ubicada en el cantón Puebloviejo, como es de conocimiento todas las empresas buscan incrementar sus utilidades lo que quiere decir que resultado del aumento de las ventas, pero al mismo tiempo busca satisfacer la demanda y los consumidores, como el hecho de ser cada vez mejor que la competencia, generando un ambiente de bienestar socioeconómico, en este sentido para tratar de mejorar la calidad del producto a comercializar. Teniendo como objetivo evaluar la gestión de calidad en la empresa BANANAKALILJR S.A.S en el cantón Puebloviejo en el periodo 2023 para determinar su grado de competencia. Para la realización del desarrollo del estudio de caso se implementó un diseño de investigación comparativo y descriptivo, la situación de la empresa no es buena, porque a través de las encuestas a los trabajadores se obtuvo información necesaria acerca de la incorrecta administración y no contar con un sistema de gestión de calidad que ayude a facilitar los procesos en las diferentes áreas de la empresa, causas que han provocado incomodidad y molestia a los trabajadores, como el hecho de no cultivar productos de calidad provocando que exista disminución en su utilidad y esto ha provocado que la competencia sea mejor en calidad y ventas.

Palabras claves: Gestión, calidad, competencia, procesos, producción, comercialización.

ABSTRACT

This case study is based on the quality management of the company BANANAKALILJR S.A.S dedicated to the production and marketing of agricultural products, the main activity being the cultivation of bananas and is located in the Puebloviejo canton, as is known to all companies. They seek to increase their profits, which means that they are the result of increased sales, but at the same time they seek to satisfy demand and consumers, such as being better than the competition, generating an environment of socioeconomic well-being, in this sense. to try to improve the quality of the product to be marketed. Aiming to evaluate quality management in the company BANANAKALILJR S.A.S in the Puebloviejo canton in the period 2023 to determine its degree of competence. To carry out the development of the case study, a comparative and descriptive research design was implemented, the situation of the company is not good, because through the surveys of the workers, necessary information was obtained about the incorrect administration and not having a quality management system that helps facilitate processes in the different areas of the company, causes that have caused discomfort and annoyance to workers, such as the fact of not growing quality products causing a decrease in their usefulness and this has caused the competition to be better in quality and sales.

Keywords: Management, quality, competition, processes, production, marketing.

ÍNDICE

1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
2.- JUSTIFICACIÓN	4
3.- OBJETIVOS.....	5
OBJETIVO GENERAL.	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	5
4.- LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	6
5.- ARTICULACIÓN.....	7
6.- MARCO CONCEPTUAL	8
7.- MARCO METODOLÓGICO	20
8.- RESULTADOS	21
9.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	24
10.- CONCLUSIONES	26
11.- RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	30

1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

BANANAKALILJR S.A.S es una empresa en la cual su principal su actividad económica es el cultivo de bananos y plátanos, además de ejecutar diferentes actividades agrícolas como el cultivo de maíz, arroz, soya y otras actividades relacionadas a la agricultura, ganadería, caza y actividades de servicios conexas. Su actividad comercial dio inicio el 5 de marzo del año 2021 cuyo Registro Único del contribuyente (RUC) N°. 1291786584001, se encuentra ubicada en el cantón Pueblo Viejo de la provincia de Los Ríos, la representante legal es la señora Luvia Guadalupe Carriel Zambrano.

La incorrecta administración de la empresa ha ocasionado malestar entre los empleados y empleadores, ya que cuenta con seis empleados de planta y 20 personas que laboran una vez a la semana, que son los días que se cultiva el banano, entre los errores por parte de la administración se encuentra el deficiente manejo de los recursos económicos, ya que en vista de que las compras de materiales para uso del banano como fundas, disco e insumos agrícolas sobrepasan la cantidad a utilizar, a provoca pérdidas innecesarias.

En consecuencia lo que afecta a los empleados es la impuntualidad de los pagos correspondiente por la mano de obra, por falta de ingresos, ya que no se realiza los pagos con normalidad, algo similar ocurre con los pagos al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), este procedimiento es obligación para el empleador desde el primer día de trabajo, permitiendo que gocen de todos los beneficios que por ley les corresponde y en la empresa agrícola bananera no se lleva a cabo con lo estipulado en la ley, siendo un motivo más causante para la inconformidad de los trabajadores.

Estos problemas han causado que el ambiente laboral se torne poco agradable, sobre todo en el área de campo, teniendo en cuenta que el desempeño no será igual, lo que afecta la producción del banano dado que los seis empleados de planta pertenecen al

área de limpieza y producción, es decir son los encargados al desarrollo y cuidado de la fruta, por otra parte los empleados que realizan el trabajo del cultivo en algunas ocasiones no se presentan al lugar de trabajo afectando la producción por la falta de mano de obra.

Por otra parte, la falta de interés que existe entre la administración y gerente es notable, pues hace cuatros años no se han preocupado por obtener algún contrato con una empresa que sean los encargados de comercializar el banano al extranjero. Es fundamental para la empresa enfocarse en tomas de decisiones que beneficien la estabilidad de los que conforman BANANAKALILJR S.A.A, pues al obtener un contrato está brindando seguridad, bienestar y economía de la empresa y por ende a sus trabajadores.

La gestión de calidad en la empresa es un factor preocupante, debido que no existe un control de forma oportuna en la calidad de los procesos que se llevan a cabo en la producción del banano, por esta razón en tres ocasiones la visto afectado la comercialización del banano, siendo este rechazado por malograr la fruta y no se encuentren en buen estado, además la selección del personal no se lleva bajo un protocolo de eficacia y eficiencia lo que resulta para perjudicial, cual significa pérdidas económicas para la empresa.

La falta de experiencia por parte de la dueña y representante legal de la empresa bananera juega un papel fundamental afectando el entorno de los factores internos y externos, al no tener conocimientos tecnológicos, la administración de su empresa se encuentra en manos del señor Angel Ledesma Lara, donde claramente se puede observar que su desempeño a dicho cargo que se le ha otorgado, por tal razón es importante que adopte realizar capacitaciones y cursos que le ayuden a mantener su empresa como una de la empresas bananeras lideres del sector y del cantón Puebloviejo.

Ah raíz de la falta de contratos y mal manejo económico, se ha tomado la decisión de realizar recorte de personal, lo que provoca más carga de trabajo a sus empleados y riesgos en su salud por el aumento de carga laboral, debido que se encuentran expuesto a más horas laborando, se podría decir que existe una explotación laboral, lastimosamente la falta de trabajo para algunos empleados donde su único fuente de ingreso es el trabajo en la agricultura han optado por continúan trabajando en la empresa.

La selección o destinación de los ingresos de la empresa son otro factor problema para la empresa, como ya se había mencionado BANANAKALILJR S.A.S como actividad secundaria es la producción y comercialización de arroz, maíz, soya, etc., el control dentro de la organización no ha sido el correcto, pues lo más importante es saber diferenciar los ingresos de sus actividades, en vista que los ingresos de todas sus actividades son destinados para toda la producción y comercialización de BANANAKALILJR S.A.S., si existiera un control efectivamente la calidad y conformidad de los que integran la empresa dedicada al cultivo de banano cumpliría con todos los estándares posibles.

Esta empresa al estar ubicada en un mercado muy competitivo como es la provincia de Los Ríos es algo difícil poder ser líderes en el mercado potencial, ya que el en cantón Pueblo Viejo al ser un cantón agrícola, es principal fuente de trabajo que existe, por ende, es un problema reclutar personal destinado para esta actividad, además de conseguir empresas que deseen comprar el producto, por lo tanto es crucial implementar estrategias que ayuden al buen funcionamiento, producción y comercialización del banano ubicando esta empresa como líder cantonal y provincial en su actividad comercial.

2.- JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso está enfocado en la gestión de calidad de la empresa BANANAKAILJR S.A.S. en el cantón Puebloviejo en el período 2023, por lo tanto, su desarrollo es factor fundamental en la compañía para el desempeño laboral y comercial, ya que se procura demostrar la importancia que posee un correcto proceso en la gestión de calidad, minimizando errores que existan y a su vez prevenir, por lo tanto es esencial influir en la decisiones de las diferentes actividades que existen en la empresa, a su vez brindar productos de calidad a las casas comerciales y las personas que tendrán acceso al producto.

Por medio de esta investigación, se pretende dar a conocer las ventajas de un correcto manejo y control en la gestión de calidad, la empresa podría mejorar sus actividades por medio de un diagrama causa-efecto para determinar su grado de competitividad antes las amenazas que se puedan presentar. Este aspecto importante aportaría beneficios en la empresa garantizando una mejor administración y sus ingresos puedan cubrir con las necesidades que se presenten tanto en el área de campo como en el área de la mano de obra.

Este proyecto además cabe recalcar que es viable ya que cuenta con la predisposición del personal administrativo, de campo y la gerente que es la representante legal de la empresa BANANAKALILJR S.A.S. del cantón Puebloviejo, misma que ofrece ayudar con la información necesaria para la realización de este estudio de caso, además de llevar una investigación de campo con técnicas cuantitativas y cualitativas. Los conocimientos y resultados obtenidos en base a la gestión de calidad serán importantes para los encargados de la empresa, para prevenir errores y mejorar su actividad.

3.- OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL.

Evaluar la gestión de calidad en la empresa BANANAKALILJR S.A.S en el cantón Pueblo Viejo en el periodo 2023 para lograr un mejor funcionamiento en sus actividades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Analizar la gestión de calidad, mediante un diagrama de causa y efecto para determinar su grado de competitividad.
- Identificar los problemas que existen en la empresa en referencia a la calidad mediante encuestas a los empleados para conocer la deficiencia del rendimiento en la productividad.
- Recomendar las técnicas que implica el correcto proceder de la gestión de calidad en las empresas para poder garantizar la mejora en sus productos.

4.- LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso titulado “Gestión de calidad de la empresa BANANAKAILIJR S.A.S. en el cantón Pueblo Viejo en el período 2023” por medio de su desarrollo se pretende dar a conocer la calidad en la que se encuentra la empresa, analizando los factores que influyen en el escaso rendimiento que existe en su producción e inadecuada administración, este estudio de caso se encuentra bajo la línea de investigación gestión financiera, administrativa, tributaria y control, y se enmarca bajo la sublínea marketing y comercialización.

A través de esta investigación se pretende dar solución a la calidad de la producción agrícola y administrativa por tal motivo existe una relación directa con la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria y control, dado que BANANAKAILIJR S.A.S. es una empresa comercial que se dedica a la producción y comercialización de banano, lo cual es necesario proponer estrategias o técnicas en los procesos de calidad de comercialización y administración; en este estudio se puede identificar que la gestión de calidad, es el proceso que permite un correcto funcionamiento de sus actividades.

Este caso de estudio se ejecuta bajo la sublínea de investigación marketing y comercialización, las actividades de la empresa se asemejan con esta sublínea, sabiendo que esta empresa se dedica a la venta de banano se pretende buscar estrategias de marketing que aporte en calidad de sus productos en coordinación con la administración y trabajadores, de esta forma ayuda en el incremento de las ventas por medio de una excelente comercialización de su producto, existiendo una estrecha relación entre comprador y vendedor.

5.- ARTICULACIÓN

El presente estudio de caso se centra únicamente bajo la experiencia que se ha adquirido en las prácticas en el proceso de la Gestión Administrativa o comercial en instituciones públicas y privadas, realizadas en el GAD del Cantón Pueblo Viejo, teniendo en cuenta que en el transcurso del tiempo esta actividad que se realizó en el área administrativa/contable se logró identificar y establecer los obstáculos que presentaba la empresa, los conocimientos que se adquirieron facilitaron con la realización de estudio de caso denominado Gestión de calidad en la empresa BANANAKALILJR S.A.S en el cantón Pueblo Viejo en el período 2023.

Como profesional en el área administrativa se aplicó procesos comerciales acorde a lo aprendido para gestionar recursos que sean eficientes como procesos empresariales y administrativos, logrando que la satisfacción del cliente, este vínculo se refleja con el trabajo de campo realizado en este estudio de caso. En la experiencia que se obtuvo en las prácticas administrativa y comercial en la gestión de las prácticas pre-profesionales demuestra la importancia y experiencia de mejorar habilidades para beneficio de la empresa BANANAKALILJR S.A.S mejorando la calidad del producto y la gestión de la empresa.

Al tener comunicación directa con los trabajadores, fue de utilidad para encontrar los errores que se presentaron en la empresa BANANAKALILJR S.A.S, donde fue de gran utilidad las habilidades desarrolladas en las prácticas pre-profesionales, de esta forma se logró entender las necesidades de los empleados, la información relacionada con la gestión también sirvió de ayuda para mejorar la administración, los procesos y la calidad del producto de la empresa, lo que influye en eficiencia y satisfacción del proveedor.

6.- MARCO CONCEPTUAL

La gestión de calidad es considerada como una estrategia por medio de los procesos que ayudan a contribuir en el mejoramiento y desempeño de las funciones que se desarrollan dentro de la empresa, de acuerdo a una excelente aplicación de gestión de calidad a través de la planificación se obtienen beneficios facilitando la eficacia y eficiencia, este procedimiento involucra la ejecución de procesos internos de la empresa, dando como resultados mejoría en las herramientas, de esta forma se puede aludir que la estrategia por medio de gestión de calidad tiene un impacto efectivo en el crecimiento de la empresa (Ormaza Cevallos & Guerrero-Baena, 2021, pág. 321).

Dentro del entorno empresarial la gestión de calidad es un factor clave para alcanzar el éxito en, la toma de decisiones con respecto a compra o ventas se debe hacer de forma correcta, las empresas públicas y privadas dentro de sus estrategias han optado por la implementación de un sistema de gestión de calidad, que ayude a facilitar y agilizar procesos, de tal manera que se optimizaran recursos económicos, materiales y tiempo, debido a la implementación de un sistema de gestión de calidad las empresas pueden solucionar cualquier problema que pueda llegar a existir en la empresa.

La calidad dentro de las empresas representa un factor importante con respecto a la competencia, por esta razón muchas organizaciones han tomado decisiones por medio de estrategia diseñadas a través de sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta que al proporcionar productos de calidad permitirá al cliente su total satisfacción cumpliendo con los requisitos expuestos por el comprador, además de obtener beneficios que sean viables, esto a su vez pretende que la empresa alcance nuevas y mejores oportunidades en el mercado (Amaya et al., 2020, pág. 633).

La calidad es un término que determina el nivel de satisfacción del consumidor, debido que si cumplimos con las expectativas y requisitos de los clientes el producto que

se está promocionado tendrá un alto nivel de satisfacción y acogimiento en el mercado es decir su demanda aumentara y a nivel competitivo se lograría alcanzar con los objetivos y metas esperadas, sumándole que debido al incremento de ventas se obtendrá una rentabilidad que resultada beneficio para la empresa y todos sus trabajadores, generando empleo y solvencia.

Un sistema de gestión de calidad se corresponde a la aplicación de estrategias bajo procedimientos relevantes que fortalezca con el desarrollo y funcionamiento de la empresa, lo que signifique un impacto efectivo a lo planificado según las metas que se hayan determinado, a través de un sistema preciso de gestión de calidad preciso se puede obtener mejor organización con los trabajos que se realizan diariamente y de esta forma se puede administrar de forma confiable y efectiva la información financiera debido a un proceso de planificación adecuada (Pacheco et al., 2023, pág. 5804).

El termino calidad ha existido desde el inicio de la humanidad en el año 2150 AC existía un código que se llamaba Humarabi de Babilonia, que era utilizada para seguir con procedimientos en las construcciones y asegurar que estas sean de excelente calidad, en civilizaciones con los Mayas, Egipcia y Fenicia los encargado de dichas labores eran sometidos a castigos al no cumplir con eficacia y eficiencia los procesos, en la actualidad la globalización ha logrado avances tecnológicos lo que facilita el proceder de las actividades generando oportunidades para las empresas (Aguado et al., 2022, pág. 712).

El objetivo que encierra la gestión de calidad es conocer las necesidades de los usuarios y llenar sus expectativa según sus deseos por medio de la un sistema organizacional, dado que la calidad se fundamenta por las necesidades del cliente, de esta forma el producto o servicio debe ser adecuados para el uso que se haya asignado, además debe ser igual o superior a las expectativas que tenga el cliente, asegurando atraer la

confianza y fidelidad del consumidor a través de la calidad del producto (Aguado et al.,2022, pág. 713).

Importancia de contar con un sistema de gestión de calidad

La implementación de un sistema de gestión de calidad dentro de las empresas requiere un aporte importante, ya que se detallaran los procesos de la producción, además de implementar un análisis situacional que ayude con el funcionamiento de las actividades, de esta forma facilitara la administración y el manejo en las diferentes áreas, bajo una planificación se distribuirá los cargos a los trabajadores y sus labores serán implementadas según el perfil o físico entendiendo que se realizaran en el área de campo, de esta forma se podrán obtener resultados de calidad en la producción (Yunga et al.,2023, pág. 586).

Contar con un sistema de gestión de calidad tanto en empresas públicas como privadas significa el aumento de producción, ayudando con el correcto funcionamiento de las diferentes áreas, ya que a través de las planificaciones se reflejaría con claridad los detalles que se deben implementar acerca de las distintas funciones que se le encomienden a los trabajadores de la empresa, además es importante porque con su implementación ayuda que las empresas mantenga un ritmo de competencia adecuado que garantice la estabilidad empresarial.

Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad en las empresas

Los beneficios que existe en la implementación de un sistema de gestión de calidad se encuentran en las tendencias tecnológicas al momento de involucrar al personal, clientes, los proveedores y el entorno dentro de la empresa, cambiando la transformación en empresas inteligentes y a su vez profundizando los procesos y conocimientos definiendo las responsabilidades de los que conforman la empresa, a su

vez de da a conocer a los trabajadores de importancia que tiene la aplicación de un sistema de gestión de calidad para la empresa (Murrieta et al., 2020, pág. 122).

El sistema de gestión de calidad no solo se debe presentar como una herramienta para gestionar procesos, debe ser utilizada bajo políticas de la empresa, que ayuden con la transformación del buen funcionamiento de las organizaciones de tal manera que puedan alcanzar los objetivos planteados, según la ISO 9001 uno de los principales sistemas de gestión de calidad (SGC) es establecer normas y requisitos para un SGC en todas las empresas sin importar el tamaño y sector donde se encuentren ubicadas para mejorar su calidad (Lucero et al., 2020, pág. 15)

Además la administración o gestión de calidad total (GCT) es uno de los términos que enfoca a nivel global la gestión de calidad en este punto se ha definido en forma extensa en el ámbito organizacional y establece un sistema de gestión de calidad SGC en todas las actividades de las empresas, tanto en las actividades internas o externas que se realicen en las organizaciones, para poder tener un mejor desarrollo en el sistema es fundamental que la administración instaure herramientas y programas (Lucero et al., 2020, pág. 15) .

La planificación es un factor decisivo al en la ejecución del sistema de gestión de calidad, las dirección de las empresas son quienes deberán tomar las decisiones sobre lo que se llevara a cabo y de esta forma lograr alcanzar el objetivo deseado, analizando los indicadores que se tomaran en cuenta para el uso de herramientas de calidad y medir el grado de eficacia que esta posee, esta constara de tres fases; evaluar, planificar y preparar, además de realizar procedimientos internos para la evaluación y lograr la instalación de un sistema de gestión de calidad adecuado (Aparicio et al., 2022, págs. 56-57).

La gestión de calidad se convierte en una estrategia importante en la producción de banano, pen vista que tiene herramientas valiosa para afrontar desafíos en el proceso

del cultivo, producción y comercialización, en efecto la norma ISO 9001:2015 hace énfasis en señalar que la gestión de calidad es una pauta primordial en el ámbito de la calidad, debido a que esta norma se centra en un enfoque que garantice y mejore la calidad y capacidad de la empresa para poder llevar a cabo con los requisitos establecidos y de esta forma poder cumplir con total cabalidad con las exigencias del cliente y poder satisfacer sus necesidades (Montenegro et al., 2023, pág. 21).

En la industria de la comercialización del banano en Ecuador es un mercado mundial altamente competitivo, por lo tanto los consumidores exigen productos de excelente calidad en cada presentación, desde dulces con sabores exquisitos hasta la presentación como fruta, para las empresas dedicadas a la venta de banano en Ecuador la calidad es un factor indispensable para poder lograr la diferenciación ante la competencia y a su vez conseguir posicionarse en el mercado, además la industria bananera siendo productos destinados para el consumo existe una preocupación estricta en la seguridad de la higiene, dado que el banano debe cumplir con requisitos estrictos de higiene y calidad (Montenegro et al., 2023, pág. 20).

La percepción que existe sobre gestión de calidad en la administración puede variar según las circunstancias y el entorno que nos rodea, además de tener una idea clara de lo que se desea ejecutar, se debe investigar herramientas para prevenir que una incorrecta implementación de un sistema de gestión de calidad afecta de forma directa a las actividades de la empresa. Las empresas públicas y privadas diseñan un plan organizacional con la finalidad de presentar productos y servicios de buena calidad (Briones et al., 2020, pág. 74)

Planificación para implementar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001.

Para implementar un sistema de gestión de calidad bajo la normativa de la ISO 9001, es indispensable seguir procesos que correspondan a una correcta planificación de manera eficaz y eficiente, esta planificación debe efectuarse con una serie de procedimientos que apruebe con los objetivos y metas de la implementación, identificar los recursos que se vayan a necesitar, precisar con exactitud los roles que se le asignen al equipo de trabajo encargado de la implementación, además de detallar un plan adecuado para que la implementación del sistema de gestión de calidad resulte de forma exitosa (Yunga et al., 2023, pág. 587).

“La implementación para una excelente planificación de un sistema de gestión de calidad cuenta con los siguientes pasos” (Yunga et al., 2023, pág. 587):

- Generar los documentos que solicita el Sistema de Gestión de Calidad.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Capacitación.
- Auditoría Internas.
- Resolver las no conformidades en el cumplimiento de los requisitos.
- Auditoría Externa.
- Resolver las no conformidades externas en el cumplimiento de requisitos.
- Instituir la contratación de una empresa que este certificada por la ISO 9001 (Yunga et al. 2023, págs. 587-588).

Beneficios del control de calidad

Estar en completa predisposición con relación a los procedimientos del control de calidad aporta con muchas ventajas, resaltando como la más común la mejora de

la calidad en el lugar del trabajo, de esta forma se van a enumerar algunas de las ventajas que se obtienen en la implementación del control de calidad (Kuuse, 2022).

- Lograr que se cumpla con la normativa
- Mejorar la satisfacción del consumidor.
- Uso adecuado de los recursos.
- Disminución en los costos de producción.
- Incremento en las ganancias (Kuuse, 2022).

Importancia de la calidad del producto.

La calidad de un producto es importante porque ayuda a satisfacer las necesidades de los clientes, además porque es una estrategia que ayudara a la empresa por medio del producto que se vaya a comercializar a tener buena imagen y a su vez fidelidad del cliente, por lo tanto, un producto de excelente calidad además de cumplir con las expectativas con la que fue diseñado el producto y crea una experiencia de agrado y confianza por parte del consumidor elevando los estándares de calidad (González, 2023)

Ciclos de control de calidad Deming.

“Las empresas deben establecer planes de gestión de calidad y mejorar los procesos en competitividad y calidad, reduciendo costos y falencias, perfeccionando la productividad y eliminando todo tipo de riesgos” (eurofins, 2023).

El ciclo Deming es el sistema con mayor utilización para efectuar planes de mejora continua, este recibe el nombre de Edwards Deming, dado que fue el principal impulsor, pero también se conoce a este ciclo como PHVA que significan las siglas de la etapa del ciclo Deming; Planificar, Hacer, Verificar, Actuar o PDCA en sus siglas en inglés; Plan, Do, Check, Act (eurofins, 2023).

Etapas de ciclo Deming

El ciclo Deming está compuesto por cuatro etapas, de forma que cuando termina la última de ellas, comienza al inicio, esto permite que las actividades sean evaluadas una y otra vez provocando que haya mejora continua, las etapas del ciclo de Deming son las siguientes (eurofins, 2023):

Planificar (Plan)

“Esta fase es la que tiene más influencia, las actividades se realizan mediante grupos de trabajo, encuestas a trabajadores e investigar nuevas tecnologías, para esto debemos definir” (eurofins, 2023):

- La problemática o actividad que se desea mejorar.
- Los objetivos planteados para alcanzarlos.
- Los métodos o herramientas que se van a llevar a cabo (eurofins, 2023).

Hacer (Do)

“Esta etapa se utiliza para llevar a cabo un plan, en algunos de los casos este plan se lo realiza mediante una prueba piloto, esta fase incluye:” (eurofins, 2023).

- Comprobar y ejecutar las correcciones planificadas.
- Registrar los avances y los resultados obtenidos.
- Establecer el personal indicado para aplicar las soluciones desarrolladas (eurofins, 2023).

Controlar (Check)

“Mediante esta etapa se comprueba si la mejora ha alcanzado el objetivo planteado, por medio de herramientas como diagrama de Pareto, además se debe controlar las críticas y cuáles serían sus causas, como la calidad del producto” (eurofins, 2023).

Actuar (Act)

Esta es la última de las cuatro etapas, en esta se debe acordar un plan de mejora, se ordena la solución con el problema y se ejecuta un plan para mantenerlo, en el la prueba piloto se obtuvo buenos resultados se implementará de forma definitiva, de no ser así se examinará para encontrar los errores y empezar con un nuevo ciclo (eurofins, 2023).

Herramientas de ciclo Deming.

Las herramientas del ciclo de Deming más utilizadas en la planificación de la gestión de calidad son las siguientes:

- Análisis de valor: sirve para aumentar el valor del producto o servicio.
- Método Kaizen: Busca mejorar las actividades de la organización, usando el método de las 5S.
- Diagrama de afinidad: se encarga de recopilar información e ideas para mejorar los asuntos.
- Los Cinco porque: método que se utiliza para conocer la causa - efecto de la problemática (eurofins, 2023).

Insatisfacción del consumidor en la gestión de calidad

La gestión de calidad instituye que el 90% de las inconsistencias o problemas que existen en la calidad son relacionados con la incorrecta aplicación de los procesos y no por el personal encargado, por lo tanto es importante analizar la situación como si fuéramos en cliente, saber que nos gustaría un actitud buena y positiva frente a los problemas que las opiniones o reclamos sean escuchados con la finalidad de satisfacer al consumidor, la insatisfacción del clientes puede llegar a tocar puntos importantes como; social, costumbre, sentimental o espiritual (Jarrín Arias & Ormaza Andrade, 2021, pág. 365).

Principios de la gestión de calidad

“Los principios de la gestión de calidad se conforman bajo la norma ISO, que son elementos esenciales en la implementación de cualquier programa de calidad” (Inspectorio Inc, 2021).

- **Enfoque al cliente:** “Se refiere cuando tomas en cuenta a tus clientes antes de cualquier situación, esto hará que aumente el valor, satisfacción y fidelidad del cliente” (Inspectorio Inc, 2021).
- **Liderazgo:** “El liderazgo ayuda al equipo de trabajo para alcanzar el objetivo de calidad que se haya planteado, mejorando el nivel de calidad de la empresa” (Inspectorio Inc, 2021).
- **Compromiso de las personas:** “El compromiso con las personas en pieza clave, ya que por medio de su motivación se podrá crear objetivo de calidad” (Inspectorio Inc, 2021).
- **Enfoques basados en procesos:** “Constar con ideas claras de los procesos que se va a realizar ayuda a garantizar el servicio o producto y de esta forma brindar calidad a los clientes” (Inspectorio Inc, 2021).
- **Mejora continua:** “Actualizarse constantemente ayuda a la innovación, debido a que mejorar constantemente la calidad de los productos es recompensar a los trabajadores y a los proveedores del esfuerzo que realizan en su trabajo” (Inspectorio Inc, 2021) .
- **Toma de decisiones basada en la experiencia:** “Es necesario hacer una recopilación de datos que sean útiles, luego aquellos datos son tomados para así poder tomar decisiones con mejor veracidad” (Inspectorio Inc, 2021).
- **Gestión de las relaciones:** “Para conservar una cadena de suministros en el mercado es necesario mantener buena relación con los proveedores, con el tiempo

este lazo se convertirá en un enérgico espíritu de colaboración de la cadena de suministro” (Inspectorio Inc, 2021) .

Procesos administrativos en las empresas.

Los procesos administrativos son temas de gran nivel dentro de las empresas, debido que se pretende buscar mayor beneficio de los recursos, sabiendo que a través de la administración se toma decisiones, se formula se planifica los recursos, para obtener mejoría y cambio positivo en la empresa cuando es llevado de forma correcta, además el proceso administrativo es el vínculo entre la capacitación, actitud y conocimiento que se obtiene y que las personas adoptan en el transcurso del tiempo, es decir gracias a la capacidad y experiencias pueden aplicarlo a diferentes áreas de la empresa (Vasquez et al., 2021, pág. 260).

La rentabilidad de una empresa dependerá de la administración que se le aporte, la rentabilidad es el resultado de la utilidad y la inversión de un negocio, dado que esta mide el grado de efectividad que existe en la gerencia, esta situación se refleja con el resultado de las ventas obtenidas según el objetivo que se haya planteado, si una empresa es rentable es señal que existe por parte de la administración planeación de costos y gastos, competente al momento de tomar decisiones (Mora et al., 2021, pág. 113).

Técnicas que implica el correcto proceder de la gestión de calidad

Dichas herramientas o técnicas son significativas para corregir o diseñar una guía hacia la gestión de calidad, además de proteger el bienestar de los clientes, cabe señalar que estas técnicas se presentan como funciones y tiene como objetivo ayudar a las empresas con la calidad de los servicios, esto ayudara a resolver inconvenientes obteniendo resultados favorables, aplicando estas técnicas de forma adecuada facilita la gestión de calidad, para mejor entendimiento se detallaran algunas herramientas utilizadas como técnicas para mejorar la gestión de calidad (Jarrín et al., 2021, pág. 371)

- **Diagrama de flujo:** Es una representación gráfica donde se indican los pasos a seguir de un algoritmo que se represente por medio de figuras entrelazadas, donde se centra en el tema a tratar, la información se la puede representar por diferentes figuras como; Ovulo, Rectángulo, Fechas, Rombo y Símbolos (Jarrín et al., 2021, págs. 373-374).
- **Diagrama de Pareto:** Este diagrama se relaciona con una curva llamada 80/20 que se determina de la siguiente manera, si un producto o servicios presenta inconsistencia en un 80% quiere decir que las causas representan un 20%, las causas aún en cantidades menores representan un problema para la empresa y se representa por una gráfica combinada que fue creada por Wilfrido Pareto (Jarrín Arias & Ormaza Andrade, 2021, pág. 372).
- **Diagrama Causa – Efecto:** Este diagrama conserva su nombre por su creador Kaoru Ishikawa, es conocido como el diagrama de espina de pescado por la forma que procesos se presenta en la gráfica, mediante este diagrama se puede visualizar las causas perjudiciales de la empresa, ocasionando el efecto donde se origina el problema, para que esta técnica funcione de forma correcta es fundamental dividirla por segmento: maquina, métodos, materiales y personal (Jarrín Arias & Ormaza Andrade, 2021, pág. 372).

El diagrama causa efecto es una herramienta utilizada para medir en nivel y calidad del producto por medio de factores que se identificarán que serán las causas de los problemas, se lo realiza con el fin de satisfacer las mejores necesidades de los clientes, para formar este diagrama Ishikawa hay que tener en cuenta que se debe partir por medio de cinco variables que son conocidas como las 5 M's siendo estas: Materias prima, maquinaria, método o trabajo, mano de obra y medio ambiente, estas variables importantes para la formación del diagrama (Burgasí et al., 2021, pág. 1218)

7.- MARCO METODOLÓGICO

Método

El presente estudio de caso denominado “Gestión de calidad en la empresa BANANAKALILJR S.A.S en el cantón Puebloviejo en el período 2023 ” se lo realizo por medio de la ejecución del método de investigación aproximación metodológica, debido que para la realización del desarrollo del estudio de caso se implementó un diseño de investigación comparativo y descriptivo, además de observación a través del trabajo de campo y vías que se relacionan directamente con la problemática de esta forma se busca dar solución a los errores encontrados en la empresa.

Técnicas

Diagrama causa – efecto: es una estrategia que se utiliza por medio de una estructura para analizar el problema que enfrenta la empresa por medio de los factores que existente relacionada con la gestión de calidad.

Encuesta: que se realizó a los 26 empleados que trabajan en la empresa BANANAKALILJR S.A., para conocer identificar los problemas que presenta la empresa y de esta forma permitir determinar el nivel de calidad.

Instrumentos

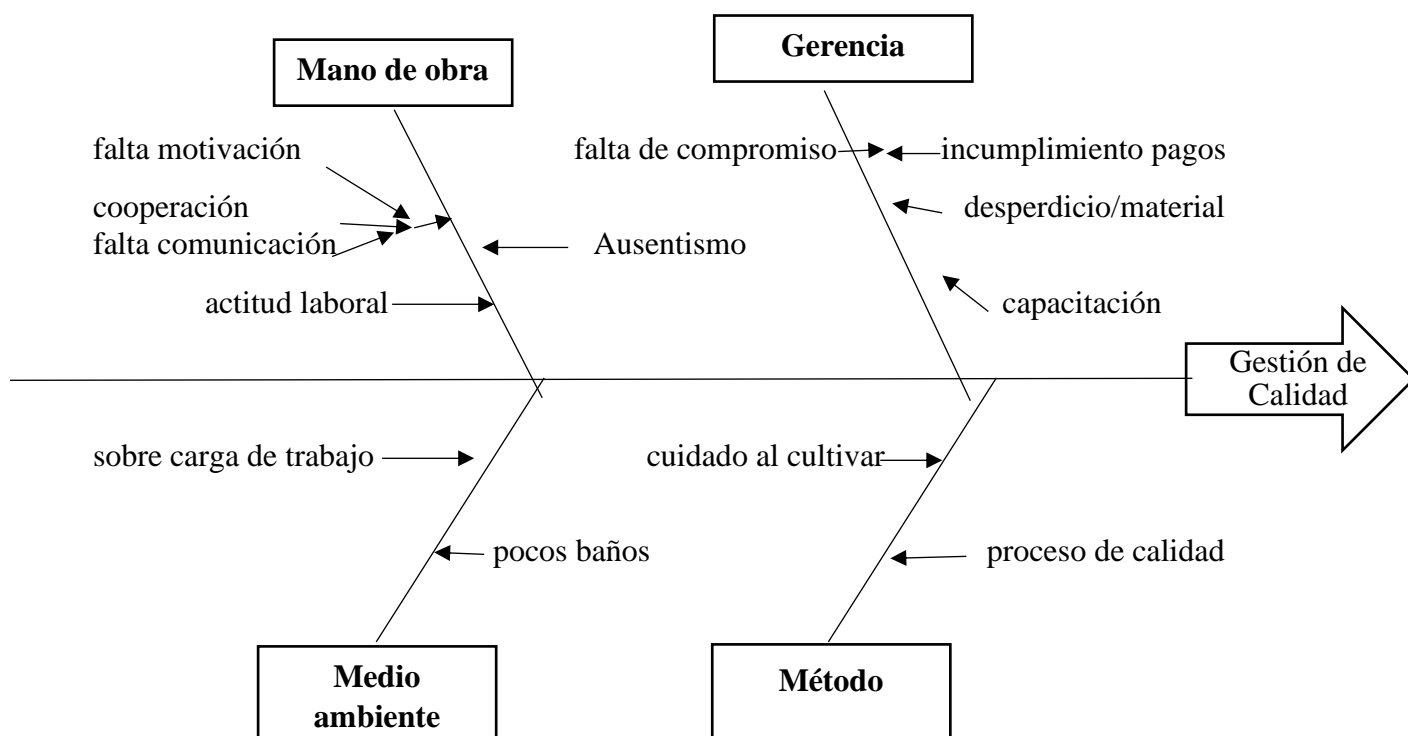
Gráfica causa – efecto: que posee la estructura de una espina de pescado para el desarrollo de la investigación y determinar el nivel de competencia.

Guía de encuesta: 10 preguntas que sirven de guía para conocer la percepción de los empleados en relación a la gestión de calidad de la empresa.

8.- RESULTADOS

El diagrama Causa – Efecto considera la resolución de problemas identificando las causas para evitar errores en las empresas.

Tabla N°1 Diagrama Causa - Efecto o espina se pescado de la Gestión de Calidad



Fuente: Diagrama Causa - Efecto

Elaborado por: Sujeidy Alejandra Quinto Arana.

Para identificar los problemas que existen en la empresa con respecto a la calidad se tomó como muestra a 26 empleados que tiene BANANAKALILJR S.A.S para la realización de la encuesta

Tabla N°2.

1. ¿Como considera usted la administración de la empresa BANANAKALILJR?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Excelente	1	3,4%
Muy buena	0	0%
Buena	0	0%
Regular	4	15,4%
Deficiente	21	80,8%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de BANANAKALILJR S.A.S

Elaborado por: Sujeidy Alejandra Quinto Arana

Tabla N°3

2. ¿La empresa utiliza herramientas de gestión de calidad?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Poco	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	26	100%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de BANANAKALILJR S.A.S

Elaborado por: Sujeidy Alejandra Quinto Arana.

Tabla N°4

3. ¿Cuál de estas herramientas de calidad existen en la empresa?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Plan estratégico	0	0%
Mapa de procesos	0	0%
Manual de procedimientos	0	0%
Carta de servicio	0	0%
Ninguna	26	100%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de BANANAKALILJR S.A.S

Elaborado por: Sujeidy Alejandra Quinto Arana.

Tabla N°5**4. ¿Cuál ha sido la calidad del producto?**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Excelente	0	0%
Muy buena	0	0%
Buena	0	0%
Regular	10	38,5%
Deficiente	16	61,5%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de BANANAKALILJR S.A.S

Elaborado por: Sujeidy Alejandra Quinto Arana

Tabla N°6**5. ¿Se ha implementado algún sistema de gestión de calidad en la empresa?**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Regular	0	0%
Poco	4	15,4%
Nunca	22	84,6%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de BANANAKALILJR S.A.S

Elaborado por: Sujeidy Alejandra Quinto Arana.

9.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La identificación del diagrama Causa – Efecto se puede concluir con los problemas y se encontraron las siguientes causas:

En la mano de obra se determinó que la empresa presenta problemas con la ausencia del personal lo que impide la realización de sus actividades, de igual forma la falta de compromiso, cooperación, falta de comunicación y falta de actitud, provocan un desequilibrio en la empresa, lo que corresponde a la Gerencia se puede observar que la falta de compromiso, incumplimiento de los pagos y falta de capacitación han causado molestia en los trabajadores disminuyendo su rendimiento laboral.

El medio ambiente representa el escaso compromiso que deben tener con los trabajadores al no contar con las comodidades que por ley deben recibir, como el hecho de constar solo con un baño y la sobre carga de trabajo que se les aporta en sus actividades, además en el método la causante de los problemas es el no contar con herramientas ágiles para una excelente gestión en los procesos de calidad, provocando que el producto al momento de cultivar no tenga los cuidados respectivos.

Implementar herramientas de gestión es de gran importancia en las empresas es por ese motivo que se preguntó a los trabajadores acerca de la utilización de herramientas de gestión y el 100% que corresponden a las 26 personas que se encuestaron en decisión unánime manifestaron que nunca se ha implantado una herramienta de gestión en la empresa. Por la misma razón 26 personas que representa al 100% de las encuestas en otra interrogante señalaron que no existen herramientas de gestión de calidad en la empresa.

Debido a la falta de herramientas se obtiene como resultado que el producto no sea de buena calidad, así es como señalaron las encuestas con un 61,5% que representa a 16 trabajadores es decir más de la mitad concuerdan con la misma respuesta, siendo

evidente que el producto se deficiente, por lo tanto el ambiente laboral se tornara poco agradable según la encuesta un 73,1% lo manifestaron de esta forma, a comparación del 26,9% que se mantienen en la regularidad, esto provoca un bajo nivel de satisfacción en los trabajadores con respecto al incumplimiento de beneficios sociales, dado que no cuenta con aquello, esto fue lo que se observó en la encuesta siendo su mayoría del 69,2% (18) personas que manifestaron que no están nada satisfecho con la gestión que realiza la empresa.

En la encuesta según la implementación de algún sistema de gestión de calidad en la empresa, el 84,6% señalaron que no existe, mientras que el 15% indicaron que la implementación se ve poco en la empresa del total de los 26 trabajadores que fueron encuestados, de tal manera que nunca se ha implementado dicho sistema en la empresa, al no contar con herramientas o implementación, se puede observar que estos factores provocan problemas en relación con la calidad del producto a comercializar y exportar.

Como resultado de estos inconvenientes ha resultado que el producto no sea de buena calidad, esto según lo que comentaron los trabajadores de la empresa agrícola en las encuestas que se le realizo, donde el 61,5% señalaron que ha sido deficiente la calidad del producto a comercializar, y el 38,5 es regular, estos resultados no son favorable para la empresa, debido que si no existe un producto de calidad, no habrá una rentabilidad apropiada, dado que las empresas que reciben el producto no lo comprarán debido a su calidad. Estos resultados que se dieron a través de las encuestas son evidencia del mal funcionamiento de la administración en la toma de decisiones, al no implementar un sistema de gestión de calidad para agilizar procesos y garantizar productos de calidad para la comercialización en empresas públicas y privadas alcanzado los objetivos planteados por las organizaciones.

10.- CONCLUSIONES

A través de la elaboración del diagrama causa – efecto se pudo analizar como repercute que la gestión de calidad en la empresa, identificando los principales factores relacionado a la gestión de calidad de BANANAKALILJR S.A.S, los cuales fueron mano de obra, en este factor se pudo determinar que la causa de los problemas es la falta de motivación, cooperación, comunicación y actitud laboral, otro factor es la gerencia, existiendo irresponsabilidad en pagos, el desperdicio de material, el medio ambiente predomina la gestión de calidad, y por último el método, se puede percatar que al encontrar problemas en mano de obra, medio ambiente y gerencia ha causado que no exista cuidado en el proceso de cultivo y no por ende afecta la calidad y competencia.

Por medio de encuestas a los trabajadores se logró identificar los problemas que afecta en el rendimiento de la productividad en la empresa agrícola, como lo es el incorrecto manejo administrativo al no contar con una buena administración, provoca la toma de decisiones inadecuadas y falta de conocimientos acerca de herramientas de sistema de gestión calidad, lo que ha desencadenado malestar e incomodidad a sus empleados, como resultado de las falencias que existe en la empresa ha ocasionado una productividad escasa para la empresa.

Para concluir la empresa BANANAKALILJR S.A.S no cuenta con técnicas o herramientas de gestión de calidad que ayuden al buen funcionamiento de sus labores, debido los problemas que han incurrido por parte de la administración en relación a la calidad del producto y falta de compromiso, se ve reflejado en el malestar de sus trabajadores no ha logrado los resultados esperados por parte de los propietarios, el manejo de un sistema de gestión de calidad es parte de un proceso que ayuda a optimizar recursos, de esta forma se observa que la empresa no cumple con altos estándares de calidad por falta de técnicas y preparación.

11.- RECOMENDACIONES

- Realizar un correcto uso en los materiales utilizados para la producción del banano de esta manera evitar desechos innecesarios y también teniendo un lugar limpio donde realicen las actividades y de esta manera se podría mejorar en la gestión de calidad dentro de la empresa.
- Permitir que los trabajadores gocen de todos los beneficios y de esta manera ellos trabajen con actitud y entreguen todo de sí para que de esta manera la empresa crezca y también que una sola persona se encargue del control y seguimiento en la calidad del producto, de esta forma se puede prevenir problemas que afecten el rendimiento en la productividad.
- Investigar todos los procesos a fondo para que se pueda mejorar tanto en el rendimiento de los trabajadores y en la calidad del producto lo cual se pueda vender el banano a empresas internacionales.

REFERENCIAS

- Aguado Lingan, A. M., García Bravo, B., Malpartida Gutiérrez, J. N., & Garivay Torres De Salinas, F. (2022). Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 710-726.
- Amaya Pingo, P. M., Felix Poicon, E. C., Rojas Vargas, S., & Diaz Tito, L. P. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632 - 647.
- Aparicio Diaz, D. G., Arias Llanos, E. G., Espinoza Quispe, M. A., Farfán Rivera, V. T., & Gutiérrez Flores, J. M. (2022). Una nueva visión de la gestión de costos de calidad y su influencia en la rentabilidad de las bodegas del sector vitivinícola, año 2022. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 10(1), 52-82.
- Briones Cuadrado, P. A., Molina Orellana, S. G., & Avilés Noles, M. A. (2020). Modelo de evaluación de los sistemas de información aplicado a la calidad de la gestión administrativa universitaria. *ProSciences*, 4(35), 69-89.
- Burgasí Delgado, D. D., Cobo Panchi, D. V., Pérez Salazar, K. T., Pilacuan Pinos, R. L., & Rocha Guano, M. B. (2021). El diagrama de Ishikawa como herramienta de calidad en la educación: una revision de los ultimos 7 años. *Revista electrónica TAMBARA*, 14(84), 1212-1230.
- eurofins. (10 de Agosto de 2023). *El ciclo Deming: en qué consiste y cómo ayuda en la gestión y mejora de procesos*. Obtenido de eurofins: <https://www.eurofins-environment.es/es/el-ciclo-deming-que-consiste-y-como-ayuda-gestion-procesos/>
- González, E. (14 de Diciembre de 2023). *La calidad de un producto: ¿Qué es y cómo mejorarla?* Obtenido de Es DESiGn: <https://www.esdesignbarcelona.com/actualidad/diseño-producto/5-consejos-para-mejorar-la-calidad-de-un-producto>
- Inspectorio Inc. (19 de Noviembre de 2021). *¿Cuáles son los 7 Principios de la Gestión de la Calidad?* Obtenido de inspectorio: <https://inspectorio.com/es/blog/cu%C3%A1les-son-los-7-principios-de-la-gesti%C3%B3n-de-la-calidad>
- Jarrín Arias, M. B., & Ormaza Andrade, J. E. (2021). Gestión de calidad para el sector de electrodoméstico. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, VI(12), 362-389.
- Kuuse, M. (23 de Noviembre de 2022). *Control de calidad en la fabricación – Introducción*. Obtenido de MRP easy: <https://manufacturing-software-blog.mrpeasy.com/es/control-de-calidad/>
- Lucero Narváez, J. C., Hidalgo Flor, R., & Cueva Sánchez, E. (2020). Gestión de calidad en micro y pequeñas empresasde servicio automotriz ecuatoriano. *Estudio de la Gestión*(8), 12-33.
- Montenegro Bosquez , G. L., Chafra Tenemaza, Á. R., Salazar Altamirano, M. L., & Salazar Altamirano, D. M. (2023). Diseño y evaluación de unsistema de gestión de calidadbasado en la normaISO 9001:2015 para la producción de chocolates. *Imaginario Social*, 7, 18-29.

- Mora Arístega, J. E., Morales Morejón, S. E., Franco Bayas, M. A., & Calderón Angulo, R. J. (2021). Gestión de ventas de los productos de comercialización complejados. *Revista Umecit*, 10(16), 108-126.
- Murrieta Saavedra, Y. A., Ochoa Ávila, E., & Carballo Mendivil, B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *En Contexto*, 115-132.
- Ormaza Cevallos, M. G., & Guerrero-Baena, M. D. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 318- 333.
- Pacheco Lapo, T. L., Señalín Morales, L. O., & Moreno Loaiza, C. H. (2023). El control interno y su incidencia en la gestión financiera y contable de las asociaciones de banano del cantón Pasaje. *Ciencias Latina Internacional*, 5801-5814.
- Vasquez Ponce, G., Parrales Piloza, D. H., & Morales Chávez, V. E. (2021). PROCESO ADMINISTRATIVO: FACTOR DETERMINANTE EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LAS MIPYMES. *Revista Publicando*, 8, 258-278.
- Yunga Armijos, L. C., Toro Vivanco, A. D., & Capa Tejedor, M. E. (2023). Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad para exportación de banano: Caso Asociación de Agricultores 3 de Julio. *Digital Publisher*, 8(3), 582-595.
- Yunga Armijos, L. C., Toro Vivanco, A. D., & Capa Tejedor, M. E. (2023). Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad para exportación de banano: Caso Asociación de Agricultores 3 de julio. *Digital Publisher*, 8(3), 582-592.

ANEXOS**Anexo 1: Carta de autorización de la empresa BANANAKAILILJR S.A.S**

BANANAKALILJR S.A.S
Producción y Comercialización de Banano
Representante Legal: Luvia Guadalupe Carriel Zambrano
Dirección: Rcto Los Balzares
Provincia de Los Ríos
Ruc: 1291786584001

Puebloviejo, 8 de febrero del 2024

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos BANANAKALILJR S.A.S de la ciudad de Puebloviejo del cantón Puebloviejo

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante Sujeidy Alejandra Quinto Arana de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: Gestión de calidad en la empresa BANANAKALILJR S.A.S en el cantón Puebloviejo en el periodo 2023 el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

Luvia Guadalupe Carriel Zambrano

1202064695

Anexo 2: Ruc de la empresa

Razón Social BANANAKALILJR S.A.S.	Número RUC 1291786584001
---	------------------------------------

Establecimientos	
Abiertos	Cerrados
1	0

Obligaciones tributarias

- 2011 - DECLARACION DE IVA
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES – ANUAL
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- 9090 - IMPUESTO DE PATENTE MUNICIPAL

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gov.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATROR2022000944829
 Fecha y hora de emisión: 18 de abril de 2022 17:29
 Dirección IP: 157.100.53.151

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC13-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

- A01270201 - CULTIVO DE CACAO.
- A01220101 - CULTIVO DE BANANOS Y PLÁTANOS.

Razón Social BANANAKALILJR S.A.S.	Número RUC 1291786584001
---	------------------------------------

Establecimientos

Abiertos 1	Cerrados 0
----------------------	----------------------

Obligaciones tributarias

- 2011 - DECLARACION DE IVA
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- ANUAL
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- 9090 - IMPUESTO DE PATENTE MUNICIPAL

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación:	CATRCR20220000944829
Fecha y hora de emisión:	18 de abril de 2022 17:29
Dirección IP:	157.100.53.151

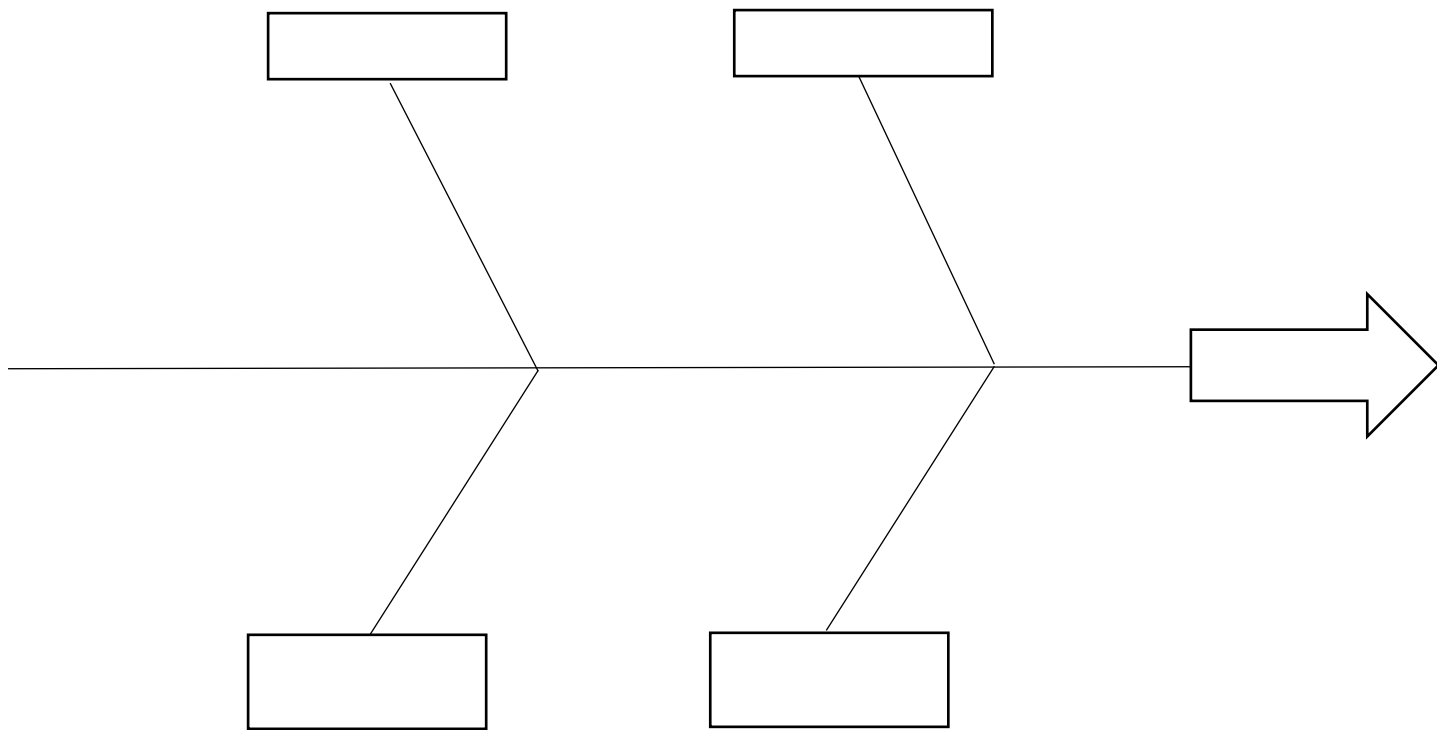
Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERDGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 452 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Anexo 3: Matriz de consistencia

TITULO: Gestión de calidad de la empresa BANANAKAILJR S.A.S. en el cantón Pueblo Viejo en el período 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	DIMENSIÓN	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿En qué medida la gestión de calidad optimiza los procesos y recursos de BANANAKAILJR S.A.S? <p>ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo influyen la implementación de sistema de gestión de calidad en la mejora de los procesos en una empresa agrícola? ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y satisfacción al cliente? 	<p>GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluar la gestión de calidad en la empresa BANANAKAILJR S.A.S en el cantón Pueblo Viejo en el periodo 2023 para lograr un mejor funcionamiento en sus actividades <p>ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar la gestión de calidad, mediante un diagrama de causa efecto para determinar Identificar los problemas que existen en la empresa en referencia a la calidad mediante encuesta a los empleados para conocer la deficiencia del rendimiento en la producción 	<p>GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> La falta de compromiso en la gestión de calidad, provoca un alza en los costos de inversión y tiempo en la producción del banano <p>ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> El mejorar las condiciones de trabajo en la empresa nos brindaría una mejora en la productividad producción. El nivel de satisfacción de trabajadores, proveedores y consumidores depende de la gestión de calidad 	<p>Gestión de calidad</p> <p>Definición:</p> <p>La gestión de calidad es considerada como una estrategia por medio de los procesos que ayudan a contribuir en el mejoramiento y desempeño de las funciones que se desarrollan dentro de la empresa</p>	<p>GENERAL</p> <p>V1. Gestión de calidad</p> <p>V2. BananaKaliJr S.A.S</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bienestar mental Bienestar material Desarrollo personal Bienestar físico Derechos Planificación. <ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad de cada área Bienestar material Desarrollo personal Bienestar físico Derechos Planificación 	<p>Método de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> Aproximación Metodológica. <p>Diseño de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> Comparativo y descriptivo. <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Diagrama Cusa-efecto Encuestas. <p>Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> Grafica causa-efecto Guía de encuestas(cuestionario)

Anexo 4: Diagrama causa-efecto o espina de pescado (objetivo específico #1)



Anexo 5: Encuesta aplicada a los trabajadores de BANANAKALILJR S.A.S**1. ¿Como considera usted la administración de la empresa BANANAKALILJR**

- a) Excelente
- b) Muy Buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Deficiente.

2. ¿La empresa utiliza herramientas de gestión?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Poco
- d) Casi nunca
- e) Nada

3. ¿Cuál de estas herramientas de calidad existen en la empresa?

- a) Plan estratégico
- b) Mapa de procesos
- c) Manual de procedimiento
- d) Carta de servicio
- e) Ninguna

4. ¿Cuál ha sido la calidad del producto?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Deficiente

5. ¿Cómo considera el ambiente laboral entre sus compañeros de trabajo?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Deficiente

6. ¿Cuál es un nivel de satisfacción con respecto al incumplimiento de los beneficios sociales?

- a) Totalmente satisfecho
- b) Muy satisfecho
- c) Neutral
- d) Poco satisfecho
- e) Nada satisfecho

7. ¿Está usted satisfecho con la gestión que realiza la empresa?

- a) Totalmente satisfecho
- b) Muy satisfecho
- c) Neutral
- d) Poco satisfecho
- e) Nada satisfecho

8. ¿Está usted de acuerdo con la carga laboral a los trabajadores?

- a) Totalmente satisfecho
- b) Muy satisfecho
- c) Neutral
- d) Poco satisfecho
- e) Nada satisfecho

9. ¿Con que frecuencia recibe usted bonos o incentivos?

- a) Totalmente satisfecho
- b) Muy satisfecho
- c) Neutral
- d) Poco satisfecho
- e) Nada satisfecho

10. ¿Se ha implementado algún sistema de gestión de calidad en la empresa

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Regular
- d) Poco
- e) Nada

Anexo 6: Fotos de las encuestas a los trabajadores de BANANAKALILJR S.A.S



Se realizo la pregunta acerca de la administración de la empresa



Se pregunto si la empresa utiliza herramientas de gestión




Se pregunto sobre la calidad del producto de la empresa



Se pregunto si la empresa implementa algún sistema de gestión de calidad

Anexo 7: informe del certificado antiplagio.

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

SUJEIDY ALEJANDRA QUINTO ARANA

3%
Textos
sospechosos



< 1% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
0% Idiomas no reconocidos
3% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: SUJEIDY ALEJANDRA QUINTO ARANA.pdf
ID del documento: 20b7915c1e190e88c25c292a18b17ae65c568791
Tamaño del documento original: 258,25 kB

Depositante: ONOFRE ZAPATA VIMANA DEL ROCÍO
Fecha de depósito: 1/3/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 1/3/2024

Número de palabras: 7016
Número de caracteres: 44.756


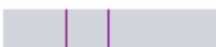

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 www.darumasoftware.com 7 principios y sus ventajas en la Gestión de Calidad ... http://www.darumasoftware.com/gestion-calidad/7-principios-y-sus-principales-ventajas-para-la-g... 3 fuentes similares	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
2	 repositorio.uladech.edu.pe http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/20.500.13032/25949/1/GESTION_DE_CALIDAD_MORAN...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)

Fuente con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repository.unimilitar.edu.co http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17469/SANCHEZACOSTATIANAPATR...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)