

Junio 2018 - ISSN: 1696-8352

## IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMATIVA RSPO PARA LA HACIENDA “SAN JORGE”, AÑO 2018.

**Autores:**

**Ing. Gina Del Pilar Rendón Guerra, MGE,<sup>1</sup>**

**Econ. Roberto Carlos Carreño Rendón,<sup>2</sup>**

**Ing. Juan Carlos Cano Intriago, MBA,<sup>3</sup>**

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Gina Del Pilar Rendón Guerra, Roberto Carlos Carreño Rendón y Juan Carlos Cano Intriago (2018): “Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la normativa RSPO para la hacienda “San Jorge”, año 2018.”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (junio 2018). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/06/gestion-calidad-rspo.html>

### RESUMEN

Esta investigación se la realizó con el fin de conocer como es la producción de palma africana en la Hacienda “San Jorge”, la misma que está ubicada en el Kilómetro 6 de la vía Quevedo – El Empalme, del Cantón Quevedo, así mismo determinar los requisitos que la hacienda debe implementar para un Sistema de Gestión de Calidad para que pueda contar con el aval de una certificación como lo es la normativa **RSPO** la cual ayudará a que la hacienda refleje sus altos estándares de calidad, ampliando mercado de manera regional y nacional. La información obtenida nace de nuestro interés por conocer el proceso de producción que se realiza en la hacienda, todo su sistema desde una siembra hasta la cosecha incluyendo los periodos de fertilización, poda y todo lo que implique la garantía de calidad de la palma africana.

Según datos registrados desde el año 2000, la producción nacional de palma africana en el Ecuador aumentó, debido principalmente a la creciente demanda internacional de este producto y al incremento en los precios internacionales. Esmeraldas es la provincia que más se destaca en la

<sup>1</sup> Ingeniera en Administración de Empresas, Master en Gestión Empresarial, Docente de la *Unidad de Estudios a Distancia, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos (Ecuador)* [grendon@uteq.edu.ec](mailto:grendon@uteq.edu.ec)

<sup>2</sup> Economista, Facultad de Ciencias Empresariales, *Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos (Ecuador)* [roberto.carreno@3composites.com](mailto:roberto.carreno@3composites.com)

<sup>3</sup> Ingeniero en Marketing, Master en Administración de Empresas, Docente de la *Unidad de Estudios a Distancia, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos (Ecuador)* [jcano@uteq.edu.ec](mailto:jcano@uteq.edu.ec)

producción siendo equivalente al 42% de la producción nacional y con un rendimiento de 10.86 tm/ha.

Al implementar un Sistema de Gestión de Calidad es saber la importancia que se tiene al contar con un sistema de esta naturaleza ya que se debe aplicar estándares de calidad dentro de la hacienda, ayudaremos a la implementación del mismo usando variables que son reflejadas en la problematización y que sincronizan con los objetivos planteados.

Empleando los conocimientos que hemos adquirido dentro de nuestra carrera universitaria estructuraremos la información adquirida organizándola y determinando la necesidad de contar con el mismo ya que los dueños de la Hacienda "San Jorge" nos manifiestan que no conocían que es factible aplicar este sistema basados en la normativa **RSPO** para alcanzar la mejora continua y gozar de intereses que beneficien a los clientes internos y externos.

Conocer que la normativa **RSPO** tiene como objetivo básico promover la producción (y uso de aceite) de palma africana con criterios de sostenibilidad ambiental, social y económica es de gran beneficio para nosotras como realizadoras de este proyecto ya que nos ayudará a obtener sólidos conocimientos dentro de esta rama y a poder interactuar amigablemente con las personas que desarrollan esta actividad diariamente. Esperamos finalizar esta presente investigación y que sea de gran influencia en el transcurso de nuestra vida como futuras profesionales.

**Palabras clave:** Empresa, Gestión de Calidad, Normativa RSPO.

## **IMPLEMENTATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON THE RSPO REGULATION FOR THE HACIENDA "SAN JORGE", YEAR 2018.**

### **ABSTRACT**

This research was conducted in order to know how is the production of African palm in the Hacienda "San Jorge", the same that is located in Kilometer 6 of the Quevedo - El Empalme, Quevedo Canton, also know which These are the requirements that the hacienda needs, implementing a Quality Management System so that it can count on the endorsement of a certification such as the RSPO regulations, which will help the hacienda to reflect its high quality standards, expanding the market of regional and national way. The information obtained comes from our interest in knowing the production process that takes place in the hacienda, its fertilization system, pruning and everything that implies the quality guarantee of the African palm.

According to data registered since 2000, the national production of African palm in Ecuador increased, mainly due to the growing international demand for this product and the increase in international prices. Esmeraldas is the province that stands out in the production being equivalent to 42% of the national production and with a yield of 10.86 tm / ha.

When implementing a Quality Management System it is important to know the importance of having a system of this nature since quality standards must be applied within the farm, we will help the implementation of it using variables that are reflected in the problematization and that synchronize with the objectives set.

Using the knowledge we have acquired in our university career, we will structure the information acquired by organizing it and determining the need to have it, since the owners of the Hacienda "San Jorge" tell us that they did not know that it is feasible to apply this system based on the RSPO regulations to achieve continuous improvement and enjoy interests that benefit internal and external customers.

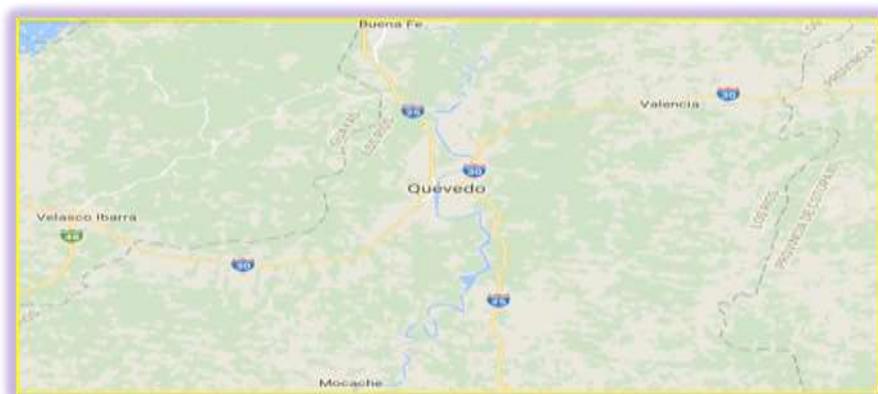
Knowing that the RSPO regulation has the basic objective of promoting the production (and use of oil) of African palm with criteria of environmental, social and economic sustainability is of great benefit for us as the creators of this project, since it will help us to obtain solid knowledge within of this branch and to be able to interact amicably with the people who develop this activity daily. We hope to finalize this present investigation and that it will be of great influence in the course of our life as future professionals.

**Keywords:** Company, Quality Management, RSPO Regulations.

## 1. Introducción

El lugar que se desea tomar como referencia para el desarrollo de la presente investigación en La Hacienda "San Jorge" está ubicado en el kilómetro 6 de la Vía Quevedo – El Empalme, de la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos,

Ubicación Geográfica



**Fuente:**

La palma africana o palma aceitera, originaria del golfo de Guinea, en África Occidental es conocida como un cultivo sin comparación por su habilidad para receptor la energía solar y transformarla en aceite. Para empezar a producir fruto tarda entre 2 y 3 años y puede hacerlo durante más de 25 años, en la actualidad el cultivo de palma se ha extendido por todas las regiones tropicales del mundo. Debido a su mejor rendimiento por hectárea, sus bajos costes de producción y sus múltiples usos, la palma se convirtió en la principal fuente de aceite vegetal del planeta. Hoy la palma se produce de forma industrial, y las compañías productoras revenden el aceite a un amplio rango de clientes: refinadoras, minoristas, industria agroalimentaria, y plantas de agro combustible.

Desde el año 2000, la producción nacional de palma africana en el Ecuador aumentó, debido principalmente a la creciente demanda internacional de este producto y al incremento en los precios internacionales. Esmeraldas es la provincia que más se destaca en la producción siendo equivalente al 42% de la producción nacional y con un rendimiento de 10.86 tm/ha.

Hay empresas ecuatorianas que se dedican a la producción, extracción y comercialización de la palma africana, pero que no cuentan con un sistema de gestión de calidad integrado en las mismas lo que puede significar que desconozcan sobre los estándares de calidad exigidos dentro del mercado. La RSPO o conocida también como Mesa Redonda para los Productores de Palma Africana, brinda amplia información sobre lo que significa tener implementado un sistema de gestión de calidad y más aún de los beneficios que se pueden obtener si se tiene una certificación.

Mediante el desarrollo del presente proyecto se busca conocer sobre la gestión de calidad que se puede implementar en la Hacienda "San Jorge" durante el periodo 2018, basándonos en la normativa RSPO, sugiriendo alternativas de estándares de calidad siendo amigables con el medio ambiente, satisfaciendo las necesidades de los clientes tanto internos como externos, y sobre todo buscando la mejora continua para la entidad que hemos tomado como referencia para el desenvolvimiento de la presente investigación, ya que los conocimientos que adquiriremos nos servirán de por vida.

Sistema de gestión de calidad basado en la normativa RSPO para la hacienda "San Jorge". Ha sido respaldado con los siguientes autores.

La Gestión de Calidad según **(Witcher 1995)** Una primera línea de opinión concibe como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo, se hace eco de trabajos que la entienden como una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos, así como de otros que la contemplan desde el marketing como un instrumento útil para crear una organización orientada al cliente. **Price (1989)** aún restringe más su concepto, limitándola a una técnica de control.

La asimilación de la Gestión de la Calidad a una herramienta para la gestión no parece suficiente, por dos razones:

- Aporta ideas de carácter abstracto o principios de dirección además de prácticas y técnicas.

El criterio de **(Swift, Ross y Omachonu, 1998: 5; Ross, 1994: 2)** Diversos enfoques están basados en una perspectiva de sistemas, que considera toda la organización y las interacciones entre sus componentes sin embargo, no deja de ser cierto que este concepto es el que impregna los enfoques pioneros, como la inspección y el control estadístico de procesos, que aportan poco más que una caja de herramientas para el control de la calidad de productos y procesos **(César Camisón, 2006)**.

En este las empresas de acuerdo al criterio de **(Diaz, 2007)** Es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. La actividad productiva consiste en la transformación de bienes intermedios (materias primas y productos semielaborados) en bienes finales, mediante el empleo de factores productivos.

**SEGÚN (Webber, s.f.)** Estándar de certificación de la cadena de suministro: Este estándar describe los requerimientos para garantizar el control y trazabilidad del aceite de palma certificado, sus derivados y productos a lo largo de la cadena de valor, desde la planta de beneficio hasta el usuario final. Los países productores de aceite de palma pueden desarrollar interpretaciones nacionales del estándar internacional para la producción de aceite de palma sostenible. Colombia desarrolló su Interpretación Nacional, la cual fue aprobada por la RSPO en noviembre de 2010. Debido al proceso que la RSPO adelantó recientemente para revisar y ajustar el estándar genérico internacional, Colombia deberá ajustar su Interpretación Nacional antes de abril de 2014.

## **2. Metodología**

La investigación de campo permitió identificar los inconvenientes existentes al momento de la producción de la palma africana, ya que se pudo ingresar a la hacienda, ver la producción y obtener datos reales y precisos que tuvimos en cuenta a lo largo del desenvolvimiento del presente proyecto.

De igual manera se realizó una entrevista la que nos ayudó a obtener datos de manera directa de todas las personas que intervienen en la producción de la Palma Africana dentro de la Hacienda “San Jorge”, siendo la información aquí proporcionada real y actualizada.

Con el fin de conocer la situación de la hacienda sobre su infraestructura, organización, y administración, se realizó un análisis FODA con el cual se detectaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas por las que atravesaba actualmente, esta información nos

muestra la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la Hacienda "San Jorge".

Se utilizó normativa **RSPO**: Para poder implementar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la RSPO se estudiaron los principios y criterios que rigen a esta normativa y se consiguió diseñar un modelo de Gestión de Calidad para la Hacienda "San Jorge" periodo 2018.

Para realizar esta investigación se desarrolló las siguientes actividades:

- Identificar la situación actual de la Hacienda "San Jorge" mediante una evaluación diagnóstica que permita detectar las deficiencias que posee la hacienda.
- Conocer las responsabilidades del personal de la Hacienda "San Jorge" y las prácticas que este realiza para que el producto sea de calidad siendo amigables con el medio ambiente.
- Considerar por qué es necesario implementar un sistema de Gestión de Calidad adecuado a las especificaciones de la normativa RSPO a la Hacienda "San Jorge" periodo 2018.

### **3. Desarrollo**

**Sistema de gestión de calidad basado en la normativa RSPO para la hacienda "San Jorge"**, opera con diversos elementos: valores visibles de la organización, principios y normas aceptadas por todos, misión, política objetivos de calidad, procedimientos y prácticas eficaces, requisitos del cliente/proveedor interno y externo, orientación empresarial, demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos, utilización del ciclo Deming, el cual mantiene cuatro etapas citadas anteriormente: planificar, hacer, verificar y actuar. Por último la gestión de la calidad utiliza cinco elementos de sistema, como son: proceso, que incluye organización y sistemas, planificación de la calidad, organización, dirección, control y metodología del diseño; auditoría: estructura, personas y tarea; tecnología, que incluye: línea de producción y uso de la información; estructura: que incluye: responsabilidades, comunicación y administración; personas: construcción del equipo, educación y formación, dirección, desarrollo, incentivos y refuerzos; tarea: aspectos de la calidad y cambio **(Mendoza, 2008)**.

Las empresas industriales, Es aquella encargada de la transformación, modificación substancial o leve de ciertos bienes menores en otros mayores con la ayuda de los factores de la producción. **(Veintimilla, 2013)**.

**Los** Requerimientos del proceso de certificación: es el proceso para establecer si se cumplieron o no los requerimientos (por ejemplo, el estándar); por lo general, lo lleva a cabo un ente certificador.

Los sistemas de la RSPO son válidos y amplían los mercados tanto nacional como internacionalmente. **(Mendoza, 2008).**

#### 4. Resultados

##### DIAGNÓSTICO DE LA HACIENDA "SAN JORGE":

Luego de realizar la **entrevista** dirigida a la parte administrativa y a los colaboradores de la Hacienda "San Jorge" se pudo conocer la siguiente información: **(Ver anexo No. 1).**

Situación organizacional:

Se constató que entre el personal que participa dentro del proceso de cultivo, fertilización, poda, cosecha y posterior envío a la planta no se mantiene una comunicación afectiva por lo que suelen ocurrir discrepancias en cuanto al trabajo en equipo y el procedimiento que se debe realizar para mantener la calidad de la fruta, también se observó que existe deficiencia de personal para la supervisión del área de calidad, ya que la persona encargada de esto también realiza múltiples funciones dentro de la administración de la Hacienda "San Jorge".

Situación técnica:

Se determinó que en la Hacienda "San Jorge" no se lleva un registro de los procesos que se realizan, ni de los insumos que se emplean en el mismo y hay poca supervisión al momento de la cosecha de la fruta dentro de la hacienda.

Aplicando el análisis **FODA** el cual permitió conocer cuáles son las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas existentes dentro de la Hacienda "San Jorge" se pudo identificar lo siguiente:

Análisis FODA:

Teniendo en cuenta los Principios y Criterios de la normativa RSPO para la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad, se pudo conocer las falencias que presenta la Hacienda "San Jorge".

ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No alcanzar los objetivos anhelados en cuanto a producción de palma africana por la hacienda en el tiempo que se han establecido.</li> <li>-No ampliar el mercado de manera regional y nacional.</li> <li>-Por mal tiempo climático puede bajar la producción y el proceso de poda y fertilización es escaso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar un sistema de Gestión de Calidad Contar y con el aval de una certificación como lo es la normativa RSPO.</li> <li>-Promover la producción de palma africana con criterios de sostenibilidad ambiental, social y económica.</li> <li>-Mayor capacitación del personal.</li> <li>-Definir organigrama y responsabilidades de los colaboradores.</li> <li>-La normativa RSPO ayudará a que la hacienda "San Jorge" refleje sus altos estándares de calidad.</li> </ul>
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La hacienda busca la mejora continua.</li> <li>-El personal que labora dentro del proceso de producción mantiene un buen desempeño laboral.</li> <li>-Liderazgo óptimo por parte de la administración.</li> <li>-Organización en el equipo de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No cuenta con un sistema de Gestión de Calidad basado en la normativa RSPO.</li> <li>-La estructura organizacional de la hacienda no cuenta con el personal suficiente.</li> <li>-No lleva un proceso y control de insumos y producción adecuado.</li> <li>-Falta de control de calidad</li> <li>-Personal no mantiene una comunicación afectiva y no cuenta sin capacitación</li> </ul>
<b>ENTORNO EXTERNO</b>	<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Equipo móvil incompleto.</li> <li>-No se usan equipos de protección.</li> <li>-El estado de las vías de acceso no es el más adecuado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Acceso permanente para maquinaria y vehículos.</li> <li>-Mantenimiento del campo adecuado para el proceso de producción, fertilización y poda de la plantación.</li> <li>-Aumentar la cantidad de plantas para la producción de palma africana.</li> </ul>
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La Hacienda "San Jorge" posee una buena ubicación.</li> <li>-La hacienda cuenta con vías de acceso establecidas.</li> <li>-El espacio físico para desarrollar las actividades de producción de la palma africana es el adecuado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No cuenta con tecnología de punta.</li> <li>-No posee seguridad privada.</li> <li>- Faltan de maquinarias.</li> <li>-Deterioro paulatino de la plantación.</li> </ul>

### Sistema de Gestión de Calidad: RSPO

La Hacienda "San Jorge" no cuenta actualmente con un Sistema de Gestión de Calidad y no tiene implementado ni documentado los principios y criterios que se deben seguir según la normativa RSPO para garantizar una producción de calidad y de sostenibilidad de palma africana.

N O R M A T I V A	PRINCIPIOS Y CRITERIOS	DESCRIPCIÓN
1	COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA	DESARROLLAR OPERACIONES CON UNA CONDUCTA ÉTICA.
2	CUMPLIMIENTO LEGAL	IMPLEMENTAR LOS REQUISITOS LEGALES, CON PROCEDIMIENTOS CORRECTAMENTE DOCUMENTADOS.
3	VIABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA	PLAN DE GESTIÓN IMPLEMENTADO A LARGO PLAZO.
4	MEJORES PRÁCTICAS PARA CULTIVADORES Y PROCESADORES	IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN QUE DOCUMENTE LAS BUENAS PRÁCTICAS AGRONÓMICAS.
5	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	REDUCIR LOS IMPACTOS NEGATIVOS POR LAS ACCIONES REALIZADAS.
6	CONSIDERACIÓN RESPONSABLE CON LA GENTE Y LA COMUNIDAD	GENERAR UN ESPACIO DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS E IMPLEMENTAR POLÍTICAS PARA PROMOVER UN COMPROMISO COMO BUEN VECINO.
7	DESARROLLO RESPONSABLE DE NUEVAS PLANTACIONES	EVALUACIÓN DE SITIOS RESPONSABLES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE NUEVAS PLANTACIONES.
8	COMPROMISO DE MEJORA CONTÍNUA	PLAN DE IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS DEL CICLO PRODUCTIVO DE LA PALMA AFRICANA.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMATIVA RSPO PARA LA HACIENDA "SAN JORGE" PERIODO 2018</b>		
<b>PRINCIPIOS Y CRITERIOS RSPO</b>		<b>PROCEDIMIENTOS A IMPLEMENTAR</b>
1	<b>COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA</b>	La administradora deberá llevar un registro y control de los procedimientos que se realicen dentro del proceso de cultivo, fertilización, poda y cosecha de la palma dentro de la hacienda.
		Responderá a cada inquietud que se presentase dentro de alguno de estos procesos de una manera constructiva.
2	<b>CUMPLIMIENTO LEGAL</b>	La persona que gerencia deberá conocer los temas laborales para el beneficio de la hacienda.
		Aplicar las leyes que rigen las buenas prácticas agrícolas y cumplirlas a cabalidad.
		Aplicar la administración de recursos naturales y ley ordenamiento territorial vigente.
3	<b>COMPROMISO CON LA VIABILIDAD ECONÓMICA</b>	Realizar un plan de gestión que busque lograr el aumento de la producción dentro de la hacienda a corto y largo plazo.
4	<b>MEJORES PRÁCTICAS PARA CULTIVADORES Y PROCESADORES</b>	Supervisar de manera permanente a los colaboradores.
		Documentar las prácticas agronómicas y ambientales que se realicen.
5	<b>RESPONSABILIDAD AMBIENTAL</b>	Realizar un plan de gestión ambiental.
		Intentar reducir los impactos negativos por el uso de fertilizantes.
		La fumigación de la plantación deberá ser oportuna.
6	<b>CONSIDERACIÓN RESPONSABLE CON LA GENTE Y LA COMUNIDAD</b>	Brindar capacitaciones al personal que labora dentro de la hacienda
		Generar todo el equipo necesario para la seguridad del colaborador y garantizar el cumplimiento de la normativa laboral.
7	<b>DESARROLLO RESPONSABLE DE NUEVAS PLANTACIONES</b>	Evaluar los sitios previamente a la nueva plantación si fuera el caso
		Cuidado oportuno del suelo para el cultivo de la palma.
		Realizar estudios esporádicos de posibles impactos socio-ambientales.
8	<b>COMPROMISO DE MEJORA CONTÍNUA</b>	Alcanzar los objetivos que han sido planteados para obtener la mejora continua.
		Tener muy en cuenta el compromiso con el medio ambiente para que la sostenibilidad de la Hacienda "San Jorge" sea socialmente justa.

¡Error! Marcador no definido.

<p>La situación actual de la Hacienda "San Jorge" mediante una evaluación diagnóstica que permita detectar las deficiencias acordes a la norma RSPO.</p> <p><b>Dirigida a:</b> María Cristina Arévalo – Gerente y administradora.</p>	
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
¿Hace qué tiempo se dedican a la cosecha de Palma Africana dentro de la Hacienda?	Aquí en la hacienda nos dedicamos desde aproximadamente diecisiete años a la cosecha de la fruta.
¿Cómo es el proceso de producción de palma africana?	El proceso inicia desde cuando nace la semilla y se hacen viveros, luego de un año se realiza el traspaso y cuidado de la plantación con fertilizantes, interviene la poda y finalmente se la cosecha para llevarla a la extractora.
¿Se realiza algún registro de todos los implementos que se utilizan para garantizar la calidad del producto?	No documentamos ya que los productos que se adquieren se los utiliza inmediatamente y no creemos que sea necesario llevar registro.
¿Actualmente la Hacienda "San Jorge" tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad?	No, realmente no contamos con un sistema de Gestión de Calidad dentro de la hacienda.
<p><b>Dirigida a:</b> Colaboradores de la Hacienda "San Jorge".</p>	
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
¿Hace qué tiempo se dedican a la cosecha de Palma Africana dentro de la Hacienda?	Aquí en la hacienda laboro desde hace cinco años, pero cosechan la palma desde hace unos quince años aproximadamente.
¿Cómo es el proceso de producción de palma africana?	El proceso inicia desde el cultivo, el traspaso y cuidado de la plantación con fertilizantes, interviene la poda y finalmente se la cosecha para llevarla a la extractora.
¿Actualmente la Hacienda "San Jorge" tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad?	Al parecer no, ya que si se contara con la implementación de uno creo yo que hubieran capacitaciones para los colaboradores y hasta el momento no las tenemos

Análisis de las responsabilidades asignadas al personal de la Hacienda “San Jorge”, para que este brinde un producto de calidad siendo amigables con el medio ambiente.

**Dirigida a:** María Cristina Arévalo – Gerente y administradora.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Las prácticas agrícolas que aquí se desarrollan son responsables con el medio ambiente?	Se cuida mucho la plantación y utilizamos la menor cantidad de químico posible, pero no tenemos un plan de cuidado hacia el medio ambiente.
¿El control de maleza y poda dentro de la hacienda es constante?	Sí, ya que si no se realiza este proceso se corre el riesgo de perder la planta o infectarse de alguna enfermedad. Tres veces al año se fertiliza.
¿Se brinda capacitaciones a las personas que realizan el proceso de control de maleza cosecha y poda de la palma africana dentro de la hacienda?	Hasta el momento no se ha realizado capacitación alguna a los colaboradores de la hacienda.
¿Conoce usted de algún aspecto que se deba mejorar dentro del proceso de cosecha para brindar un producto de calidad?	Tal vez el proceso de producción de palma africana desde el inicio, es decir, desde su cultivo ya que se suele realizar un mal manejo de la plantación y se ha llegado a perder parte de la misma.

**Dirigida a:** Colaboradores de la Hacienda “San Jorge”.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Las prácticas agrícolas que aquí se desarrollan son responsables con el medio ambiente?	Puedo decir que la práctica agrícola es buena pero desconozco si se produce algún daño al ambiente.
¿El control de maleza y poda dentro de la hacienda es constante?	Sí, se cuida mucho la plantación para tener un producto de buena calidad y poderlo comercializar.
¿Recibe usted capacitaciones que le ayuden a mejorar el proceso de control de maleza, cosecha y poda de la palma africana?	Hasta el momento no hemos recibido capacitación alguna.
¿Conoce usted de algún aspecto que se deba mejorar dentro del proceso de cosecha para brindar un producto de calidad?	Tal vez el uso de nuevos implementos para la cosecha de la fruta, si fuera posible.

Considerar por qué es necesario implementar un sistema de Gestión de Calidad adecuado a las especificaciones de la normativa RSPO a la Hacienda “San Jorge” periodo 2018.

**Dirigida a:** María Cristina Arévalo – Gerente y administradora.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Sabe usted qué es un Sistema de Gestión de Calidad?	Sé que es algún tipo de estrategia para mejorar la calidad de algún producto y/o servicio.
¿Conoce qué es la normativa RSPO?	No. No he escuchado.
¿Le gustaría que la hacienda contara con un S.G.C. Basado en la Normativa RSPO?	Me gustaría contar con un S.G.C. Basado en algo que nos ayude a obtener la mejora continua aquí en la Hacienda “San Jorge”.
¿Cree usted que al implementarse un Sistema de Gestión de Calidad dentro de la hacienda ayudará a la mejora continua de la misma?	Claro que sí, porque ayuda a desenvolverse de una manera más eficiente y eficaz, trayendo beneficios y sumando competitividad.

**Dirigida a:** Colaboradores de la Hacienda “San Jorge”.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Sabe usted qué es un Sistema de Gestión de Calidad?	Por gestión de calidad imagino que es algo que ayuda a una organización a obtener mayores oportunidades y beneficios.
¿Conoce qué es la normativa RSPO?	No
¿Le gustaría que la hacienda contara con un S.G.C. Basado en la Normativa RSPO?	Si es algo que ayude a mejorar las funciones  de la hacienda estaría muy bien.
¿Cree usted que al implementarse un Sistema de Gestión de Calidad dentro de la hacienda ayudará a la mejora continua de la misma?	Si se la implementa y se la cumple sí, ya que ayudará a obtener la fruta de la mejor calidad.

## 5. Conclusiones

Una vez efectuado el sistema de gestión de calidad basado en la normativa RSPO para la hacienda “San Jorge”, se determina las respectivas conclusiones:

- ✓ La Hacienda “San Jorge” presenta más debilidades que fortalezas, pero que sus oportunidades son mayores a sus amenazas ya que cuenta con la plantación de palma africana en buen estado, vías accesibles para el paso de los vehículos que transportan la

fruta y que el espacio físico y condiciones climáticas para realizar el proceso de producción es el adecuado.

- ✓ El personal que labora dentro de la Hacienda “San Jorge” se dedica al cultivo, fertilización y poda de la plantación de palma, realizando la cosecha de la fruta cada quince días y transportándola a la extractora para su posterior comercialización, se conoció además que trabajan en equipo sí, pero que no se mantiene una comunicación afectiva entre compañeros de trabajo.
- ✓ La Hacienda “San Jorge” hasta el momento no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad implementado, y la parte administrativa y operativa desconocen lo que es la Normativa RSPO y el grado de sostenibilidad que se puede llegar a tener si se emplean los principios y criterios que rige la Mesa Redonda de Aceite de Palma.

## **Bibliografía**

### BIBLIOGRAPHY \I 12298

César Camisón, S. C. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid (España): PEARSON EDUCACIÓN, S. A.

Diaz. (2007). *Contabilidad General*. Pearson.

Mendoza, M. H. (2008).

RSPO.ORG. (s.f.).

Veintimilla, H. H. (2013). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos21/empresa-ecuador/empresa-ecuador.shtml>

Swift, R. y., & Ross, 1. 2. (s.f.).