



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniera Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL Ingeniera Comercial

TEMA:

Control De Calidad De La Producción De Banano De La Hacienda La Julia

EGRESADO:

Mirtha Angelica Terranova Mayorga

TUTOR:

Ing. Rosendo Armando Gil Avilés

AÑO 2018

INTRODUCCION

El presente estudio sobre el Control de la Calidad de la Producción de Banano de la Hacienda la Julia que está ubicado en el cantón Babahoyo a 4 km de distancia y con una extensión de 1059 ha de Banano. Y aproximadamente con una producción de 2600 cajas por hectárea / año. La Hacienda la Julia fue creada 1988 por Luis Adolfo Noboa Naranjo considerado el hombre más rico del Ecuador del siglo XX, en la actualidad es propiedad de su hijo el Abogado Álvaro Fernando Noboa Pontón, dueño de la exportadora Noboa.

En el siguiente caso de estudio se analizará cuáles son los controles de calidad en la producción de Banano aplicados en la Hcda La Julia, que se realizan en el momento de la cosecha y porque los consumidores están considerado de mala calidad la fruta que producen, además determinar que está realizando la administración de la empresa para mejorar la situación.

La Línea de investigación del presente caso está situada en un modelo de Gestión Administrativa. En el presente caso es realizado por métodos científicos y observaciones que busca determinar los problemas que llevan a que la hacienda presente en los mercados un banano de baja calidad que ha provocado que pierda mercado y el prestigio ante los consumidores.

DESARROLLO

“En la actualidad, la forma como se manejan las empresas está sufriendo grandes cambios que son percibidos día a día esto se debe a la globalización en donde la tecnología permiten que se acorten fronteras y se creen nuevos mercados con nuevos requerimientos y nuevas exigencias.

En el Ecuador nos vemos en un escenario por los cambios que ha vivido el país en los últimos 10 años convulsionado y lleno de incertidumbre, se habla de cambios de habilidad manual por la habilidad mental, cambios de concepto de líder por la de liderazgo”. (Rivadeneira, 2016).

La Hacienda la Julia objeto del caso de estudio que está ubicado en el cantón Babahoyo a 4 km de distancia y con una extensión de 1059 ha de Banano. Y aproximadamente con una producción de 2600 cajas por hectárea / año.

La Hacienda la Julia fue creada 1988 por Luis Adolfo Noboa Naranjo considerado el hombre más rico del Ecuador del siglo XX, en la actualidad es propiedad de su hijo el Abogado Álvaro Fernando Noboa Pontón, dueño de la exportadora Noboa que mantiene haciendas bananeras en la Provincia de los Ríos, Provincia del Guayas y en la Provincia del Oro.

Anteriormente la hacienda La Julia enviaba banano a través de la exportadora al exterior sin tantos requerimientos o exigencias hoy la caja de banano que entra en el mercado europeo y norteamericano debe cumplir con un sin número de normas de calidad como son las ISO 9000 o 14000, que les permitan consumir una fruta de calidad de allí la importancia del caso porque los administradores deben vigilar que se apliquen dichos controles para que la empresa sea más competitiva, eficiente , productiva.

En la hacienda la Julia el problema radica en que los administradores conocidos como jefe de planta le dan poca importancia a la aplicación de controles de calidad porque el 70% del banano que ellos producen es exportado al mercado Latinoamericano (Argentina, Chile y Bolivia) y no requieren la aplicación de normas de calidad como son las ISO, y el 30% restante lo venden a la exportadora Chiquita que se encargan de la supervisión directa de la producción porque las cajas van con el sello de la empresa y ellos cuidan mucho el prestigio de su marca

En las empresas la información referente a la calidad del producto o la satisfacción de los usuarios ya no viene de los directivos o gerentes de las empresas, sino de los clientes.

La mayoría de las empresas para poder estar a la par o mejorar a la competencia, generan políticas y objetivos de calidad que les permitan obtener productos dentro de los estándares y exigencias de los consumidores para satisfacción de sus clientes y tener liderazgo de mercado y estar por encima de la competencia.

En la exportadora Noboa ellos saben que el banano del cual se quejan los consumidores es decir los mercados internacionales es el banano que se origina en la hacienda la Julia, porque es un banano que llega a los mercados ya maduros, con manchas, ácaros e impurezas.

Esto debido a que los administradores no supervisan que los fumigadores aplique una fumigación correcta a la fruta una vez empacada.

En la cual la hacienda para mejorar esta situación debe exigir los jefes de calidad a los jefes de plantas que tengan más controles a los fumigadores porque en ese proceso se origina el problema de la mala calidad de la fruta que está provocando que la empresa pierda mercado y sean reconocido internacionalmente como una empresa que no brinda un buen producto.

(Romero, 2017) “Uno de los padres del Control de Calidad como lo fue Edgard Deming incorporó el ciclo de mejora continua, en donde se muestran los

cuatro pasos a seguir para que exista una excelente calidad en la realización de un producto como lo es: Planificar, hacer, verificar y actuar; para la mejora continua en un Sistema de Control de Calidad.

En donde dicho sistema es responsabilidad de todos los integrantes de la compañía, ya que es una cadena en la cual donde se rompa un eslabón todo el proceso cae y se reflejado en la mala calidad del producto. (pág. 11)

En la hacienda la julia se debe aplicar el ciclo de mejora continua que permitirá a los jefes de calidad primero planificar cuales van hacer las estrategias para mejorar la situación del banano, segundo una vez planificada dichas estrategia ponerlas en marcha, tercero verificar que se estén utilizando dichas estrategias y exigir a todo los miembro de la organización que apliquen de dichas estrategias.

(DEMING, 2013) “Sin dejar de advertir que el tema de Control de Calidad en el Ecuador, no ha sido un proceso transparente, sé conoce de varios casos en que la misma empresa contrata asesores para la implantación de Control de Calidad, pero casi siempre terminan otorgando la certificación a la empresa, es decir, la consultora no puede auditar la calidad de una Norma de calidad como las ISO 9000 o 14000 y ella mismo certificar, se tiene que contratar por separado a una empresa independiente, seria y competente”.

(Terranova, 2015) “Los principios básicos del Control la Calidad, son reglas encaminadas a mejorar la productividad de una empresa mediante la mejora de sus relaciones internas. Los procesos de Control de Calidad han de combinarse con los principios técnicos en muchos casos tecnológicos debido a la globalización para conseguir una mejora de la satisfacción del cliente”. (pág. 41)

Puesto que el Control la Calidad propone principios para mejorar la calidad final del producto mediante sencillas mejoras en la proceso de producción de la empresa que a todos benefician.

“Toda mejora, busca un beneficio que es la calidad final del producto y de la satisfacción del consumidor para mejorar desarrollo de las empresa, que es lo que pretende quien adopta el Control la Calidad como una herramienta para el desarrollo empresarial”. (CHIAVENATO, 2013)

Con la aplicación de control de calidad en la hacienda la julia no se le beneficia los dueños de la empresa sino más bien todo los miembros de la organización porque al exportar una fruta de calidad pagan más, el producto se vuelve más demandado, no es rechazado, tiene una valor agregado que permiten mejorar los ingresos de la empresa y se ven reflejado en la utilidad de los trabajadores.

“La mayoría de las compañías han fracasado en su intento en la implementación de un Sistema de Control la Calidad. Los procesos de Control de Calidad poseen algo en común, la falta de compromiso de los empleados que considera que con el cambio de un sistema va existir más trabajo y menos recompensa o beneficios”. (DEMING, 2013)

Eso ocurre en la hacienda la Julia que tanto los trabajadores y jefes tienen poco compromiso en la aplicación de control de calidad porque consideran que la empresa no los beneficia económicamente porque los sueldos apenas alcanzan el salario básico y nunca han recibido utilidades.

“Otros motivos que pueden hacer que los resultados obtenidos no sean los deseados se relacionan con una mala definición de los objetivos de calidad, mala planificación, errores en identificación y definición de los procesos críticos y/o una incorrecta evaluación costos-beneficios”. (Goodstein, 2013)

Para los antiguos dueños de la empresa la aplicación de un correcto control de calidad no fue aplicado porque acarrearía gastos innecesarios, por ellos no se tomaron cartas en el asunto, y recién la administración de Juan Sebastián Noboa Azin, se están aplicando nuevos controles de calidad pero no son suficientes.

El Caso se desarrolla entorno a los problemas que se generan en la producción y comercialización de banano para la exportación por parte de la Hacienda “La Julia” de la Parroquia Pimocha del cantón Babahoyo.

La hacienda La Julia, por su ubicación, es una zona privilegiada para el cultivo de banano. La incidencia de plagas es menor, por lo que se mantiene la calidad de la fruta. Actualmente es la cuarta productora de banano de la zona de Los Ríos y está en capacidad de abastecer una fruta aplicando normas de calidad, muy superior a la competencia.

La hacienda La Julia cuenta con las condiciones idóneas para cultivar un banano de excelencia, pese a los problemas que se han mantenido se exportaron desde la hacienda en el año 2017 un promedio 12,882.83 toneladas métricas de banano.

Principales destinos del banano de la Julia: Rusia, EE.UU., Italia, Alemania, Bélgica, Chile, Serbia, Turquía, Holanda, entre otros.

Los pedidos que recepta la hacienda se realizan en base al programa de producción que se encuentra implementado en el departamento de pedidos y despacho, el tiempo de entrega del producto se estipula dependiendo del requerimiento o línea de producción que puede ser etiquetas, bandas de seguridad y

soluciones de empaque. La fecha de entrega es acordada con el cliente y como existe una mala comunicación interna, muchas veces ese tiempo acordado no es cumplido.

Los pedidos que se solicitan pueden llegar a permanecer dentro de la planta hasta almacenar hasta unos 10 días a una temperatura de 13 -15°C y humedad relativa de 90%, debido a los retrasos que se ocasionan en la entrega y los pedidos de “urgencias”. Esto hace notar la mala organización dentro de la planta, a parte de los problemas existentes en la producción.

El desconocimiento de los trabajadores de la Empresa de cómo aplicar un debido proceso de Control de Calidad debidamente adecuadas dentro de su organización ha generado aumento de costos, trabajadores desmotivados, desperdicios en la producción.

Anteriormente la hacienda La Julia enviaba banano a través de la exportadora al exterior sin tantos requerimientos o exigencias hoy la caja de banano que entra en el mercado europeo y norteamericano debe cumplir con un sin número de normas de calidad como son las ISO 9000 o 14000, que les permitan consumir una fruta de calidad de allí la importancia del caso porque los administradores deben vigilar que se apliquen dichos controles para que la empresa sea más competitiva, eficiente , productiva.

En la hacienda la Julia el problema radica en que los administradores conocidos como jefe de planta le dan poca importancia a la aplicación de controles de calidad porque el setenta por ciento del banano que ellos producen es exportado al mercado Latinoamericano y no requieren la aplicación de normas de calidad como son las ISO, y el treinta por ciento restante lo venden a la exportadora Chiquita que se encargan de la supervisión directa de la producción porque las cajas van con el sello de la empresa y ellos cuidan mucho el prestigio de su marca

En las empresas la información referente a la calidad del producto o la satisfacción de los usuarios ya no viene de los directivos o gerentes de las empresas, sino de los clientes.

La mayoría de las empresas para poder estar a la par o mejorar a la competencia, generan políticas y objetivos de calidad que les permitan obtener productos dentro de los estándares y exigencias de los consumidores para satisfacción de sus clientes y tener liderazgo de mercado y estar por encima de la competencia.

En la exportadora Noboa ellos saben que el banano del cual se quejan los consumidores es decir los mercados internacionales es el banano que se origina en la hacienda la Julia, porque es un banano que llega a los mercados ya maduros, con manchas, ácaros e impurezas.

Esto debido a que los administradores no supervisan que los fumigadores aplique una fumigación correcta a la fruta una vez empacada.

En la cual la hacienda para mejorar esta situación debe exigir los jefes de calidad a los jefes de plantas que tengan más controles a los fumigadores porque en ese proceso se origina el problema de la mala calidad de la fruta que está provocando que la empresa pierda mercado y sean reconocido internacionalmente como una empresa que no brinda un buen producto.

(Romero, 2017) “Uno de los padres del Control de Calidad como lo fue Edgard Deming incorporó el ciclo de mejora continua, en donde se muestran los cuatros pasos a seguir para que exista una excelente calidad en la realización de un producto como lo es: Planificar, hacer, verificar y actuar; para la mejora continua en un Sistema de Control de Calidad.

En donde dicho sistema es responsabilidad de todos los integrantes de la compañía, ya que es una cadena en la cual donde se rompa un eslabón todo el proceso cae y se reflejado en la mala calidad del producto. (pág. 11)

En la hacienda la julia se debe aplicar el ciclo de mejora continua que permitirá a los jefes de calidad primero planificar cuales van hacer las estrategias para

mejorar la situación del banano, segundo una vez planificada dichas estrategia ponerlas en marcha, tercero verificar que se estén utilizando dichas estrategias y exigir a todo los miembro de la organización que apliquen de dichas estrategias.

CONCLUSIONES.

- En la hacienda la Julia los jefe de planta le dan poca importancia a la aplicación de controles de calidad porque el 70% del banano que ellos producen es exportado al mercado Latinoamericano y no requieren la aplicación de normas de calidad y el 30%

restante lo venden a la EXPORTADORA CHIQUITA que se encargan de la supervisión directa de la producción porque ellos cuidan mucho el prestigio de su marca.

- La hacienda la Julia se debe aplicar el ciclo de mejora continua que permitirá a los jefes de calidad planificar cuales van hacer las estrategias para mejorar la situación del banano.
- En la hacienda la Julia tanto los trabajadores y jefes tienen poco compromiso en la aplicación de control de calidad porque consideran que la empresa no los beneficia económicamente porque los sueldos apenas alcanzan el salario básico y nunca han recibido utilidades.
- Los antiguos dueños de la empresa no aplicaron un correcto Control de calidad porque aparentemente acarrearía gastos innecesarios, mientras la nueva administración, está aplicando nuevos controles de calidad pero no son suficientes.

ANEXOS.

ENTREVISTA REALIZADA A LOS GERENTES Y JEFES DE PLANTAS DE LA HACIENDA LA JULIA

¿CON QUE FRECUENCIA REALIZAN EN HACIENDA LA JULIA EL CONTROL DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN?

¿CONSIDERA QUE LA HACIENDA LA JULIA CARECE DE NORMATIVAS REFERENTES A LA CALIDAD EN SU PRODUCTO?

¿A QUÉ SE DEBE QUE DESCONOZCA LAS FUNCIONES DE LAS NORMAS DE CONTROL DE CALIDAD EN LA HACIENDA LA JULIA?

¿SABÍA UD. QUE LAS NORMAS DE CONTROL DE CALIDAD CONTRIBUYE A LA MEJORA CONTINUA DE LA EMPRESA, FOMENTA EL TRABAJO EN EQUIPO Y AYUDA A LA TOMA DE DECISIONES?

¿ESTARÍA DE ACUERDO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD?

¿QUÉ BENEFICIOS CONSIDERA UD. QUE DARÍA A LA HACIENDA LA JULIA LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9001?

¿CONSIDERA QUE LAS NORMAS DE CONTROL DE CALIDAD SON LA SOLUCIÓN A LAS CARENCIAS Y DEFICIENCIAS OPERATIVAS QUE TIENE LA HACIENDA LA JULIA?

CONSIDERA UD. QUE SI IMPLEMENTARA UN SISTEMA DE CALIDAD

¿LOGRARÍA LA GERENCIA REDUCIR LOS COSTOS DE PRODUCCIÓN?

FORMATOS DE REGISTROS.

CALIDAD DE LABORES AGRICOLAS					
FINCA:	TRAB:		LOT:		
DIA:	SEM:	PRD:	AÑO:		
COSECHA (T, S, P, C, O.)					
# MATA	COD.	PTOS.	# MATA	COD.	PTOS.
1			26		
2			27		
3			28		
4			29		
5			30		
6			31		
7			32		
8			33		
9			34		
10			35		
11			36		
12			37		
13			38		
14			39		
15			40		
16			41		
17			42		
18			43		
19			44		
20			45		
21			46		
22			47		
23			48		
24			49		
25			50		
TOTAL PUNTOS			TOTAL PUNTOS		
GRAN TOTAL					
PUNTAJE: BUENO = 2 PUNTOS, CUALQUIER DEFECTO = 0 PUNTOS					
OBSERVACIONES:					
COD.	CAUSA		# DE VECES		
A	CALIBRACION INCORRECTA				
B	EDAD INCORRECTA				
C	MAL DESHOJADA				
D	MALTRATO DE HUOS				
E	MAL CORTE DE PINZOTE				
F	MAL DESTALLADA				
G	ARRUMADO INCORRECTO				
H	PINZOTE SIN PROTEGER				
I	RACIMO EN OBSERVACION				
	COSECHADO SIN PINZOTEAR				
Z	BUENA COSECHA				

VERIFICACION DE LA ORDEN DE CORTE, MEDIDAS SANITARIAS Y DE PROTECCION		SI	NO
1	SE ESTA PROCESANDO EL DIA ESPECIFICADO EN LA ORDEN DE CORTE O SU MODIFICACION?		
2	CONDICION EL PUERTO DE EMBARQUE?		
3	ES CORRECTA LA CANTIDAD DE CAJAS PROCESADAS?		
4	ES CORRECTA LA EDAD DE LAS FRUTAS PROCESADAS?		
5	CONDICION LAS CALIBRACIONES MINIMA Y MAXIMA?		
6	CONDICION LA TAPA Y HORA DE RECEPCION?		
7	ESTA CONTROLANDO EL TRANSPORTE ADECUADO?		
8	UTILIZAN LA CORTINA CORRECTA?		
9	UTILIZAN EL PLASTICO CORRECTO?		
10	UTILIZAN LOS SELLOS CORRECTOS?		
11	UTILIZAN MERTONES?		
12	UTILIZAN BAZALIN?		
13	UTILIZAN ALUMBRIC?		
14	HACE APLICACION DE FUNGICIDA POST-COSECHA?		
15	USA EPP EL APLICADOR DE FUNGICIDA?		
16	HA Y UN BSMH EN FUNCIONAMIENTO?		
17	TIENE JABON?		
18	ESTA LIMPIO?		
19	SE LAVAN LAS MANOS AL SALIR DEL BSMH?		
20	USA GUANTES EL PERSONAL QUE MANIPULA LA FRUTA?		
1) PUNTAJE = SI = 5 PUNTOS NO = 0 PUNTOS			

AUDITORIA DE EMPACADORA					
FINCA:	TRAB:		LOT:		
DIA:	SEM:	PRD:	AÑO:		
COSECHA (T, S, P, C, O.)					
# MATA	COD.	PTOS.	# MATA	COD.	PTOS.
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
TOTAL PUNTOS			TOTAL PUNTOS		
GRAN TOTAL					
PUNTAJE: BUENO = 2 PUNTOS, CUALQUIER DEFECTO = 0 PUNTOS					
OBSERVACIONES:					
COD.	CAUSA		# DE VECES		
A	CALIBRACION INCORRECTA				
B	EDAD INCORRECTA				
C	MAL DESHOJADA				
D	MALTRATO DE HUOS				
E	MAL CORTE DE PINZOTE				
F	MAL DESTALLADA				
G	ARRUMADO INCORRECTO				
H	PINZOTE SIN PROTEGER				
I	RACIMO EN OBSERVACION				
	COSECHADO SIN PINZOTEAR				
Z	BUENA COSECHA				

Responsable: _____

BIBLIOGRAFÍA

- CHIAVENATO, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones (9ª. ed.)*. México: Mc.Graw-Hill.
- DAVIS, K. N. (2013). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. . México: Editorial Mc.Graw-Hill.
- DEMING, D. d. (2013). *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis*. . Madrid. .
- Goodstein, N. P. (2013). *Planeación Estratégica Aplicada*. Santa Fé de Bogotá - Colombia : McGraw-Hill. .
- HILL, J. G. (2017). *Administración Estratégica Un enfoque integrador*. México.: Mc Graw Hill. .
- ICONTEC. (2014). *Norma Internacional ISO 9001. "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos"*. Madrid.
- ISO, N. (2013). *Norma ISO 9001 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos"*. . Barcelona.
- JURAN, J. (2016). *La función de la calidad. Manual de control de calidad*. . Madrid. : McGraw-Hill.
- Kaplan, N. (2015). *Cómo utilizar el cuadro de Mando Integral para Implantar y Gestionar la Estrategia*. España.: Ediciones .
- LORENS, F. M. (2013). *Calidad Total fundamentos e implementación*. Madrid. : Ediciones Pirámide.

MAGAP, M. d. (2015). *MAGAP - Coordinación General del Sistema de Información Nacional*. Quito: MAGAP.

MANTILLA, L. C. (2016). *Control Interno*. Santa Fé de Bogotá- Colombia. : Ecoediciones

NTC. (2013). *ISO 9000, Norma ISO 9000*. Santa Fé de Bogotá.: Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación,.

Rico, R. R. (2014). *Calidad Estratégica Total. Diseño Implementación y Gestión del Cambio Estratégico*. México.: Ediciones Macchi. .

Rivadeneira, A. D. (2016). *La actividad bananera en el Ecuador*. Quevedo: Universidad Estatal de Quevedo.

Romero, V. A. (2017). *Determinación de los costos aplicados a la producción bananera*. Cuenca: Universidad de Cuenca - Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

Senlle, S. A. (2015). *Calidad y Excelencia*. México. : McGraw-Hill Ediciones. Auditoría Administrativa. .

Terranova, A. J. (2015). *Economía, Administración y Mercadeo Agropecuarios*. Bogota: Terranova Editores LTDA.

UNEEN. (2016). *ISO 9001, Norma ISO 9001*:. Madrid-España: editada por AENOR.