

ANÁLISIS DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE  
LA PLANTA EN C.I. OCÉANOS

YAMILE MEJIA ACEVEDO

TAYHANA BEDOYA MEJIA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESUMER  
FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y DE MERCADEO  
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO  
MEDELLÍN

2016

ANÁLISIS DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE  
LA PLANTA EN C.I. OCÉANOS.

YAMILE MEJIA ACEVEDO

TAYHANA BEDOYA MEJIA

Trabajo de Grado para optar al título de Administración Comercial y de Mercadeo

Asesor

Andrés Felipe Uribe Acosta- Coordinador de trabajo de grado.

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESUMER  
FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y DE MERCADEO  
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO  
MEDELLÍN

2016

## DEDICATORIA

“Al finalizar este trabajo queremos dar nuestros agradecimientos al coordinador de trabajos de grados, Andrés Felipe Uribe Acosta quien nos asesoró e hizo posible la pasantía nacional, también a los dos profesores que estuvieron con nosotros acompañándonos durante esta experiencia quienes son Camilo Sánchez y Luisa Echeverri, a la universidad Esumer por todos los conocimientos que hasta el último día nos brindaron, a nuestras familias y a Dios por siempre estar con nosotros y hacer todo esto un sueño hecho realidad”

## AGRADECIMIENTOS

Tayhana Bedoya Mejía:

Agradezco a mi familia por siempre estar a mi lado y apoyarme durante toda mi carrera profesional, a la universidad por haber hecho posible la pasantía Nacional, a los profesores quienes nos acompañaron durante esta experiencia con dedicación y compromiso. Al asesor Andrés Uribe por su esfuerzo en hacer que la pasantía fuera posible y por ser el asesor de este trabajo, compartiéndonos sus conocimientos y sobre todo a Dios por darme la vida y la oportunidad de vivir esta experiencia y poder así con esta finalizar mi carrera como Administradora Comercial y de Mercadeo.

Yamile Mejía Acevedo:

Le doy gracias a Dios por haber hecho posible la pasantía, a mi familia sobre todo a mi madre por su compañía, apoyo, amor y dedicación durante todo este proceso que aunque con mucho esfuerzo estoy a poco de lograr el sueño de graduarme de una carrera profesional.

A la universidad y a los docentes que nos han acompañado y brindado sus conocimientos para hacer este sueño posible.

## TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	7
C.I OCÉANOS.....	8
1 TITULO.....	10
2 PROBLEMA.....	10
3 JUSTIFICACION.....	10
4 OBJETIVOS.....	12
5 EVIDENCIAS.....	12
RECOMENDACIONES.....	15
ANALISIS.....	16
CONCLUSIONES.....	18
ANEXOS.....	19
BIBLIOGRAFÍA.....	23

## LISTA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 VALORES DEL GRUPO EMPRESARIAL.....	8
ILUSTRACIÓN 2 CONTROL DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS.....	10
ILUSTRACIÓN 3 VISITA A LA EMPRESA C.I OCÉANOS.....	19
ILUSTRACIÓN 4 REQUISITOS PARA EL INGRESO DEL PERSONAL A LA PLANTA....	19
ILUSTRACIÓN 5 ESTUDIANTES CON EL EMPLEADO VICTOR CARRILLO.....	20
ILUSTRACIÓN 6 INGRESO DE LOS ESTUDIANTES A LA PLANTA DE LA EMPRESA.	20
ILUSTRACIÓN 7 DESCARGUE DE CAMARONES CUANDO LLEGAN DE LA FINCA...21	
ILUSTRACIÓN 8 PARTE DE ATRÁS DE LA EMPRESA C.I OCÉANOS.....	21
ILUSTRACIÓN 9 EMPRESA C.I OCÉANOS.....	22
ILUSTRACIÓN 10 ESTUDIANTES ESUMER EN LA EMPRESA C.I OCÉANOS.....	22

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo está basado en la pasantía realizada por las dos estudiantes integrantes de este trabajo en el mes de Noviembre del año 2015, durante la pasantía se hizo la visita a la empresa Oceanos ubicada en la ciudad de Cartagena.

La empresa es líder en el mercado de la producción de camarones y la mayor parte de sus ventas está destinada a la exportación, durante esta visita se tuvo la oportunidad de conocer todos los procesos de la empresa y entrar a la planta para ver todo el proceso de producción desde que llega el camarón de las playas de Tolú que es donde es cosechado, hasta el empaclado.

En este trabajo se verá reflejado la experiencia y la vivencia durante la pasantía y la visita a la empresa Océanos así como también todo lo visto y aprendido allí relacionado con el tema de la Calidad, pues durante la visita nos exigieron bastantes requisitos para el ingreso por tema de higiene, seguridad y Calidad en sus procesos.

En la planta todos los trabajadores estaban coordinados, organizados, cada uno en su puesto de trabajo haciendo lo que le correspondía y todos con sus implementos necesarios de trabajo para una buena higiene en el producto entregado al cliente.

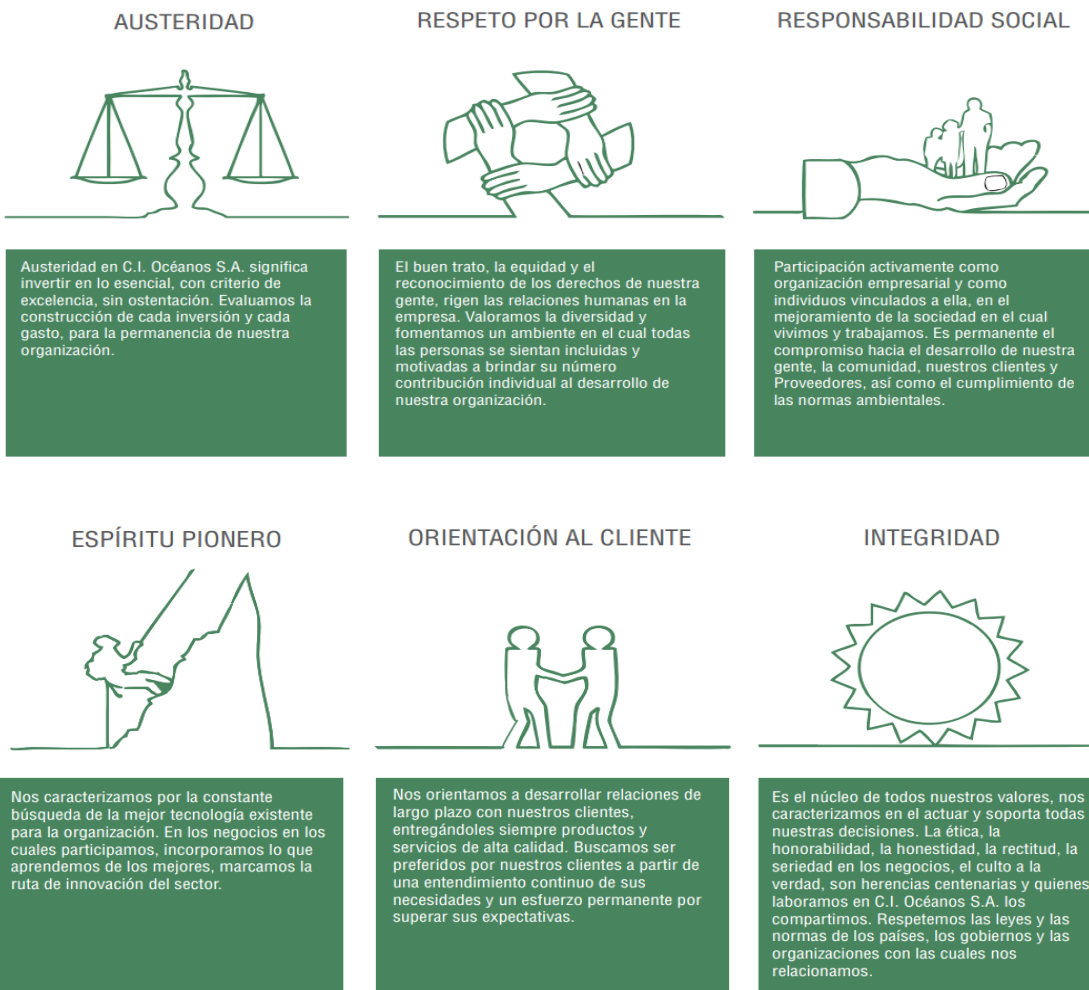
Es por esta razón que este trabajo se enfoca en el departamento de control de Calidad, porque en la empresa Océanos que fue elegida por ser la que más apunta a los conocimientos de Administradoras comerciales y de Mercadeo, se ve que está bien estructurado, organizado y cumple paso a paso con todas las exigencias para un proceso calificado y con altos estándares de Calidad.

## C.I. OCÉANOS

Es una empresa Líder en el mercado de producción de camarones a nivel nacional, ubicada en la ciudad de Cartagena, en la zona industrial, tiene en el mercado aproximadamente 37 años de trayectoria.

En la empresa hay alrededor de 200 empleados, de los cuales 110 son de planta y se procesan alrededor de 10 toneladas aproximadamente diarias de camarones.

Los valores empresariales son:



ILUSTRACION No 1: Valores del grupo empresarial



Las ventas de la empresa Océanos se dividen:

- 80% internacional, exportan a países como: España, Francia y Perú.
- 20% nacional, los clientes nacionales más fuertes son: Crepes and Waffles y Pesquería Jaramillo

Debilidad:

- No se tienen proyectos para reciclar el agua y para la reducción del consumo de la misma.

Fortaleza:

- Bastantes operarios por lo que se logra un buen abastecimiento al cliente.

Océanos cuenta con la certificación HACCP (certificación de exportación de alimentos) y ISO 14000, Medio ambiente

La competencia directa de la empresa es Empagram la cual está en Ecuador quien compro parte de la empresa Oceanos.

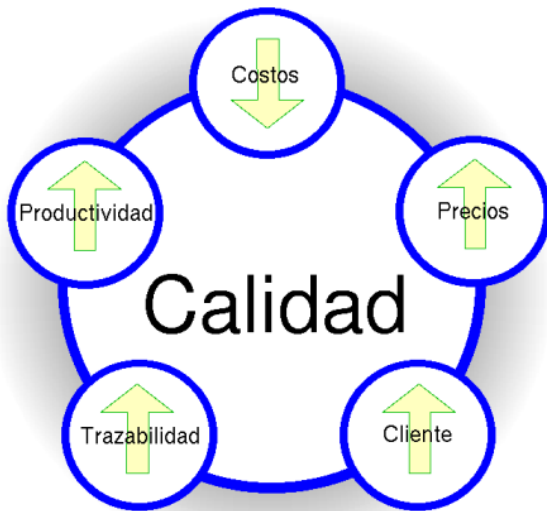
La información de la empresa, fue dada por Victor Carillo quien es Auxiliar de planta en la empresa y cumple la función de supervisar los procesos realizados en ella, Victor es Ingeniero de Alimentos.

1-TITULO: Análisis del departamento de control de calidad en los procesos de la planta en C.I. Océanos.

2- PROBLEMA: ¿Cuál es la importancia del área de control de calidad en las empresas industriales de alimentos?

3- JUSTIFICACION:

ILUSTRACION No 2: Control de calidad en las empresas



- Los especialistas en control de calidad por lo regular trabajan para empresas manufactureras, aunque también se pueden encontrar en industrias relacionadas. Estos se aseguran de que el departamento o los procesos con los que trabajan cumplan con los requerimientos mínimos de calidad. Los procesos varían dependiendo del proceso específico involucrado. Todos los procesos de control de calidad comparten algunas funciones. ([http://www.ehowenespanol.com/funciones-control-calidad-info\\_329262/](http://www.ehowenespanol.com/funciones-control-calidad-info_329262/))

- La función más básica de control de calidad son las pruebas. Los especialistas prueban el proceso de manufactura al principio, a la mitad y al final para asegurarse de que la calidad de la producción permanezca igual durante todo el proceso. Si los especialistas descubren un problema en cualquier punto del proceso, trabajarán con el equipo de producción para solucionarlo. ([http://www.ehowenespanol.com/funciones-control-calidad-info\\_329262/](http://www.ehowenespanol.com/funciones-control-calidad-info_329262/))
- C.I. Océanos S.A. Es una empresa colombiana dedicada al cultivo, proceso y comercialización de camarón congelado y código en mercado nacional e internacional, proyectada al desarrollo de un esquema de negocio competitivo y rentable, que le permita ampliar sus mercados por medio del suministro de productos y servicios de alto valor agregado y diferenciación comercial, asegurando la satisfacción de sus clientes mediante el cumplimiento de las especificaciones de calidad e inocuidad y tiempos de entrega oportunos.  
([https://www.ptp.com.co/documentos/04102013\\_Cartilla\\_OCEANOS\\_baja\[1\].pdf](https://www.ptp.com.co/documentos/04102013_Cartilla_OCEANOS_baja[1].pdf))
- La Calidad en todos los procesos de una compañía son muy importantes y más cuando se trata de alimentos, la empresa Oceanos tiene su departamento de control de calidad muy bien estructurado y organizado para que todos los procesos estén certificados y en la empresa la seguridad, la calidad y la salud no se ponga en riesgo por parte de los empleados ni del producto final.



4- OBJETIVO: Analizar el área de control de Calidad en los procesos de la elaboración del camarón en la empresa Océanos

5- EVIDENCIAS: Al segundo día de la pasantía fuimos a la empresa Océanos en la ciudad de Cartagena en la cual tuvimos la oportunidad de conocer mucha información de la empresa dada por Víctor Carillo quien con mucha amabilidad nos contó de la empresa y respondió todas nuestras dudas.

En un principio antes de entrar a la empresa desde el bus, nos debíamos colocar el gorro, el tapabocas, y el delantal; todos los estudiantes debíamos estar de pantalón largo debido a que la empresa lo exigió.

Cuando entramos a la empresa nos dirigimos al comedor para que el guía nos diera toda la información de los procesos de la empresa, nos conto que las ventas se dividen 80% exportación y 20% nacional en la cual tienen dos clientes potenciales que son Crepes and Waffles y Pesquería Jaramillo; En esta parte les preguntamos qué hacían para conseguir nuevos clientes y su respuesta es que ellos solo se enfocan en el cliente actual.

La capacidad de producción es de 10 toneladas diarias y ellos se encargan de llevar el camarón al puerto y ya es el cliente quien debe hacerle seguimiento y hacerse cargo del transporte, aunque en la empresa siempre están pendientes de todo el proceso y se enteran por medio de su cliente la satisfacción del consumidor final con el producto; es decir siempre están en contacto con su cliente para estar seguros de que todo está bien y que el producto llego a tiempo y en las mejores condiciones.

Al camarón solo le ponen colorantes si el cliente lo pide es decir para que sea de color rosado, de lo contrario siempre el camarón lo venden de su color natural.

El empaque puede ir con el nombre de la empresa Océanos o puede llevar el nombre de la empresa del cliente, cualquier opción para ellos es viable según el requerimiento del cliente.

Después de que Víctor nos explicara mucho de la empresa enfocándose más en la parte de producción, pues de la parte administrativa no tenía tanto conocimiento, se dividió el grupo en 2 para pasar a la planta debido a que éramos muchos estudiantes; nosotras hicimos parte del segundo grupo, el primer grupo se demoró aproximadamente una hora en el recorrido.

Luego entramos, la empresa era grande y por razones de seguridad era señalizada con una cebrilla amarilla por donde debíamos caminar para evitar cualquier tipo de accidente, nos dirigimos a la parte de atrás donde Víctor nos explicó cómo era la llegada del Camarón desde Tolú y como descargaban los camarones de allí fuimos a la pieza donde nos prestaron las botas de plástico para poder ingresar a la planta.

Después de esto entramos a la planta donde nos mostraron todos los procesos del camarón desde que llega hasta que lo empaacan, los procesos de la empresa son muy artesanales pero las personas encargadas de los procesos manuales son muy organizadas en su trabajo, la temperatura de la planta es muy baja por lo que hace mucho frío y permite que los procesos que son con hielo puedan hacerse bien.

La baja temperatura ayuda a que el camarón se conserve más y llegue al cliente en excelentes condiciones de consumo, todas las personas que trabajan allí se les exige altos estándares de calidad para que la higiene en el camarón sea muy buena.

Antes de entrar a la planta nos hicieron lavar las botas con un cepillo y pasarlas por un lava pies con cloro, también hasta el final conservamos el gorro bien puesto sin que se nos saliera el cabello, el tapabocas y el delantal y todas las personas que trabajaban allí estaban con los mismos

implementos y hasta con guantes porque la empresa exige todo esto para poder estar certificados con calidad ya que el producto es de consumo.

Vimos que en la empresa se trabaja mucho en el departamento de calidad porque todo está bien estructurado, organizado, aseado y diseñado para que la producción sea alta pero de la mejor calidad.

## RECOMENDACIONES

Durante la pasantía se presentaron una serie de inconvenientes los cuales esperamos que para una próxima oportunidad de los estudiantes que están en proceso de su carrera sean mejorados.

En la parte académica faltó enfocar más las empresas hacia las carreras de los estudiantes, pues teníamos mayores expectativas no solo en la parte personal que sí vio afectada en varias ocasiones sino también en la parte profesional, pues como Administradoras comerciales y de Mercadeo no vimos mucha relación de nuestra carrera con las visitas realizadas durante la pasantía.

Planear mejor toda la logística para que a los estudiantes se les cumpla todas aquellas cosas que se le prometen desde un principio, pues desde el momento en que inició la experiencia vimos que nos incumplieron con el medio de transporte que se prometió por sus incomodidades,

Recomendamos a la universidad evaluar esta pasantía para así saber si pueden continuar con ella, cambiar de operador logístico, o encargarse de conseguir las empresas por su propia cuenta.

Por último tener en cuenta todos los requisitos que exigen las empresas para el ingreso de los estudiantes para que así no se presenten tantos inconvenientes.

## ANALISIS

En la empresa el departamento de control de la calidad está bien estructurado y organizado, pues todos sus procesos están bien definidos y todos los trabajadores trabajan organizadamente, haciendo un proceso artesanal pero muy productivo.

La higiene, la seguridad y la calidad se puede observar en esta empresa, pues para entrar a la planta a todos los estudiantes nos exigieron unas normas no solo por la seguridad sino por la higiene que ellos manejan en todos sus procesos; los operarios en la planta que tienen contacto con el camarón cuentan con: tapabocas, gorro, delantal, botas y guantes.

Todo lo que ellos hacen por tener sus procesos con altos estándares de calidad es pensado en el cliente, pues al ser un producto alimenticio ellos deben cuidar la salud de sus clientes pero solo no solo el externo sino el interno, ya que por el fuerte olor y el frio que hace en la planta es la exigencia de la indumentaria de los empleados.

El tener la planta con la temperatura adecuada es tener también un control de calidad sobre el camarón, pues es la temperatura que este requiere para que llegue al cliente siempre en las mejores condiciones.

La planta es lavada a diaria lo que también hace que siempre se trabaje en un lugar limpio y fresco lo que es beneficioso para todos.

En realidad la empresa Oceanos nos pareció que maneja muy bien el tema del control de la calidad en todos sus procesos, desde que el camarón llega de la finca hasta el empaclado se puede observar la organización de todos los empleados y las normas que todos cumplen y que son obligatorias para estar en ese lugar.



Dentro de la planta hay oficinas las cuales corresponden a los departamentos de calidad que se dividen en 2:

- CONTROL DE CALIDAD FISICO-QUIMICO: es el encargado del material orgánico del camarón cuando ingresa a la planta.
- CONTROL MICROBIOLOGICO: es el encargado de las condiciones para el procesamiento del camarón, del camarón en proceso y del producto final.

Por lo que se puede observar que al ellos dividir esta área en dos lo que buscan es hacer su trabajo mejor y repartir las labores, para que no les quede ningún detalle por fuera.

Durante la visita observamos hasta el empaclado y hasta allí podemos decir que todos estos procesos están vigilados, supervisados y regulados por el área de control de calidad y es por esta razón que esta empresa para nosotras es la mejor en este tema en cuanto a las empresas que visitamos durante la pasantía.

## CONCLUSIONES

- La empresa Oceanos tiene el departamento de control de calidad, dividido en dos para así asegurarse que ningún detalle queda por fuera de sus procesos que manejan con altos estándares de calidad.
- La salud, la seguridad y la higiene son parte de este control de calidad que maneja muy bien la empresa Oceanos pues todas las personas que ingresan a la compañía tienen unas normas que deben cumplir al igual que todos sus empleados.
- Los procesos de esta empresa siendo muy manuales son muy productivos ya que los empleados están bien organizados para cumplir sus labores y cumplen todos los requisitos que la empresa exige para que sus producto final siempre este en las mejores condiciones para el cliente.
- Se puede concluir que la empresa no solo se preocupa por llevarle a su cliente un producto de alta calidad sino también por la seguridad de sus empleados pues toda su indumentaria es pensada en su salud por el frio y el olor fuerte que puede presentarse en la planta.
- Que controlen el camarón desde que llega de la finca hasta que sale el producto final es hacer un buen chequeo para saber que siempre sus procesos están bien y que control de calidad está haciendo bien su trabajo.
- Por último se puede concluir que la empresa Oceanos es la que más apuntaba a nuestra carrera y que la experiencia de estar allí fue muy buena para nosotras, pues nos llevamos una buena imagen de todos los procesos de la compañía y de esta experiencia.

## ANEXOS

### ILUSTRACION No 3: Visita a la empresa C.I OCÉANOS



### ILUSTRACION No 4: Requisitos para el ingreso del personal a la planta

**REQUISITOS PARA EL INGRESO DEL PERSONAL A PLANTA**

**oceános**

**HIGIENE PERSONAL**

- Usar uñas cortas y limpias, prohibido usar uñas largas, postizas y con esmalte.
- Lavarse las manos antes de ingresar a las áreas de proceso, después de levantarse del área de trabajo, después de ir al baño, después de comer, estornudar, toser, tocarse el cabello o tocar otros elementos, después de usar el teléfono celular.
- Es obligatorio que el personal femenino lleve el cabello recogido y con el gorro o cofia que lo cubra.
- El personal masculino debe hacer el cabello y patillas cortos, barba rasurada, no se permite ligete.
- Usar el uniforme completo batas, gorro o cofia, tapabocas, botas.
- Mantener y conservar los uniformes en adecuadas condiciones.
- Usar el equipo de seguridad asignado en el caso que lo requiera.

**QUEDAN TOTALMENTE PROHIBIDAS LAS SIGUIENTES ACCIONES**

- Ingresar a la planta de proceso con arellos, pulcarras, relojes, cadenas.
- Las mujeres no pueden ingresar maquilladas, hombres y mujeres no pueden ingresar con colonias o perfumes aplicados en el cuerpo.
- Salir de la planta de proceso con la bata puesta, debe dejarse colgada en la zona de batas.
- Esta prohibido el ingreso de comida o bebidas a la planta.
- No se puede masticar chicle.
- No se debe ingresar a las áreas de proceso botellas o frascos de vidrio.
- Tocarse o secarse el sudor de la frente con las manos o el uniforme.
- No se debe ingresar calcetines al área de trabajo.
- Prohibido laborar bajo efectos de algún estimulante o en estado ebrio.
- Prohibido fumar.

**ES TOTALMENTE OBLIGATORIO LAS SIGUIENTES ACCIONES**

- Colocar los desperdicios de material de desecho (botellas aplastadas) en el recipiente correspondiente.
- Respetar las señales de seguridad y los avisos de Buenas Prácticas de Manufactura.
- Informar a los superiores si sufre alguna enfermedad que pueda ocasionar la contaminación de alimentos: diarrea, vómito, infecciones respiratorias, etc. En ese caso no concurrir a trabajar.

Con el compromiso y disposición de todos logramos cumplir las Buenas Prácticas de Manufactura.!!

ILUSTRACION No 5: Estudiantes con el empleado Victor Carrillo



ILUSTRACION No 6: Ingreso de los estudiantes a la planta de la empresa



ILUSTRACION No 7: Descargue de camarones cuando llegan de la finca



ILUSTRACION No 8: Parte de atrás de la empresa C.I OCÉANOS



ILUSTRACION No 9: Empresa C.I OCÉANOS



ILUSTRACION No 10: Estudiantes Esumer en la empresa C.I OCÉANOS



## BIBLIOGRAFIA

[https://www.ptp.com.co/documentos/04102013\\_Cartilla\\_OCEANOS\\_baja\[1\].pdf](https://www.ptp.com.co/documentos/04102013_Cartilla_OCEANOS_baja[1].pdf)

([http://www.ehowenespanol.com/funciones-control-calidad-info\\_329262/](http://www.ehowenespanol.com/funciones-control-calidad-info_329262/))