



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO –SEPTIEMBRE 2019**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA PRIVADA, DOÑA LICENIA  
DEL RECINTO PIJULLO.**

**AUTOR:**

**BRAYAN RAUL BARRAGAN CAGUA**

**TUTOR:**

**ING. ROSENDO GIL**

**BABAHOYO - LOS RÍOS**

**2019**

## RESUMEN

El objetivo principal de la investigación es conocer el proceso de producción que se realiza en la organización, siendo este el principal afectado por los diversos inconvenientes que se originan en ciertos momentos dentro de la entidad, afectando la cantidad y calidad del producto, se ejecuta un análisis íntegro mediante una referencia teórica a las causas más comunes que inducen a dichas contrariedades.

Se empleó una modalidad de investigación cualitativa ya que permite observar las condiciones y particularidades de las actividades que originan los problemas en la entidad. De igual forma se efectuó una investigación de campo adquiriendo de manera confidencial información de los trabajadores; se utilizó el método deductivo, recurriendo a entrevistas formales con ciertos administradores para estar al tanto de las acciones eficientes y deficientes de la empresa.

El proceso de producción de la empresa se ha visto afectado por ciertas situaciones que son negativas para la misma ocasionando que la entidad no se desarrolle de una manera eficiente, debido a una administración de la producción con falencias que imposibilita aprovechar al máximo los recursos que posee la bananera.

La empresa agrícola Doña Licenia acelera el tiempo de cosecha de la fruta, además los administradores muestran desinterés en mantener saludables las plantaciones. El deficiente funcionamiento de las maquinarias es otro de los problemas más comunes en la empresa. Existen falencias de talento humano porque la empresa realiza un proceso de reclutamiento deficiente, también, algunos de los trabajadores no cuentan con capacitación necesaria para las funciones que se ejecutan en la entidad.

**Palabras claves:** Proceso, Producción, Calidad, Recursos, Reclutamiento.

## **ABSTRACT**

The main objective of the investigation is to know the production process that is carried out in the organization, being the main one affected by the various inconveniences that originate at certain times within the entity, affecting the quantity and quality of the product, a full analysis through a theoretical reference to the most common causes that induce such setbacks.

A qualitative research modality was used since it allows observing the conditions and particularities of the activities that originate the problems in the entity. In the same way, a field investigation was carried out confidentially acquiring information from the workers; the deductive method was used, resorting to formal interviews with certain administrators to be aware of the efficient and deficient actions of the company.

The production process of the company has been affected by certain situations that are negative for it, causing the entity to not develop efficiently, due to a production management with flaws that makes it impossible to make the most of the resources it has the banana tree

The agricultural company Doña Licenia accelerates the time of harvest of the fruit, in addition the administrators show disinterest in keeping the plantations healthy. The poor operation of the machinery is another of the most common problems in the company. There are shortcomings of human talent because the company performs a poor recruitment process, also, some of the workers do not have the necessary training for the functions that are executed in the entity.

**Keywords:** Process, Production, Quality, Resources, Recruitment.

## INTRODUCCIÓN

El proceso de producción de las bananeras es uno de los factores esenciales para que la misma pueda realizar sus funciones y cumplir con sus objetivos establecidos, por esto es necesario conocer todos los problemas detalladamente que influyen de manera desfavorablemente en las actividades que efectúa la Bananera Doña Licenia, por medio de información indagada y observación de las situaciones que suceden dentro de la misma.

Los procedimientos que han ocasionado baja producción y el desinterés de los administradores por mantener saludable las plantaciones de banano, concretamente en los relacionados a los ciclos de espera para obtener la fruta en su punto óptimo y poder comercializarla naturalmente o procesarla; además por las enfermedades que constantemente afectan las plantaciones rápidamente, siendo estos factores desfavorables para la economía de la empresa.

Así mismo en ocasiones la contratación del personal no es la adecuada ya que ciertos trabajadores no tienen la experiencia y conocimientos adecuados para realizar labores en las cuales se necesita aplicar diversas técnicas y tener buen estado físico, esto influye de manera desfavorable en el proceso de producción de la entidad.

La falta de capacitación hacia los trabajadores es también un factor que afecta negativamente a la producción de la fruta porque en ocasiones estos no conocen como utilizar nuevos instrumentos o maquinarias adquiridas por la empresa así como también emplear mejores herramientas y estrategias para ejecutar sus funciones de una manera más técnica y especializada buscando siempre la eficiencia. Además la mala comunicación que existe entre varios miembros de la empresa y la infraestructura inadecuada para realizar en ciertos momentos distintas actividades fundamentales para la producción

El caso de estudio se establece en la línea de investigación producción y competitividad, porque se observa que el proceso de producción defectuoso en la empresa es originado por distintas controversias que se presentan comúnmente la organización. Se empleó una modalidad de investigación cualitativa ya que permite observar las condiciones y particularidades de las actividades que originan los problemas en la entidad. De igual forma se efectuó una investigación de campo adquiriendo de manera confidencial información de los trabajadores; se utilizó el método deductivo, recurriendo a entrevistas formales con ciertos administradores para estar al tanto de las acciones eficientes y deficientes de la empresa.

El objetivo principal de la investigación es conocer el proceso de producción que se realiza en la organización, siendo este el principal afectado por los diversos inconvenientes que se originan en ciertos momentos dentro de la entidad, afectando la cantidad y calidad del producto, se ejecuta un análisis íntegro mediante una referencia teórica a las causas más comunes que inducen a dichas contrariedades. En la última parte del caso de estudio se demuestra la conclusión donde se indican factores básicos del mismo.

## DESARROLLO

Ecuador es una nación privilegiada y conocida a nivel mundial como uno de los países que más exporta banano en el mundo, ya que existen varias empresas agrícolas de distintas provincias que se dedican enormemente al cultivo y cosecha de esta fruta para su comercialización nacional e internacionalmente, debido a las bondades del clima que existe en el país y por las características incomparables de sus terrenos que permiten lograr índices altos de productividad, lo que influye de manera directa en el crecimiento de la economía del país.

La producción de banano para la exportación aproximadamente más de 15 millones de toneladas al año es de gran importancia económica para diversos países de América del Sur. Los compradores potenciales de fruta son naciones consideradas como potencias mundiales en diversos aspectos, los mismos que no quieren la fruta maltratada o con ciertas alteraciones, por eso implantan estándares muy altos. Si los bananos no cumplen con dichas exigencias comúnmente se comercializan localmente a un precio más bajo. (Ríos, 2016)

Los factores naturales incomparables, las maquinarias, infraestructura, transporte, talento humano y los procesos desde el cultivo hasta la cosecha y comercialización que se aplican comúnmente en las bananeras para obtener un producto de calidad que cubra con las exigencias y expectativas de calidad de los mercados internacionales; son absolutamente tecnificados y cumplen con los requerimientos del Ministerio competente el mismo debe establecer políticas y normas que regulen y controlen las actividades de las empresas agrícolas y el cuidado perdurable del medio ambiente.

Las plantaciones de banano son sobresalientes en Latinoamérica y demandan grandes inversiones en maquinarias, infraestructura, riego, drenaje, transporte y embalaje. El cultivo del banano es, tedioso e intenso en sus actividades, porque radica en la tala de vegetación de los terrenos, el reforzamiento de las plantas para equilibrar el torcimiento de las mismas por el peso de la fruta y el uso intenso de pesticidas.

El proceso de producción del banano consiste en envolver los racimos con bolsas adecuadas para mantener la temperatura conveniente y protegerlos de distintos factores de la naturaleza. Posteriormente en nueve meses, se cosecha la fruta cuando todavía está verde. En seguida se examinan, eligen y empaacan los bananos para la exportación. Luego se transportan a lugares específicos donde serán embarcados en buques apropiados. Cuando los bananos arriban a su lugar de destino, primero se envían a las cámaras de maduración y después son distribuidos a las tiendas. (Martínez & Hoyos, 2017)

La empresa privada agrícola Doña Licenia se dedica a la producción y comercialización de banano Williams, su fundador propietario es el ingeniero John Villegas empresario agrícola ecuatoriano y el gerente administrador es el señor Juan Bajaña, en la actualidad la entidad posee una extensión de terreno de 55 hectáreas, situado en el recinto Pijullo-vía Caluma de la parroquia Ricaurte del cantón Urdaneta en la provincia de Los Ríos.

La entidad posee 35 trabajadores, de los cuales 31 son los que ejecutan las tareas de campo y 4 administrativos los mismos que se encargan de realizar pagos, planificar estrategias, proveer recursos, supervisar y organizar al personal de campo, velar por su integridad y capacitarlos para que puedan conseguir sus objetivos empresariales.

El proceso de producción de la empresa se ha visto afectado por ciertas situaciones que son negativas para la misma ocasionando que la entidad no se desarrolle de una manera eficiente, debido a una administración de la producción con falencias que imposibilita aprovechar al máximo los recursos que posee la bananera.

La administración de la producción como la utilización correcta de los recursos productivos que posee la empresa, mediante distintas herramientas para mejorar los métodos que ayudan a producir bienes y servicios, para después comercializarlos o prestarlos y de esta manera obtener algún beneficio o utilidad. (Cuatrecasas, 2015)

La empresa incumple con los tiempos requeridos para la cosecha de la fruta, provocando que el producto no posea las características específicas del mismo, lo que afecta de forma directa a la comercialización. Esto se ocasiona porque los administradores quieren vender sus productos lo antes posible para mejorar su economía en cierto tiempo. Por esta razón la organización no ha progresado de la manera esperada ya que sus competidores ofrecen un mejor producto tomando como referencia el cuidado exhaustivo desde la siembra hasta la cosecha, sabor, tamaño y maduración del banano, ocasionando de esta manera ventajas competitivas perceptibles de otras empresas.

La ventaja competitiva es una o algunas cualidades o atributos específicos que posee una empresa y que sus competidores no pueden tener, por lo tanto se puede decir que existe una superioridad visible de una empresa en comparación con otras, este predominio es relativo porque se refiere a la entidad mejor ubicada en el mercado, por ende en cualquier momento dicha situación puede cambiar. Para que una ventaja competitiva sea sostenible en el tiempo debe permanecer por un largo periodo con sus características únicas e insuperables. (Chase , 2016)

El administrador de la empresa no se preocupa por mantener a las plantaciones totalmente saludables, esto se debe al desinterés de controlar y verificar constantemente el estado de las mismas, desde el momento que se siembran hasta cuando dan sus frutos. Los trabajadores son los que comúnmente le informan al administrador cuando las plantaciones presentan algún tipo de enfermedad y es en ese instante donde los encargados de administrar la empresa ponen cartas sobre el asunto para tratar de cualquier forma asimilar y solucionar dicho inconveniente, utilizando incluso recursos que no están destinados para aquella situación.

El administrador de una empresa debe establecer normas y políticas claras, planificar estrategias y técnicas para afrontar cualquier situación que presente la empresa además tener la capacidad de solucionar diversos inconvenientes que ocurran en un determinado momento dentro de la misma, también debe saber cómo autorizar responsabilidades en los empleados, controlar y conocer totalmente las actividades que realiza cotidianamente la empresa, debe tratar de que la entidad logre todos los objetivos para su desarrollo y buen funcionamiento, provocando que los empleados se sientan motivados y felices en sus puestos de trabajo para lograr productividad y eficiencia lo que conlleva a tener clientes fieles y satisfechos. (Van Den Berghe, 2016)

La empresa no realiza un proceso de reclutamiento confiable y eficiente, porque frecuentemente se observa trabajadores que carecen de capacidad, convicción y predisposición para realizar ciertas funciones, sobre todo las que están relacionadas concretamente al campo, donde se ejecutan actividades muy dinámicas, estresantes y cansadas. Además los trabajadores elegidos en varios casos no poseen las cualidades o atributos físicos necesarios para efectuar este tipo de funciones que son indispensables para que la empresa pueda cumplir sus objetivos.

El reclutamiento de personal es un conjunto de pasos que permiten atraer aspirantes potencialmente competentes con características, atributos y habilidades esenciales para ocupar distintas funciones o cargos en la organización. Normalmente se trata de un sistema de información, por medio del cual la empresa populariza y pone a disposición de las personas oportunidades de trabajo, ya sea por falta de personal o por contratar algún individuo con mejores cualidades o habilidades. Para que se realice un buen proceso de reclutamiento es necesario tener el número suficiente de candidatos según los requerimientos de la empresa, luego de eso se eligen a los futuros colaboradores idóneos de la entidad. (Dolan, 2015)

Algunos trabajadores no tienen la capacitación necesaria y sobre todo la experiencia requerida para aplicar distintas estrategias y técnicas eficientes y eficaces al ejecutar las labores en el campo como en los procedimientos de siembra, cosecha, transporte y empaquetado del producto, porque lo realizan de una manera más lenta y en ciertos casos con equivocaciones; consecuentemente aquello dificulta el logro los objetivos de producción, siendo esto perjudicial para la entidad ya que no consigue la cantidad adecuada de productos planificados.

En las empresas, la capacitación de personal es uno de los mecanismos más importantes para el éxito de las mismas, todas las entidades precisan tener trabajadores idóneos, ayudarles en su desarrollo tanto personal como profesional, concederles las herramientas necesarias y potenciar al máximo sus habilidades y destrezas esenciales para que desempeñen eficientemente su trabajo. Por una parte, la empresa logra eliminar diversas carencias dentro de la misma, consiguiendo resultados satisfactorios como mayor productividad y menos gastos, Por otra, realizar una buena capacitación a los trabajadores es una manera de atraer y retener personal con talento, además de mejorar el clima

organizacional y asegurarse que los subordinados sigan progresando laboralmente con principios y conocimientos adecuados. (Alles, 2017)

Por ende el proceso de producción defectuoso de la fruta impide satisfacer las necesidades de los clientes porque no pueden cumplir con sus pretensiones o exigencias, de tal manera la demanda del producto es marcadamente limitada, provocando pérdidas en varios aspectos que influyen en el desarrollo íntegro de la organización.

La satisfacción del cliente mide el nivel de bienestar o complacencia que tiene un individuo cuando adquiere un producto o servicio; esto se obtiene de la comparación del beneficio apreciado de los mismos con las exigencias de los compradores. Todas las empresas tienen como intención principal mantener satisfechos a sus clientes, al conocer si los productos o servicios suministrados cumplen con los requerimientos de las personas o superan sus expectativas para tratar de mantener o mejorar en ciertos puntos lo que ofertan. (Blandez, 2014)

Por consiguiente el mal manejo de las maquinas debido a la capacitación deficiente en la utilización y manipulación correcta, es un problema común en la bananera dando como resultado que se descompongan y en ciertos casos dejen de funcionar por completo impidiendo así la productividad eficiente del talento humano encargado de realizar dichas funciones y actividades; además el poco cuidado de las mismas al momento de trasladarlas de un lugar a otro y por el lugar donde están ubicadas no es el indicado, por ende, se deterioran o estropean causando irregularidades en sus operaciones. Por estas razones el riesgo de que ocurra alguna desgracia o lesiones en el personal es evidente ya que son artefactos que pueden causar mucho daño a las personas si no se sigue las instrucciones adecuadas para su manejo.

Los accidentes laborales que se originan a menudo se determinan por la gravedad que estos provocaron, pudiendo ser ocasionados por desperfectos, fallos o imperfecciones en la instalación de partes técnicas de las maquinarias o por la mala manipulación o manejo de las personas encargadas a utilizarlas. La mayoría de las maquinas utilizadas en un proceso de producción son consideradas peligrosas. Por estas razones las entidades deben poner cartas en el asunto para inspeccionar que cada una de estas cumpla con todos los sistemas de protección requeridos según su tipo y la actividad que vayan a ejecutar. (Caldas , Castellanos , & Hidalgo, 2018)

Las maquinarias tienen un tiempo muy extenso en funcionamiento dentro de la empresa por lo tanto en ocasiones presentan fallas, esto provoca interrupciones, retrasando el proceso de producción del banano, al mismo tiempo originan gastos imprevistos y molestias en los trabajadores porque complican sus labores ya que estos quieren cumplir con lo planificado y ordenado por la administración.

Así mismo el número de máquinas es insuficiente para que la empresa aumente su eficiencia y productividad, porque la entidad necesita utilizar el menor tiempo posible para realizar sus operaciones, ya que el aprovechamiento al máximo de este y todos los recursos que posee la organización es algo indispensable en cualquier actividad, dando como resultado mejores opciones para competir con otras empresas.

La optimización de los recursos en las empresas se refiere a la utilización correcta de todos los medios con los que cuenta día a día; sean estos materiales, técnicos, humanos o financieros, obteniendo como resultado mejores procesos o actividades que ejecute la entidad. El objetivo no es forzarlos o acarrearlos a un nivel de exigencia totalmente fuera de sus límites, sino todo lo opuesto, optimizar significa que cada uno de los elementos

contribuyan en lo que específicamente les corresponde.

Optimizar los recursos, es la mejor forma de conseguir eficiencia y eficacia en todos los aspectos de la empresa alcanzando así grandes propósitos u objetivos difíciles de lograr empleando la menor cantidad de recursos posibles; para esto la empresa debe priorizar ciertos aspectos, de esta manera se corrigen errores que estén influyendo en su desarrollo y se mejoran o analizan nuevas estrategias para beneficiarse de dichas prioridades. La optimización de los son aplicados en términos y funciones empresariales de nuestro medio, ya que se adaptan en programas de capacitación y demostraciones en la empresa (Vollman, 2016)

Un punto muy importante en el que la empresa presenta falencias es el mantenimiento de las maquinarias porque no lo realizan constantemente, sin tomar en cuenta que toda clase de instrumentos o artefactos que funcionen con combustible o electricidad necesitan de esto para poder desempeñarse bien y que no presenten ningún inconveniente. Los administradores esperan hasta que las maquinas presenten irregularidades para poner asunto en ellas siendo esto nocivo para la organización ya que en ocasiones ciertas etapas del proceso se detienen en un tiempo determinado provocando la utilización de varios recursos imprevistos.

Todas las empresas deben tener un servicio de mantenimiento con personas capacitadas que puedan reparar o hacer que funcionen perfectamente las herramientas o maquinarias y descartar las que no tengan ninguna opción de reparación. Por esto es indispensable tener en cuenta varios aspectos como, nunca dejar que personas no especializadas arreglen aquellos instrumentos o maquinarias ya que no tienen el conocimiento necesario para realizar dicha acción; además se deben seguir las instrucciones

del fabricante y protegerlas de otros factores para que así tengan un tiempo de vida útil más amplio. (Martin, 2017)

Otro de los inconvenientes que afectan directamente la producción de la empresa es el clima constantemente cambiante que existe en la mayor parte del país en ciertas temporadas del año, el mismo que provoca pérdidas de recursos propios de la entidad, ya que se utilizan para otras acciones que son muy necesarias para poder seguir funcionando de manera normal en ese periodo y no para actividades que realiza a menudo la empresa como el pago en el tiempo previsto a los trabajadores o la adquisición de algún bien que esté involucrado absolutamente en el proceso de producción de la organización.

Se percibe a menudo que el cambio de clima agrava considerablemente la sostenibilidad de la mayor parte de las plantaciones de banano y amenaza en general a la productividad agraria, y varios elementos que influyen en el proceso de producción de cualquier producto agrícola. Por esto, para poder enfrentar el cambio climático es de suma importancia y totalmente urgente hacer todo lo posible por asegurar los cultivos mediante técnicas y procedimientos concurrentes con el clima. Se deben unir esfuerzos por parte de la empresa, y autoridades nacionales competentes para poner en práctica soluciones, estrategias y herramientas con la finalidad de que el cambio climático no afecte en mayores proporciones a la agricultura del país. (Elbehri, Calberto, & Roibás, 2015)

Uno de los factores que también impide llevar a cabo un excelente proceso de producción es la carencia de infraestructura adecuada en la empresa, la misma que es primordial para que los trabajadores realicen sus funciones una manera más cómoda y eficiente, además sirve para que diversas maquinarias, instrumentos o suministros necesarios para la producción puedan estar protegidos ante cualquier inclemencia del clima y otros

elementos, por esto en ocasiones los mismos se han dañado o presentan alguna anomalía.

Las organizaciones deben tener la infraestructura apropiada para maximizar el rendimiento y eficiencia de los trabajadores, por ende aumentar las ventas, debido a que precisan del espacio físico necesario y suficientes instrumentos para evadir o contrarrestar algún contratiempo y aumentar su productividad. (García, 2014)

La infraestructura que presenta actualmente la empresa fue construida hace muchos años y esto agrava de manera directa las propiedades de la misma, dando como resultado que en ocasiones se improvisen ciertos tipos de construcciones momentáneas para realizar alguna actividad, lo mismo que en ocasiones impide conseguir la productividad prevista, comodidad y un buen ambiente laboral.

La empresa no posee la cantidad de vehículos apropiados para el transporte del banano hacia los clientes, como camiones o contenedores; esto complica en algunas ocasiones la negociación del producto debido a que los compradores requieren que el banano llegue a donde ellos se encuentran ubicados, por esto la empresa ha optado por bajar un poco el precio del banano siempre y cuando la otra entidad que compra el producto proporcione los vehículos para el transporte de la mercancía, lo que afecta de manera negativa a la economía de la organización porque no obtiene el valor establecido de la fruta.

En las empresas de producción uno de los activos más necesarios son los vehículos porque mediante estos se puede trasladar la mercancía a distintos lugares ya sea a un sitio donde se perfeccione el producto o el lugar donde el cliente final desee. Para esto las organizaciones deben invertir dinero en la compra y adecuación de vehículos que tengan como función específica el traslado de grandes cantidades de productos sin miedo a que se

estropeen o que sufran ciertas anomalías afectando directamente a las características, beneficios o aspectos de los productos. (Arias & Minguela, 2018)

Un problema que es muy común dentro de la organización y que afecta enormemente a la producción, es la falta de comunicación entre trabajadores y estos con los jefes, lo que da como resultado distintos malos entendidos, dudas o desconocimiento de ciertas informaciones, procedimientos o mensajes que son necesarios ser percibidos por todos los involucrados en la empresa para que puedan realizar sus actividades con normalidad

La comunicación en las organizaciones es uno de los elementos más necesarios para que se puedan llevar a cabo cualquier actividad o proyecto, si la comunicación en la empresa es efectiva se la considera como un factor definitivo para el éxito de la misma ya que es sinónimo de eficiencia, eficacia, motivación y coordinación, siendo estos puntos claves para el desarrollo total de la entidad. De diferente manera si existe una mala comunicación da como resultado malos entendidos entre los subordinados, lo que provoca ineficiencia, además un ambiente tenso y poco productivo. (Jiménez, 2016)

La empresa agrícola Doña Licenia no está basada en distintos parámetros que sirven de cimiento para las acciones o funciones que realiza la misma, involucrando a todos los trabajadores mediante distintas estrategias que impliquen valores, responsabilidades y obligaciones para el alcance de una excelente productividad, lo que ayuda al crecimiento, fortalecimiento de la organización de una manera eficaz, para que así pueda competir de una manera más justa y sostenible con las demás empresas.

La responsabilidad de las empresas se establece mediante normas, políticas y obligaciones que se relacionen con todos los integrantes de la misma, con el propósito de

maximizar su productividad para mantener el desarrollo constante de la organización, y así satisfacer necesidades laborales y personales de los colaboradores y de los clientes en general. (Pomares, 2015)

Por esto la empresa tiene incapacidad de satisfacer ciertos requerimientos o exigencias de los empleados y clientes externos, porque la producción de banano que es la esencia de la empresa, no se la realiza aplicando procedimientos planificados que sean efectivos, además no existe una estrategia de inversión adecuada para mejorar dichos procesos, que satisfagan al público objetivo, lo que conllevaría a obtener mejores resultados como el reconocimiento en el mercado, además una imagen y reputación favorable.

Los procesos internos eficientes de las empresas, permite que las mismas puedan efectuar sus actividades cotidianas sin inconvenientes y sacarles el mayor provecho para obtener mejores resultados, con la intención que los procesos aplicados creen algún beneficio en todos los colaboradores de la empresa incluidos los clientes. En algunos casos es necesario cambiar ciertos procesos y por ende diversas operaciones para que la empresa tome un mejor rumbo y pueda ser más funcional. Sin embargo ciertos jefes tienen miedo de realizar dichos cambios en la organización por no saber concretamente cuáles serán las consecuencias. (Hernandez, 2016)

La empresa privada agrícola Doña Licenia, se mantiene en una etapa de crecimiento, sin embargo los inconvenientes que presenta comúnmente, imposibilitan que esta se desarrolle de una manera más acelerada, los problemas han ocasionado que el proceso de producción de la misma no se lleve a cabo como lo planificado careciendo en diversas ocasiones de eficiencia y eficacia, en el que todos los recursos de la empresa están involucrados, lo que impide que la entidad pueda satisfacer al máximo las exigencias y requerimientos de los

clientes, además tener cierto tipo de ventaja frente a sus competidores

La clave del buen desempeño de una empresa no se fundamenta únicamente en las características y consecuencias de sus factores primordiales como tareas, talento humano, infraestructura, materiales, si no en la combinación de todos como un sistema, estableciendo técnicas para la intervención frecuente de los empleados, administradores y superiores, fomentando la participación y colaboración de todos con el fin de formar un solo equipo, para lograr en todos los aspectos el desarrollo empresarial. (Soldevila, 2014)

## CONCLUSIONES

Por medio de la metodología de investigación aplicada, se descubrió que la empresa agrícola Doña Licenia presenta diferentes situaciones que influyen de manera negativa en el proceso de producción del banano, ocasionado en gran parte por acelerar el tiempo de cosecha de la fruta, imposibilitando que el proceso de la misma se lleve a cabo según lo previsto y por ende no cumplir con las exigencias de satisfacción en el cliente, además los administradores de la misma no tienen responsabilidad profesional y laboral por mostrar desinterés en mantener saludables las plantaciones.

De la misma manera se pudo identificar que el deficiente funcionamiento de las maquinarias es otro de los problemas más comunes que se suscitan en la empresa, el cual es originado por diferentes factores como el mal manejo de las mismas, la falta de mantenimiento, o por fallas que presentan por el extenso tiempo en funcionamiento, lo que ha permitido interrupciones y formando un proceso de producción defectuoso, por tal motivo el desarrollo de la empresa se ve afectado y esto impide que la empresa pueda competir equitativamente con otras.

También se comprobó que hay falencias de talento humano ya que la empresa realiza un proceso de reclutamiento deficiente, debido a que su personal no está apto para ejecutar las labores en el campo, en el cual se requiere fuerza física y habilidades relacionadas totalmente al proceso de producción del banano, generando resultados desfavorables para la economía de la empresa por el incumplimiento de los objetivos de producción. Además, algunos de los trabajadores no cuentan con capacitación necesaria para las diferentes funciones que se realizan en la entidad, así mismo se evidenció una falta de comunicación entre los mismos, circunstancias que afectan a la productividad y demanda del producto.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2017). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Arias , D., & Minguela, B. (2018). *Dirección de la Producción y Operaciones*. Madrid: Pirámide Ediciones.
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. Ciudad de México: Editorial Digital UNID.
- Caldas , M., Castellanos , A., & Hidalgo, M. (2018). *Prevención de riesgos laborales*. Madrid: Editex.
- Chase , R. (2016). *Administración de producción y operaciones para una ventaja competitiva* . Ciudad de México: McGraw Hill Interamericana de México.
- Cuatrecasas, L. (2015). *Organización de la producción y dirección de operaciones*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Dolan, S. (2015). *Gestión de personas y del Talento*. Madrid: McGraw Hill Interamericana de España.
- Elbehri, A., Calberto, G., & Roibás, L. (2015). *Cambio Climático y Sostenibilidad del Banano en el Ecuador*. Roma: Organización de las Naciones Unidas.
- García, J. (2014). *Industrializar la Gestión*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Hernandez, M. (2016). *Administracion de Empresas*. Madrid: Pirámide.
- Jiménez, D. (2016). *Manual de Recursos Humanos*. Madrid: Ediciones ESIC.
- Martin, S. (2017). *Practica de organización, producción y operaciones*. Madrid: Pearson.
- Martínez, A., & Hoyos, L. (2017). *Manual para el cultivo de frutales en el trópico*. Bogotá: Produmedios.
- Pomares, A. (2015). *Conectar, Proyectar Eficacia*. Barcelona: PROFIT Editorial.
- Ríos, E. (2016). *Producción Agrícola*. Madrid: Síntesis.
- Soldevila, P. (2014). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos en Restauración*. Madrid: Ediciones SINTESIS.
- Van Den Berghe, E. (2016). *Gestión Gerencial y Empresarial Aplicadas al siglo XXI*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Vollman, T. (2016). *Planeación y Control de la Producción*. Ciudad de Mexico: McGraw Hill Interamericana de México.

# ANEXO

### **Entrevista dirigida al administrador de la empresa agrícola Doña Licenia**

1. ¿Cuáles son las principales debilidades y fortalezas de la empresa?
2. ¿Cuáles son los factores más importantes que afectan negativamente al proceso de producción de la empresa?
3. ¿Cómo la empresa realiza el proceso de producción del banano?
4. ¿Cuál es el tiempo establecido que tiene la empresa para la cosecha del producto?
5. ¿De qué manera la empresa logra sus objetivos de producción y comercialización?
6. ¿Cómo la empresa verifica la calidad de la fruta?
7. ¿Cuáles son los principales clientes de la empresa?
8. ¿La empresa cuenta con las maquinarias e instrumentos específicos para la producción de banano?
9. ¿Qué tiempo de utilización tienen las maquinarias e instrumentos que posee la empresa?
10. ¿De qué manera se realiza el mantenimiento de las maquinarias e instrumentos que posee la empresa?
11. ¿De qué manera la empresa brinda capacitaciones al personal?
12. ¿El personal de la empresa es el idóneo para cada función?
13. ¿Cuál es el procedimiento que utiliza la empresa para contratar al personal?
14. ¿La infraestructura de la empresa es la adecuada para realizar las actividades de producción?
15. ¿Qué factores naturales influyen negativamente en la producción del banano?
16. ¿La empresa cuenta con los vehículos necesarios para el transporte del banano hacia los clientes?
17. ¿Qué estrategias o técnicas aplica la empresa para remediar dichos problemas?

## Ficha de observación del proceso de producción de la empresa agrícola Doña Licenia

| Descriptor  | Frecuencias    |                |          |       |
|---|----------------|----------------|----------|-------|
|   | Frecuentemente | Ocasionalmente | Rara vez | Nunca |
| Cuentan con las maquinarias e instrumentos necesarios para la producción          |                |                |          |       |
| El personal es idóneo para realizar sus funciones                                 |                |                |          |       |
| Los trabajadores cumplen con sus obligaciones y funciones establecidas            |                |                |          |       |
| El tiempo de espera para la cosecha del producto es el indicado                   |                |                |          |       |
| Se efectúa capacitaciones al personal   |                |                |          |       |
| Realizan mantenimiento a las maquinas   |                |                |          |       |
| Cumplen con los objetivos planificados de producción                              |                |                |          |       |
| La infraestructura es la adecuada para ejecutar las actividades de producción     |                |                |          |       |
| Existe buena comunicación entre los miembros de la empresa                        |                |                |          |       |
| El producto cumple con las características y exigencias de los clientes           |                |                |          |       |
| Existe un control y tratamiento eficiente de las enfermedades en las plantaciones |                |                |          |       |
| Los terrenos son los adecuados para la siembra de la fruta                        |                |                |          |       |
| Existe un monitoreo constante de las actividades que realiza el personal          |                |                |          |       |
| Reconocen la importancia de la satisfacción del cliente                           |                |                |          |       |