

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
“INDOAMÉRICA”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

---

TEMA:

“CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA LA FLOR CORTADA EN ÁREA DE  
POSTCOSECHA, PARA LA EMPRESA FLORÍCOLA  
SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA., EN  
LA PARROQUIA MALCHINGUÍ AÑO 2017”

---

Trabajo de Investigación para la obtención del Título de Ingeniero en  
Administración de Empresas y Negocios.

AUTOR:

Gustavo Javier Yanchaguano Nicolalde

DIRECTOR:

Econ. Miguel Zambonino, M.Sc.

QUITO - ECUADOR  
2017

## **CERTIFICACIÓN**

En mi calidad de Director del Trabajo de Investigación “CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FLOR CORTADA EN ÁREA DE POSTCOSECHA, PARA LA EMPRESA FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA., EN LA PARROQUIA MALCHINGUÍ AÑO 2017” presentado por Gustavo Javier Yanchaguano Nicolalde, para optar por el título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, CERTIFICO, que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne todos os requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Quito, febrero del 2017

---

Econ. Miguel Zambonino MBA.

**DIRECTOR**

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Gustavo Javier Yanchaguano Nicolalde, declaro ser autor de ““CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FLOR CORTADA EN ÁREA DE POSTCOSECHA, PARA LA EMPRESA FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA., EN LA PARROQUIA MALCHINGUÍ AÑO 2017”, como requisito para optar al grado de “Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios”, autorizo al Sistema de Biblioteca de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del comentario parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos del Autor Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito a los 25 días de marzo del 2017, firmo conforme:

Autor: Gustavo Javier Yanchaguano Nicolalde

Firma

Número de cédula: 1721293171

Dirección: Malchinguí

Correo electrónico: j.yanchaguano@gmail.com

Teléfono: 02 2158 331

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Gustavo Javier Yanchaguano Nicolalde

C.I. 1721293171

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Proyecto de aprobación de acuerdo con el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Quito,.....

Para constancia firman:

**TRIBUNAL DE GRADO**

F.....

**PRESIDENTE**

F.....

**VOCAL 1**

F.....

**VOCAL 2**

## **AGRADECIMIENTO**

Este presente trabajo de Manual de Procesos, quisiera agradecer a Dios, fuente infinita de amor y vida.

A la Universidad Tecnológica Indoamérica, por brindar las herramientas necesarias para la obtención del conocimiento y la formación que me han dado como profesional.

También a mis profesores, quienes han compartido conocimientos y aprendizajes, también han compartido sus experiencias y amistad, han abierto la visión para ampliar mis expectativas.

A mis padres y familiares que han aportado de una y otra manera al desarrollo de mi carrera profesional y sobre todo como ser humano.

Gracias.

## **DEDICATORIA**

A Dios, fuente inagotable de amor y sabiduría.

A mi esposa, Rosana, con quien he compartido esta etapa tan bella de la vida, por su infinita paciencia, sus palabras que elevan la energía y tranquilidad, haciéndome saber, que todo está siempre bien.

A mis familiares y amigos, quienes aportaron con unas palabras de motivación para seguir con esta etapa de formación profesional.

A todos ellos, dedico este Manual de Procesos.

El Autor

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>PRELIMINARES</b>	<b>Pág.</b>
PORTADA .....	i
CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR .....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>2</b>
Antecedentes.....	2
Filosofía empresarial.....	2
Valores .....	3
Estructura Organizacional .....	4
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>5</b>
Objetivos .....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>6</b>
Análisis del Problema .....	6
Árbol de problemas.....	7
Análisis de Causas .....	8

Análisis de los Efectos .....	8
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	10
Propuesta de Solución al Problema .....	10
Propuesta .....	11
Propósito y utilidad del manual .....	11
Especificaciones para elaborar un manual de procesos .....	12
Elementos del Manual de Procedimiento .....	13
Manual de Procesos para la Flor Cortada .....	15
Índice de contenidos .....	16
Introducción .....	17
Antecedentes .....	18
Objetivo .....	19
Objetivo General .....	19
Base Legal .....	20
Importancia del manual .....	29
El área que va a utilizar el manual .....	30
Alcance del Manual .....	31
Normas generales .....	32
Normas de seguridad aplicadas al proceso .....	33
Flujo de Proceso .....	38
Formularios e Instructivos .....	39
Introducción .....	39
Instructivo del Formulario F.1 .....	40
Instructivo del Formulario F.2 .....	43
Glosario de Términos .....	46
Conclusiones .....	48
Recomendaciones .....	49
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	50

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Estructura Organizacional .....	4
Gráfico 2: Árbol de Problemas .....	7
Gráfico 3: Encabezado de Manual de Procesos .....	13
Gráfico 4: Estructura de los Procedimientos .....	14
Gráfico 5: Registros y control de cambios .....	14
Gráfico 7: Diagrama de Flujo .....	37
Gráfico 8: Simbología .....	38
Gráfico 9: instructivo Formulario 1 .....	41
Gráfico 10: Formulario 1 .....	42
Gráfico 11: Instructivo Formulario 2 .....	44
Gráfico 12: Formulario 2 .....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Desechos y notas de crédito por tallos por semana.....	6
Tabla 2: Tabla de Equipamiento.....	33
Tabla 3: Descripción de Actividades .....	36

# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FLOR CORTADA EN ÁREA DE POSTCOSECHA, PARA LA EMPRESA FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA., EN LA PARROQUIA MALCHINGUÍ AÑO 2017”

AUTOR: Gustavo Javier Yanchaguano Nicolalde

TUTOR: Econ. Miguel Zambonino, MBA.

Dentro del presente trabajo se ha planteado, después de un análisis, la implementación de un manual de procesos dentro de la compañía Florícola San Isidro Labrador Florsani Cia. Ltda., ubicada en la parroquia Malchinguí, del Cantón Pedro Moncayo, dedicada a la producción y comercialización flor, éste manual permitirá documentar cada actividad dentro del proceso de flor cortada, dentro del área de postcosecha; optimizando recursos económicos y de materia prima, permitiendo mejorar la productividad interna, minimizando errores que a la final repercutirán en la calidad del producto, además que elevan los gastos con el incremento de desperdicios. La capacitación al recurso humano juega un papel muy importante para el buen cumplimiento del mismo, ayuda a fomentar la competitividad y aporte hacia la empresa. La presente investigación fue enfocada a los procesos del área de postcosecha; para poder identificar donde se está generando la pérdida de recursos o incrementando desperdicio.

La propuesta se fundamenta dentro de las normativas legales vigentes, y se enmarca a la gestión de procesos de calidad que viene reflejar en el producto final.

La disponibilidad de un manual de procesos, evitará algunos gastos y costos innecesarios que afecten los balances al final del año.

## **Introducción**

En la actualidad, la flor del Ecuador es altamente competitiva a nivel mundial, y la demanda va en incremento. Los países a los que se exporta actualmente son: Rusia, Estados Unidos, España, Holanda, Italia, China, entre otros. Del mismo modo que se incrementa la demanda, la competencia y las exigencias de calidad también crecen, el tipo de flor, el peso, contextura y durabilidad de la flor, aspectos que obligan a los floricultores a mejorar e innovar constantemente sus procesos para la producción y tratamiento, aquí el área de postcosecha juega un papel determinante para la presentación del producto final.

Si la flor no es procesada de forma correcta, el empaque no es el adecuado, puede sufrir maltratos o daños, por consecuente el producto es rechazado por el cliente, representando pérdidas para la Florícola; además de la pérdida de imagen dentro del mercado internacional, también se refleja en los estados financieros donde no se puedan alcanzar los resultados esperados por los socios.

Es por ello que el presente trabajo está enfocado a brindar un apoyo para la gestión de procesos dentro el área de postcosecha, de esta manera optimizar los recursos, generando competitividad y reconocimiento nacional e internacional con una flor de calidad.

Dentro del presente trabajo, en el capítulo 1 se redacta los antecedentes de la empresa en la cual se generó la investigación, se identifica el problema para posteriormente plantear una posible solución al problema identificado, cuya propuesta es la implementación de un Manual de Procesos.

Más adelante se describe el Manual de procesos y sus elementos, y finalmente se presenta el manual, de forma detallada, con sus respectivos instructivos, formularios. Además, anexos del presente trabajo.

## **CAPÍTULO I**

### **Antecedentes**

En la parroquia de Malchinguí, en los años noventa, da inicio a sus actividades florícolas la empresa denominada Flores Mitad del Mundo, perteneciente al grupo Dole Fresh Flowers en Ecuador, misma que funcionó hasta el mes de octubre del año 2006, donde la firma Dole Fresh Flowers, decide cesar sus funciones en Ecuador, dando como resultado el cierre de dos Florícolas, una de ellas Flores Mitad del Mundo. Es aquí donde los ingenieros Gonzalo García y Carlos Antonio Reyes ex colaboradores de la empresa, miran una gran oportunidad de negocio para continuar con la producción, logrando un contrato de arrendamiento de las instalaciones. Es así como en el mes de noviembre de 2006 reabre las puertas la Finca, ahora con el nombre de Florícola San Isidro Labrador Florsani Cía. Ltda.

La actividad que realiza es la producción, cultivo de flores, además a la comercialización de productos agrícolas; sus principales actividades se realizan en las áreas de: propagación, producción o cultivo, postcosecha y administrativa. Actualmente, en diciembre del 2016 cuenta con 800 colaboradores de las zonas aledañas.

### **Filosofía empresarial**

Florsani, al ser una empresa socialmente responsable, involucra capital humano la cual es el motor de la misma, refleja una filosofía empresarial la cual está conformada por cuatro pétalos que identifica su logotipo y tienen los siguientes significados:

Cultivarse

"Trabajar en uno mismo"

Cultivar

"Enseñar con el ejemplo"

Crecer

"Ser más y mejor"

Compartir

"Contribuir con todas las partes del sistema"

Fuente: (Florícola San Isidro Labrador Florsani Cia. Ltda., 2017)

Valores

**Seriedad:** “Vale más la palabra que el papel, coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos”.

**Honestidad:** “Somos responsables y transparentes en todas nuestras acciones”.

**Excelencia:** “Trabajamos ordenada y perseverada mente para el cumplimiento de nuestros objetivos, poniendo el corazón en lo que hacemos”.

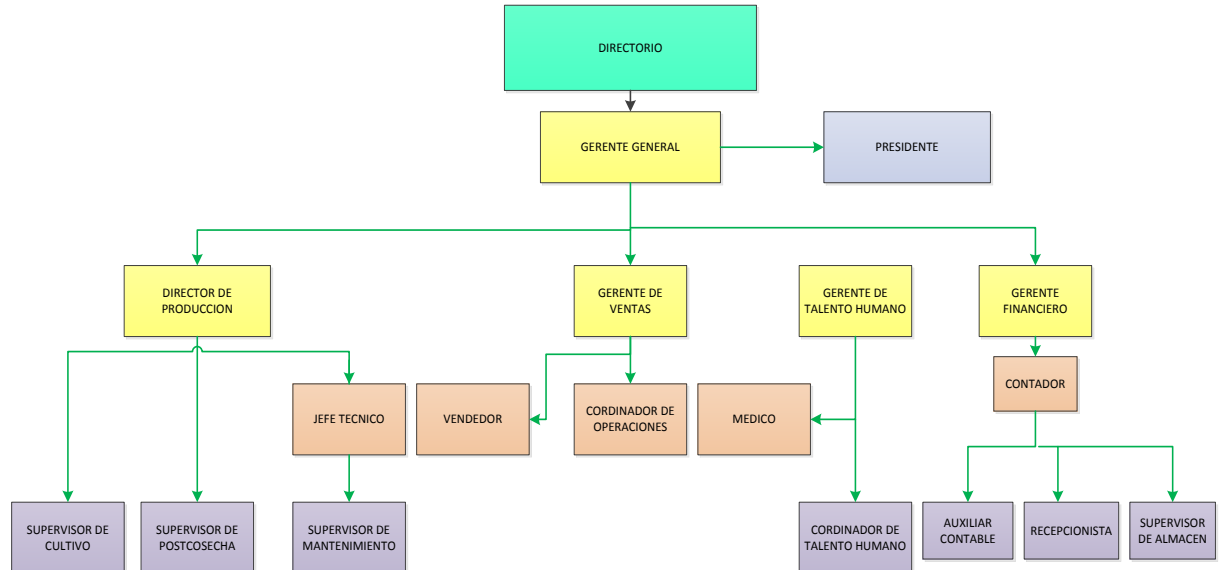
**Respeto:** “Valoramos al ser humano y a nuestro entorno”.

**Actitud:** “Voluntad para cumplir con las actividades asignadas y proponer nuevas alternativas proactivamente.”

Fuente: (Florícola San Isidro Labrador Florsani Cia. Ltda., 2017)

## Estructura Organizacional

**Gráfico 1:** Estructura Organizacional



Fuente: Florsani Cia. Ltda. 2016  
Elaborado por: El Autor

En la actualidad la empresa Florsani Cia. Ltda., no cuenta con un manual de funciones, por lo que refleja falencias en los procesos. Una de las áreas más críticas y de mayor cuidado dentro de todo el proceso productivo es el área de Post cosecha, como la palabra lo indica, área donde después de haber sido cosechada se procesa para presentar al cliente final.

Es en ésta área donde actualmente se están originando una serie de inconvenientes relacionados con el trato de la flor y falta de un seguimiento estructurado del proceso, de recepción, desparte, hidratación, proceso, cuarto frío y empaque. Como consecuencia tenemos un alto porcentaje de deshecho (22%) incluyendo devoluciones por parte de los clientes con notas de crédito. Afectando la imagen y reputación del producto y de la empresa Florsani Cia. Ltda.

Por ello, el presente trabajo pretende dar una solución a esta problemática, con una investigación para identificar los problemas y tener como resultado una opción que cumple con las expectativas.

## **CAPÍTULO II**

### **OBJETIVOS**

#### **Objetivo General**

Realizar una investigación de cada proceso del área de postcosecha de la empresa Florsani Cia. Ltda., mediante herramientas administrativas, para identificar los procesos donde se estén generando falencias al proceso que ocasionan pérdida de producto, para finalmente proponer una solución al mismo.

#### **Objetivos Específicos**

1.- Analizar cada actividad que realiza el área de postcosecha con la flor cortada.

2.- Analizar los efectos que ocasionan los procesos de ésta área.

3.- Plantear una posible solución para corregir las falencias y el flujo del proceso de la flor cortada, para bajar el porcentaje de deshecho y notas de crédito del 20% al 10%

## CAPÍTULO III

### Análisis del Problema

Dentro del proceso que actualmente lleva a cabo el área de postcosecha de la empresa Florsani Cia. Ltda., nota falencias en el trato para proceso de la flor, producto que una vez empacado recibirá el cliente, en este caso las comercializadoras. Dentro de este proceso es importante impredecible seguir de manera adecuada los pasos que conllevan cada subproceso como: recepción de flor, despate, hidratación, proceso (manipulación, corte, pesaje) y empaque, cabe mencionar que en éste último inicia una cadena de frío la cual debe ser mantenida durando todo el trayecto de destino de la flor.

Para el presente trabajo se va utilizar la herramienta denominada “árbol de problemas” para identificar las causas y sus respectivos efectos.

**Tabla 1:** Desechos y notas de crédito por tallos por semana

**FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA LTDA.  
DESECHOS-NOTAS DE CRÉDITO SEMANAL**

MOTIVO	PORCENTAJE	TALLOS	PRECIO PROMEDIO TALLO	USD
DESECHOS	10%	500,000.00	0.28	140,000.00
NOTAS DE CRÉDITO	10%	500,000.00	0.28	140,000.00
TOTAL SEMANAL	20%	<b>1,000,000.00</b>	0.28	<b>280,000.00</b>
TOTAL MENSUAL		4,000,000.00		1,120,000.00

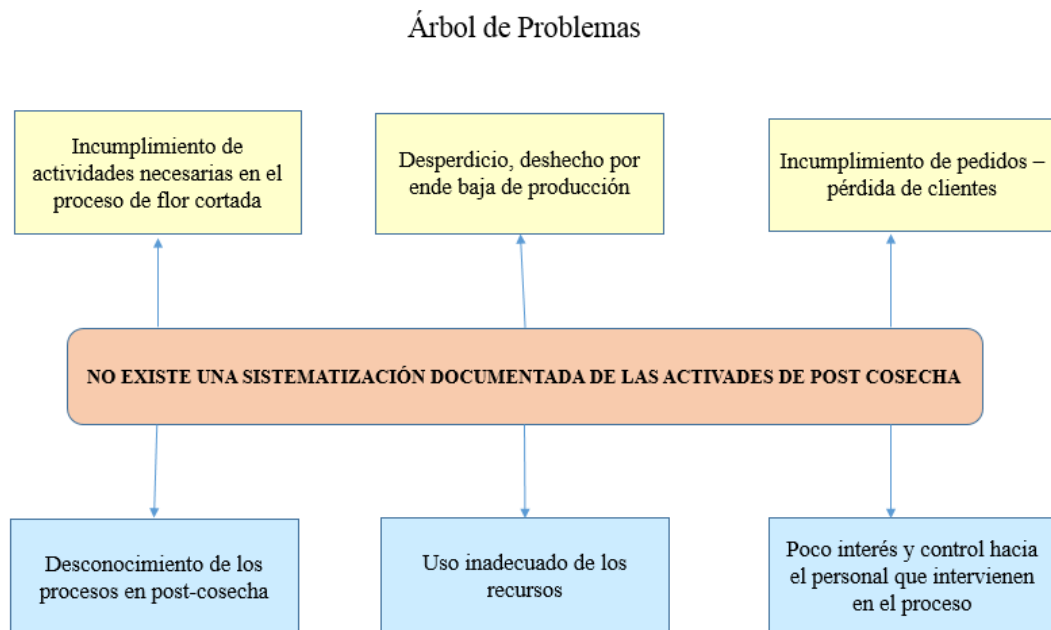
Fuente: Florsani Cia Ltda. 2017  
Elaborado por: El Autor

## Árbol de problemas

El árbol de problemas puede llegar a ser una herramienta valiosa y útil para identificar el o los problemas a resolver. Expresando de manera gráfica, el encadenamiento del tipo causa - efecto, y las condiciones negativas que son percibidas por las personas involucradas en relación con los problemas.

Para ello se inicia ordenando los principales problemas del caso para facilitar al formulador o equipo identificar los problemas sobre el que se enfocarán los objetivos de la presente investigación. Una vez clarificados brindará una mejor visión de diseño, para efectuar un monitoreo de éstos “supuestos” dentro de la ejecución, una vez concluida, facilitará al evaluador la tarea de determinar si los problemas fueron resueltos

**Gráfico 2:** Árbol de Problemas



Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: El Autor

## **Análisis de Causas**

Mediante la herramienta “Árbol de Problemas” se puede identificar las causas que originan, consecuentemente un efecto que pone en riesgo la calidad de la flor.

Desconocimiento de los procesos de en post cosecha.

A falta de conocimiento del personal de la forma correcta de seguir las actividades secuenciales. Al no haber un documento escrito donde describan las actividades o pasos a seguir, la capacitación adecuada al personal que interviene en el proceso.

Uso inadecuado de los recursos

El uso inadecuado de los recursos de la empresa, dentro de este proceso, son parte

La falta de control hacia el personal que interviene en el proceso, para asegurar el correcto flujo secuencial de las actividades del proceso, sobre todo de que se cumplan con todas las etapas necesarias para la flor, ocasionan que se haya una demora en apertura, en ocasiones que no llegue ni al proceso por inconsistencias en el producto.

## **Análisis de los Efectos**

Incumplimiento de actividades necesarias dentro del proceso de flor cortada

Ocasionan omisión de tiempos necesarios dentro del proceso, como tiempo de hidratación, temperatura, etc. Que afectan la apertura y conservación de la flor, por ende, la calidad.

Desperdicio, deshecho por ende baja de producción

Dentro de la manipulación de flor y mal uso de herramientas, ocasionan que haya desperdicio de tallos, incrementando el porcentaje de desechos y bajando la producción.

Incumplimiento de pedidos y/o pérdida de clientes

Uno de los efectos más graves a nivel de empresa puede darse por diversos factores que afectan el compromiso de la flor vendida y el cumplimiento a estos, por retrasos del producto o por pérdida del mismo a causa de los desperdicios. Llegando a cancelar pedidos, faltando a los clientes y como consecuencia de estos puede darse la pérdida de estos.

## CAPÍTULO IV

### **Propuesta de Solución al Problema**

Después de la investigación y análisis de la situación actual de la empresa, se puede indicar que el problema principal en el proceso de postcosecha es el bajo stock y un considerable porcentaje de desperdicio o flor de deshecho o a su vez por reclamos de clientes en notas de crédito que representa el 22% del proceso, a esto sumados tiempos muertos, manipulación inadecuada, falta de capacitación al personal implicado y por último la ausencia de un manual de procedimientos.

Es por ello, que se evidencia la necesidad de un manual de procedimientos, que se sugiere la pronta implementación y correcta aplicación, mismo que consiste en la redacción de los pasos exactos y necesarios a seguir en el proceso para lograr la optimización de los recursos, entre ellos materia prima y tiempos, perfeccionando las actividades y a su vez potencia la calidad, y competitividad del producto.

Un manual de procesos cumplirá su objetivo de ser una guía para el trabajo, donde establezca metodologías adecuadas para que el proceso conseja su objetivo con eficacia y eficiencia. Además, con incentiva al mejoramiento continuo.

## **Propuesta**

Para la empresa Florsani Cía. Ltda., contar con un manual de procesos con enfoque a optimizar los recursos dentro de los procesos de Postcosecha ayuda a determinar más y mejores oportunidades de desarrollo en los mercados donde se presenta el producto con altos estándares de calidad.

Dentro de la filosofía ya definida de la compañía Florsani Cía. Ltda., la mejora continua está presente para buscar de manera permanente nuevas formas de gestión que sirvan de instrumentos para mantener y elevar la calidad, sin descuidar el bienestar de sus colaboradores, entregando al cliente una flor con reconocimiento internacional.

Entre las ventajas de contar con manuales de procesos tenemos:

Proporciona una concepción clara y sistemática de los procesos que se realizan en la unidad responsable, permitiendo conocer su funcionamiento interno, por lo que respecta a la descripción de actividades, requerimientos y puestos responsables de su ejecución;

Precisa las actividades que debe llevar a cabo el personal que interviene en cada procedimiento, evitando la duplicidad de éstas;

Sirve como medio de orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las actividades que llevan a cabo las distintas áreas que integran la unidad responsable;

Uniforma y controla el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evita su alteración arbitraria, y

Facilita las labores de auditoría, así como la evaluación del control interno.

## **Propósito y utilidad del manual**

El propósito del Manual de Procesos, es de proporcionar criterios aceptados y estandarizados de actividades y tiempos dentro del proceso de

Postcosecha con sus tareas de recepción, hidratación, apertura, proceso, empaque y almacén de la flor. Con ello evitar contratiempos y mantener un flujo adecuado, un inventario óptimo para el cumplimiento de los pedidos de clientes con estándares aceptados de calidad.

Además de ser un mecanismo para mejorar la producción y procesos internos y disminuir errores ayudará a la gestión administrativa de control, seguimiento y evaluación para encaminar al cumplimiento de los objetivos planteados por los socios o directivos de la empresa.

Como se puede observar, las características señaladas permiten fortalecer la gestión del personal, evitando errores que incidan en la calidad del producto, fomentando la eficiencia, eficacia y efectividad necesaria para que la finca pueda cumplir con sus objetivos y desarrollarse en el mercado.

### **Especificaciones para elaborar un manual de procesos**

Para que el manual sea considerado como instrumento guía para el personal al frente de los procesos operativos internos, debe ser calificado y aceptado.

Para el aprovechamiento de recursos, el manual tendrá una orientación dirigida al uso correcto de las herramientas y equipos necesarios para cumplir los objetivos de producción y calidad esperados. Con la implantación del manual, se socializará dentro de la organización, sus colaboradores conocerán las políticas y normas que rigen los procesos y dar cumplimiento a los mismos, así alcanzar el control y estabilidad de empresa y de esta manera minimizar los reclamos del cliente al recibir el producto.

Un manual de procesos, para que puede ser funcional debe cumplir con un ordenamiento lógico, lenguaje claro, y sobre todo sencillo de usar para los

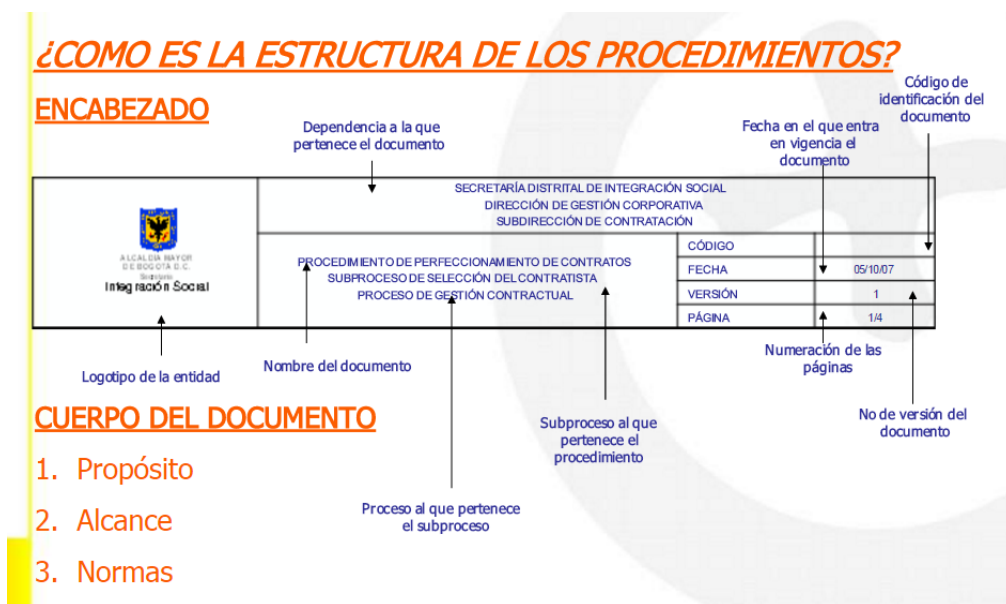
colaboradores para que puedan dar cumplimiento de forma correcta a sus funciones operativas.

## Elementos del Manual de Procedimiento

El Manual de procedimientos debe contener los siguientes elementos:

1.- Encabezado

### Gráfico 3: Encabezado de Manual de Procesos



Fuente: <http://slideplayer.es/slide/3526664/>  
Elaborado por: El Autor

**Gráfico 4:** Estructura de los Procedimientos

**¿COMO ES LA ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS?**

4. Términos y definiciones

5. Condiciones generales

6. Descripción del procedimiento

No	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	REGISTRO

7. Tabla de comunicaciones

No de la actividad	MOTIVO	EMISOR	RECEPTOR	FRECUENCIA	MEDIO	EVIDENCIA	RETROALIMENTACIÓN

Fuente: <http://slideplayer.es/slide/3526664/>  
Elaborado por: El Autor

**Gráfico 5:** Registros y control de cambios

**¿COMO ES LA ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS?**

8. Registros


CÓDIGO	TÍTULO O DESCRIPCIÓN	MEDIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE

9. Documentación asociada

10. Control de cambios

No VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Fuente: <http://slideplayer.es/slide/3526664/>  
Elaborado por: El Autor

	<p style="text-align: center;">FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</p>	Código:	
		Emisión:	Página ___ de ___
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	

## MANUAL DE PROCESOS

### PARA LA FLOR CORTADA

EMPRESA:


FLORICOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA.


AREA:

POSTCOSECHA

2017-2018

Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma:	Firma:	Firma:

	<p style="text-align: center;">FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</p>	Código:	
		Emisión:	Página ___ de ___
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	
<h2>ÍNDICE DE CONTENIDOS</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Antecedentes</b></li> <li>• <b>Objetivos</b></li> <li>• <b>Base Legal</b></li> <li>• <b>Importancia del Manual</b></li> <li>• <b>Área que se va a utilizar el Manual</b></li> <li>• <b>Normas Generales</b></li> <li>• <b>Descripción de Actividades</b></li> <li>• <b>Flujograma</b></li> <li>• <b>Formularios e Instructivos</b></li> <li>• <b>Glosario de Términos</b></li> </ul>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>	
Firma:	Firma:	Firma:	

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA	Código:	
		Emisión:	Página __ de __
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	


### **Introducción**

El Manual de Procedimientos para la flor cortada en postcosecha, contribuye un aporte considerable dentro del desarrollo de la empresa Florsani Cía. Ltda., como herramienta administrativa de control ayuda al manejo de mecanismos para optimizar recursos y asegurar un flujo responsable y adecuado a los procesos de la flor en postcosecha, dirigidos a alcanzar los niveles de satisfacción de clientes y por ende la rentabilidad.

La correcta aplicación de este manual contrarrestará las falencias que pueda haber en el proceso para que no afecte la calidad del producto. Para Florsani Cía. Ltda., el manual de procesos representa un salto al perfeccionamiento del proceso interno de la empresa.

Como recomendación, se indica que su uso sea constante y bajo seguimiento con todas sus responsabilidades. Cabe mencionar que dentro de éste están incluidos normas para los procesos, diagrama de flujo para facilitar su visualización de manera gráfica, todo con el fin de alcanzar el objetivo propuesto.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
Firma:	Firma:	Firma:

	FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA	Código:	
		Emisión:	Página ___ de ___
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	


### Antecedentes


La empresa Florícola San Isidro Labrador Florsani Cía. Ltda., ha tenido un considerable desarrollo, aumentando la producción y tamaño de la empresa, es imprescindible mantener un control en las actividades en los distintos procesos y distintas áreas de producción. En este caso desde el cultivo de flor.


Debido a la falta de procesos documentados y detallados, la empresa está expuesta a errores, que, por consecuencia traerá pérdidas de producto, materia prima y materiales.


Al no contar con procesos definidos y sustentados, se pone en riesgo la integridad de las personas que interfieren a lo largo del proceso.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma:	Firma:	Firma:

	FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA		Código:	
			Emisión:	Página __ de __
			Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha		Revisión:	
<h2>OBJETIVO</h2>				
<h3>Objetivo General</h3>				
<p>Diseñar un manual de procesos que sirva como guía para coordinar todas las actividades del proceso de la flor cortada en el área de postcosecha, para optimizar recursos, tanto humano como económicos y como consecuencia de su aplicación sea un producto de alta calidad competitivo en el mercado internacional.</p>				
<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Autorizó</b>
Firma:		Firma:		Firma:

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO  LABRADOR FLORSANI CIA.  LTDA</b>	Código:	
		Emisión:	Página __ de __
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	
<p><b>BASE LEGAL</b></p> <p>a) Constitución de la República del Ecuador 2008</p> <p>b) Del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador</p> <p>c) Reglamento de Seguridad y Salud de Los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo</p> <p>d) Reglamento Interno de Seguridad y Salud del Trabajo de Florícola San Isidro Labrador Florsani Cía. Ltda.</p> <p>e) Reglamento interno de trabajo de Florsani Cía. Ltda.</p>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>	
Firma:	Firma:	Firma:	

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO  LABRADOR FLORSANI CIA.  LTDA</b>	Código:	
		Emisión:	Página ___ de ___
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	
<p>a) Constitución de la República del Ecuador 2008, citando a continuación los artículos con referencia a producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos:</p> <p>Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.</p> <p>Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.</p> <p>b) Del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador</p> <p>Art. 212.- Del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.- El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es una persona jurídica de derecho público, de duración indefinida, con autonomía técnica, administrativa, financiera y presupuestaria,</p>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>	
Firma:	Firma:	Firma:	

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO  LABRADOR FLORSANI CIA.  LTDA</b>	Código:	
		Emisión:	Página ___ de ___
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	

domiciliada en la ciudad de Guayaquil y con competencia en todo el territorio nacional.


Art. 221.- Responsabilidades. - El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es responsable por la atención eficiente y ágil en el proceso de despacho de mercancías, terminando su responsabilidad en caso que éstas sean puestas a órdenes de la autoridad judicial. En caso de determinarse demoras injustificadas en el despacho de mercancías imputables al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, los gastos de almacenaje y/o demoraje serán restituidos por la institución a los perjudicados. Dichos valores a su vez serán repetidos a las servidoras o los servidores por cuya negligencia o dolo se produjo la demora hasta un máximo de una remuneración mensual unificada de dicho servidor, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar. La restitución de valores y su repetición se efectuará conforme el procedimiento que determine el reglamento.


c) Reglamento de Seguridad y Salud de Los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, menciona:


Art. 3.- DEL MINISTERIO DE TRABAJO. - Corresponde a este Ministerio, en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo, las facultades siguientes:

1. Participar por intermedio de la Jefatura del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo como miembro nato en el Comité Interinstitucional.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
Firma:	Firma:	Firma:

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO  LABRADOR FLORSANI CIA.  LTDA</b>	Código:	
		Emisión:	Página ___ de ___
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	
<p>2. Recolectar datos a nivel nacional respecto a composición y número de la población laboral, horarios de trabajo y número de accidentes y enfermedades profesionales, sus causas y consecuencias. Tales datos serán regularmente remitidos al Comité Interinstitucional a efectos de elaborar la estadística respectiva.</p> <p>3. Mantener relaciones con Organismos Internacionales y con los otros países en materias de prevención de riesgos del trabajo y mejoramiento de las condiciones del medio ambiente laboral.</p> <p>4. Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral; y, de manera especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales en nuestro medio.</p> <p>5. Promover, realizar o contribuir a la formación y perfeccionamiento de especialistas en seguridad industrial (Ingenieros de Seguridad) e Higiene Industrial (Medicina e Higiene del Trabajo).</p> <p>6. Informar e instruir a las empresas y trabajadores sobre métodos y sistemas a adoptar para evitar siniestros y daños profesionales.</p> <p>7. Vigilar el cumplimiento de las normas legales vigentes, relativas a Seguridad y Salud de los Trabajadores.</p>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>	
Firma:	Firma:	Firma:	

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</b>	Código:	
		Emisión:	Página ___ de ___
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	
<p>8. Ordenar la suspensión o paralización de los trabajos, actividades u operaciones que impliquen riesgos para los trabajadores.</p> <p>9. Determinar las responsabilidades que se deriven del incumplimiento de las obligaciones impuestas en este Reglamento, imponiendo las sanciones que correspondan a las personas naturales o jurídicas que por acción u omisión infrinjan sus disposiciones, comunicando periódicamente al Comité Interinstitucional los datos relativos a tales sanciones.</p> <p>10. Analizar y aprobar en su caso los Reglamentos Internos de Seguridad e Higiene de las empresas e informar de los mismos al Comité Interinstitucional.</p> <p>11. Sugerir las normas de seguridad e higiene del trabajo que deben de aplicarse en empresas a instalarse en el futuro.</p> <p>Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES. - Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:</p> <p>1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.</p>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>	
Firma:	Firma:	Firma:	

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA	Código:	
		Emisión:	Página ___ de ___
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	

2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.


4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.


5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.


6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.

7. (Agregado inc. 2 por el Art. 3 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88)  
 Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del

Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma:	Firma:	Firma:

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO  LABRADOR FLORSANI CIA.  LTDA</b>	Código:	
		Emisión:	Página __ de __
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	
<p>trabajador y sin mengua a su remuneración. La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos.</p> <p>8. Especificar en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, las facultades y deberes del personal directivo, técnicos y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo.</p> <p>9. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.</p> <p>10. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.</p> <p>11. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad e Higiene, Servicios Médicos o Servicios de Seguridad.</p> <p>12. Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento y de cuantas normas relativas a prevención de riesgos sean de aplicación en el ámbito de la empresa. Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del</p>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>	
Firma:	Firma:	Firma:	

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</b>	Código:		
		Emisión:	Página ___ de ___	
	<b>Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha</b>	Versión:	Vigencia:	
		Revisión:		
<p>Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la empresa, dejando constancia de dicha entrega.</p> <p>13. Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa.</p> <p>14. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridas en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.</p> <p>15. Comunicar al Comité de Seguridad e Higiene, todos los informes que reciban respecto a la prevención de riesgos.</p> <p>d) El Reglamento Interno de Seguridad y Salud del Trabajo de la Empresa Florícola San Isidro Labrador Florsani Cia Ltda., menciona:</p> <p>Art.- 9. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.</p> <p>Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e</p>				
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>		
Firma:	Firma:	Firma:		


	<p style="text-align: center;">FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</p>	Código:	
		Emisión:	Página __ de __
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	


incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.


Sobre las prohibiciones a los trabajadores, Florsani Cía. Ltda., menciona en su literal z:

z) No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;

Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma:	Firma:	Firma:

	<p style="text-align: center;">FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</p>	Código:	
		Emisión:	Página __ de __
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	
<p><b>Importancia del manual</b></p> <p>La importancia del manual se refleja en los procesos operativos, al contar con el manual ayuda a tener una mejor coordinación de actividades, mejor organización de tiempos y espacios, optimización de herramientas, materiales y recursos a lo largo del proceso.</p> <p>Se puede resolver inconvenientes como el desconocimiento de la parte operativa del proceso por parte de los colaboradores, identificando la necesidad de capacitar al grupo de colaboradores asignados en las distintas fases del proceso productivo, una decisión acertada en bien del proceso de postcosecha en bien de la empresa.</p>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>	
Firma:	Firma:	Firma:	

	FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA	Código:		
		Emisión:	Página __ de __	
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Versión:	Vigencia:	
		Revisión:		
<p><b>El área que va a utilizar el manual</b></p> <p>El área involucrada, quien va a utilizar el manual de procedimientos es el área de Postcosecha, donde el proceso de la flor cosechada tiene una alta importancia para conservar la calidad del producto, ya que es el área donde da el proceso al producto que recibirá el cliente. Esto en las instalaciones de la empresa Florsani Cía. Ltda.</p>				
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>		
Firma:	Firma:	Firma:		

	FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA	Código:	
		Emisión:	Página __ de __
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Versión:	Vigencia:
		Revisión:	

### Alcance del Manual


La finalidad de este Manual es contribuir a diseñar y validar una herramienta de trabajo, para la empresa Florícola San Isidro Labrador, que incluya todos los procedimientos vinculados del área de postcosecha, de una manera práctica y operativa y, que además pueda ser utilizada con un considerable grado de sencillez por todos los posibles usuarios.


El área de postcosecha cuenta con los diferentes subprocesos:

- Recepción, responsable
- Despate
- Hidratación STS
- Apertura
- Clasificación
- Refrigeración
- Empaque
- Bodega

Las limitaciones las encontramos disponibilidad de personal calificado para la correcta aplicación del presente manual.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma:	Firma:	Firma:



	<p style="text-align: center;">FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</p>	Código:	
		Emisión:	Página __ de __
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	
<p><b>Normas generales</b></p> <p>Para el presente Manual de Presos, es imprescindible seguir las normal generales que rigen el mismo, para que sea implementado de forma correcta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Gerente de Postcosecha disponga la elaboración del Manual de Procesos</li> <li>2. Debe ser de carácter obligatorio</li> <li>3. Capacitar al personal implicado</li> <li>4. Que se asigne personal y recursos necesarios para el cumplimiento.</li> <li>5. Debe darse el seguimiento o monitoreo del cumplimiento y finalmente evaluar.</li> <li>6. El personal que participa en el proceso deberá estar debidamente equipado con el uniforme y/o equipos adecuados para la manipulación y proceso de flor.</li> </ol>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>	
Firma:	Firma:	Firma:	

	FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA	Código:	
		Emisión:	Página __ de __
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Versión:	Vigencia:
		Revisión:	


**Normas de seguridad aplicadas al proceso**

El equipamiento requerido para cada uno de los procesos es

**Tabla 2:** Tabla de Equipamiento

Equipo, Insumos y materiales	Tarea
Corte del Tallo	
Composición salina	 <p>Nitrato de plata</p>

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
Firma:	Firma:	Firma:

	FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA	Código:	
		Emisión:	Página ___ de ___
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	



Bactericida

Equipo de protección al personal



Casco protector de cabeza



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma:	Firma:	Firma:



FLORÍCOLA SAN ISIDRO  
LABRADOR FLORSANI CIA.  
LTDA

Código:

Emisión:

Versión:

Revisión:

Página \_\_\_ de \_\_\_

Vigencia:

Manual de procesos para Flor Cortada  
en Postcosecha

### Guantes protectores de manos



### Gafas protectoras de ojos

Equipamiento de empaque




Empaque para ramos



Caja de empaque

Fuente: (Finca Florsani Cia Ltda., 2016)  
Elaborado por: El Autor

Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma:	Firma:	Firma:

	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</b>	Código:		
		Emisión:	Página ___ de ___	
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Versión:	Vigencia:	
		Revisión:		

**Tabla 3: Descripción de Actividades**

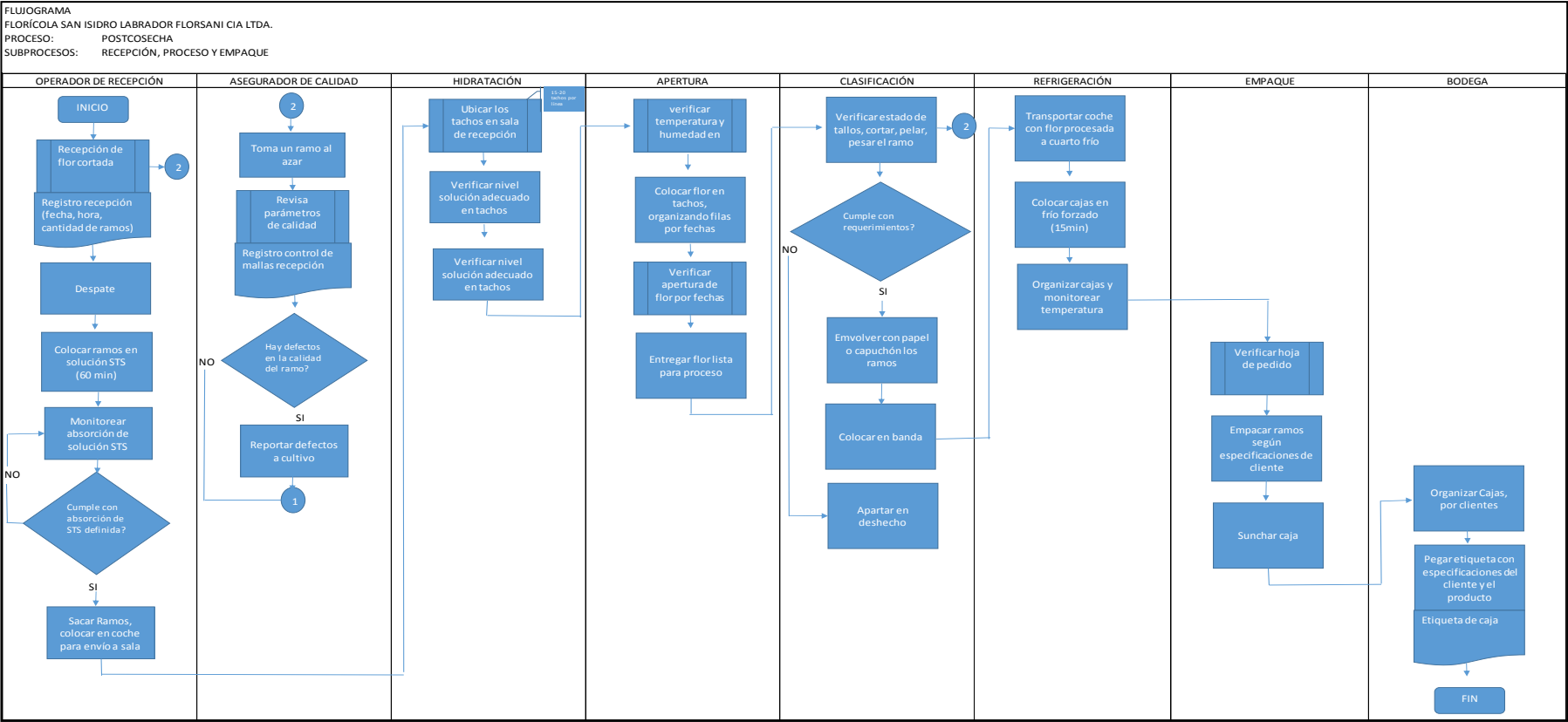
Descripción de actividades del proceso de flor cortada en Postcosecha				
N°	Responsable	Nombre	Actividad	Observaciones
1	Recepcionista de Flor	Recepción de Flor	Recibe la flor cosechada, revisando parámetros estipulados, 75 tallos, longitud 95-100cm	Llenar el formato "Recepción de Flor", con los datos solicitados
2	Recepcionista de Flor	Despate	Cortar o igualar la base de los tallos con guillina, verificando que queden con 85-87 cm	
3	Recepcionista de Flor	Hidratación	Colocar los ramos en solución STS por 60 min	
4	Control de Calidad	Inspección de calidad	Revisa al azar ramos de recepción, monitorear las plagas y enfermedades y la absorción de la solución STS	Verificar cantidad desolución STS en los tachos y comprobar que los ramos revisados se sumergan en dicha solución
5	Operador sala de apertura	Apertura	Trasladar flor a sala de apertura y organizar en tachos con solución, por fecha y variedad en filas rotuladas	En coque con tachos de hidratación
6	Operador sala de apertura	Apertura	Verificar que la sala de apertura conserve una temperatura entre 22° y 27° y la humedad del 60 al 80%	En termógramos instalados en cuarto frío
7	Operador sala de apertura	Apertura	Verificar cantidad de solución STS en tachos de flor	
8	Operador sala de apertura	Apertura	Verificar el correcto funcionamiento de los equipos, ventiladores, extractores y bomba de agua.	
9	Operador sala de apertura	Apertura	Proveer de flor a la sala de apertura para el proceso	
10	Clasificador	Clasificación	Verificar y clasificar que el producto cumpla con requerimientos mínimos de calidad, apertura y contextura física hidratación	
11	Procesador	Clasificación	Pelar los tallos, calificar y armar ramos según el requerimiento del cliente, en número de tallo y peso del ramo, por ejemplo: 1000gr, 750gr, 250, buquetera, nacional.	Envolver con liga, y poner capuchón o papel según el requerimiento del cliente
12	Operador cuartofrío	Refrigeración	Recopilar los ramos procesador y almacenar en cuarto frío con tachos de solución, ordenando por cliente, de acuerdo a la hoja de pedidos	
13	Operador cuartofrío	Refrigeración	Verificar la temperatura del cuarto frío, se mantenga entre 2° y 3°	
14	Empacador	Empaque	Revisar la hoja de pedidos, tomar como guía para empacar de 10 o 12 ramos en cada caja	
15	Empacador	Empaque	Sunchar las cajas en pares y ordenar por cliente	
16	Bodeguero cuarto frío	Bodega	Pasar en grupos de cajas al frío forzado por 15 minutos	
17	Bodeguero cuarto frío	Bodega	Pegar etiquetas en cada caja según corresponda, con las especificaciones de la empresa y cliente.	Verificar impresión de etiquetas esté clara
18	Bodeguero cuarto frío	Bodega	Ordenar por cliente y agencia de carga para facilitar el despacho	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				

Fuente: Propia  
Elaborado por: El Autor

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
Firma:	Firma:	Firma:


	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</b>	<b>Código:</b>	
		<b>Emisión:</b>	<b>Página ___ de ___</b>
		<b>Versión:</b>	<b>Vigencia:</b>
		<b>Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha</b>	
		<b>Revisión:</b>	

**Gráfico 6: Diagrama de Flujo**



Fuente: Propia  
Elaborado por: El Autor




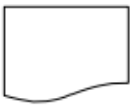


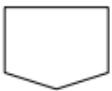

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
Firma:	Firma:	Firma:

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO  LABRADOR FLORSANI CIA.  LTDA</b>	Código:	
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Emisión:	Página ___ de ___
		Versión:	Vigencia:
		Revisión:	

## Flujo de Proceso


### Gráfico 7: Simbología


#### SIMBOLOGIA ANSI

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Indica el inicio o terminación del procedimiento.
	Representa el espacio para describir una actividad del procedimiento.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Documento: El símbolo se utilizará cuando se deseé representar un documento cualquiera. Puede ser una forma, un control, una ficha, un listado, etc. (excluidas la tarjeta perforadora y la cinta magnética). Siempre que un documento tenga varias copias, estas deberán presentarse dentro del diagrama y numerarse con cero el original: uno para la copia y así sucesivamente
	Almacenamiento: Representa un archivo común y corriente de oficina donde se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector: Se usa para unir dos tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo
	Representa un enlace o conexión de una página a otra.
	Formato impreso. Representa formas impresas, documentos, reportes, listados, etc.

Fuente: <https://es.slideshare.net/AliniuZizRguezT/simbolos-diagrama-de-flujo>  
Elaborado por: El Autor

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
Firma:	Firma:	Firma:

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA	Código:	
		Emisión:	Página __ de __
		Versión:	Vigencia:
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Revisión:	
<b>FORMULARIOS E INSTRUCTIVOS</b>			
<b>Introducción</b>			
<p>Los formularios e instructivos que forman parte de este manual han sido preparados para que los colaboradores del área de postcosecha manejen esquemas uniformes. Los mismos ayudarán a recopilar información importante década actividad, que a su vez se convertirá en indicadores para evidenciar el comportamiento de la producción y disposición para los clientes, Por lo tanto, es importante su buena aplicación en cada uno de los sitios del proceso para maximizar su utilidad.</p>			
<p>Los formularios e instructivos incluidos en el presente manual de procesos, a la vez que prestará, en forma permanente, la asistencia técnica necesaria para la carga de la información en forma computarizada y aclarará cualquier duda que surja con motivo de su interpretación y uso.</p>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>	
Firma:	Firma:	Firma:	

	FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA	Código:	
		Emisión:	Página __ de __
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Versión:	Vigencia:
		Revisión:	

## INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO F.1

### RECEPCIÓN DE FLOR

#### **Objetivo**

Obtener información de la cantidad de flor receptada, tanto en mallas como en tallos, además por variedad y bloques cosechados o provenientes.

#### **Responsabilidad**


El suministro de la información es el subproceso de postcosecha, recepción de flor.

#### **Distribución**

Original: Recepcionista de flor

Archivo: Oficina postcosecha

Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma:	Firma:	Firma:

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</b>	Código:		
		Emisión:	Página __ de __	
	<b>Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha</b>	Versión:	Vigencia:	
		Revisión:		

### Gráfico 8: Instructivo Formulario 1


 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</b>	Código:	
	<b>Manual de procesos de Flor Cortada- Postcosecha</b>	Número de páginas:	

#### INSTRUCTIVO DE LLENADO PARA FORMULARIO F.1


CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Anotar día actual, día, mes y año
2	Anotar la cantidad de ramos recibidos en el viaje en la columna de la variedad que corresponda
3	Anote el número de bloque de la procedencia de la flor, con la información que proporcione el transportista de la misma
4	Especificar los ramos recibidos en cada viaje
5	Indicar el nombre de la persona que recepta la flor
6	Firma de responsable

Fuente: Propia  
Elaborado por: El Autor

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
Firma:	Firma:	Firma:

	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</b>	Código:	
	<b>Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha</b>	Emisión:	Página ___ de ___
		Versión:	Vigencia:
		Revisión:	

**Gráfico 9: Formulario 1**

	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</b>	Código:	F.1
	<b>Manual de procesos de Flor Cortada- Postcosecha</b>	Número de páginas:	1

**FORMATO PARA RECEPCIÓN DE FLOR CORTADA**

FECHA: \_\_\_\_\_(1)\_\_\_\_\_


VARIEDAD	MILLION	XLENCE	DINAMIC	BLOQUE
VIAJES	____(2)____			____(3)____
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
<b>TOTAL</b>	____(4)____			

Apellido y nombre: \_\_ (5) \_\_

____(6)____
FIRMA

Fuente: Propia  
Elaborado por: El Autor

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
Firma:	Firma:	Firma:

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA	Código:	
		Emisión:	Página __ de __
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Versión:	Vigencia:
		Revisión:	

## INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO F.2

### CONTROL DE CALIDAD

#### **Objetivo**

Obtener información sobre la calidad del producto, identificar falencias del mismo para aplicar correctivos que ayuden a vigilar la calidad del producto.

#### **Responsabilidad**


El suministro de la información es el subproceso de postcosecha, con la actividad de control de calidad

#### **Distribución**


Original: Control de calidad, recepción de flor cortada

Archivo: Oficina postcosecha

Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma:	Firma:	Firma:

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</b>	Código:		
		Emisión:	Página __ de __	
	<b>Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha</b>	Versión:	Vigencia:	
		Revisión:		

### Gráfico 10: Instructivo Formulario 2


 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</b>	Código:	
	<b>Manual de procesos de Flor Cortada- Postcosecha</b>	Número de páginas:	

**INSTRUCTIVO DE LLENADO PARA FORMULARIO F.2**


CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Anotar día actual, día, mes y año
2	Anotar la variedad del ramo seleccionado al azar
3	Anotar la cantidad de tallos que contiene el ramo
4	Verificar que el ramo esté en buen estado físico
5	Indicar si el ramo está hidratado
6	Anotar las observaciones del ramo
7	Anotar hallazgos relevantes en la revisión
8	Escribir apellidos y nombres del monitreador
9	Firma de responsabilidad

Fuente: Propia  
Elaborado por: El Autor

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
Firma:	Firma:	Firma:

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</b>		Código:	
			Emisión:	Página ___ de ___
			Versión:	Vigencia:
	<b>Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha</b>		Revisión:	

### Gráfico 11: Formulario 2

 <b>Florsani</b> <small>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR</small>	<b>FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA</b>	Código:	F.2
	<b>Manual de procesos de Flor Cortada- Postcosecha</b>	Número de páginas:	1

**FORMATO PARA CONTROL DE CALIDAD EN RECEPCIÓN DE FLOR**

FECHA: \_\_\_\_\_(1)\_\_\_\_\_

**PARÁMETROS**

N°	VARIEDAD	CANTIDAD DE TALLOS	ESTADO FÍSICO	HIDRATACIÓN	OBSERVACIÓN
1	____(2)____	____(3)____	____(4)____	____(5)____	____(6)____
2					
3					
4					
5					
6					


HALLAZGOS: \_\_\_\_ (7) \_\_\_\_

Apellido y nombre: \_\_\_\_ (8) \_\_\_\_

\_\_\_\_ (9) \_\_\_\_  
**FIRMA**

Fuente: Propia  
Elaborado por: El Autor

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
Firma:	Firma:	Firma:

	FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA	Código:	
		Emisión:	Página __ de __
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Versión:	Vigencia:
		Revisión:	

### Glosario de Términos

**Actividad**, conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o empresa.

**Aire forzado.**- Es el enfriamiento mediante la inserción de aire frío a las cajas, en reemplazo del aire caliente del interior, a través de ventanillas en los extremos de las cajas de empaque. Aunque la tasa de enfriamiento depende de la temperatura del aire y del flujo del aire a través de la caja, este método es usualmente, entre un 75 a un 90% más rápido que el enfriamiento con aire pasivo.

**Control**, es verificación, inspección o examen.


**Ampliación.** - Es un incremento al monto original del fondo asignado.

**Diagrama de Flujo.**- El diagrama de flujo, es una herramienta fundamental para la elaboración de un procedimiento, ya que a través de ellos podemos ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada.

**Gypsophila.**- popularmente conocido como Aliento de Bebé, es una planta tupida y ramificada que tiene pequeñas flores delicadas en tallos mucho más esbeltos que su tronco. Es originario de Europa Central y Europa del Este.

**Innovar.**- Establecer procesos creativos, útiles y generadores de valor.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma:	Firma:	Firma:

	FLORÍCOLA SAN ISIDRO LABRADOR FLORSANI CIA. LTDA	Código:		
		Emisión:	Página __ de __	
	Manual de procesos para Flor Cortada en Postcosecha	Versión:	Vigencia:	
		Revisión:		
<p><b>Manual de procesos.-</b> El manual de procesos, es una herramienta que permite a la organización integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.</p> <p><b>Mejorar continuamente.-</b> Establecer mejores condiciones de trabajo que permitan elevar la calidad del producto.</p> <p><b>Normas,</b> es un conjunto de reglas de obligado cumplimiento para el uso de las habilidades, destrezas conocimientos de operaciones correctas.</p> <p><b>Procedimiento.-</b> Modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma.</p> <p><b>Procesos.-</b> es un conjunto de encadenamiento de fenómenos asociados al ser humano o a la naturaleza.</p> <p><b>Uso adecuado de recursos.-</b> Aprovechar los recursos disponibles para que estos contribuyan a incrementar la calidad den el producto.</p> <p><b>Ventajas competitivas.-</b> Disponer de medios que permitan a la empresa.</p>				
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>		
Firma:	Firma:	Firma:		

## Conclusiones

Una vez finalizada la investigación en la empresa Florícola San Isidro Labrador Florsani Cia. Ltda., se puede determinar algunas conclusiones y recomendaciones.

- Esta investigación, sirvió para evidenciar de manera clara las falencias en el proceso de postcosecha, para así presentar una solución para el flujo de dicho proceso, dando como resultado la necesidad de un Manual de procesos, siendo un aporte para la empresa y el producto final
- Tras esta investigación, se pudo identificar que la empresa tiene un considerable porcentaje de pérdidas económicas reflejado en balance general a causa de los desperdicios y desechos generados a lo largo del proceso de la flor, por lo tanto es de suma importancia el haber determinado los procesos del área de postcosecha.
- El presente trabajo será de gran ayuda para brindar un aporte para el desempeño y aprovechamiento de las capacidades y habilidades del personal involucrado en el proceso de postcosecha para mantener el flujo del proceso sin descuidar la calidad del producto, para mantener una buena imagen corporativa sobre todo en mercados internacionales.
- Con la aplicación de implementación del Manual de Procesos, propuesto ira de la mano con el compromiso empresarial y administrativo de la empresa  
Florsani Cia. Ltda., se dará el inicio al proceso de cumplimiento para futuras certificaciones que hoy no tiene, que le darán un valor agregado al producto y al crecimiento productivo e imagen empresarial.

## Recomendaciones

- Conforme a lo mencionado en las conclusiones expuestas, la primera recomendación es iniciar la creación de un Cronograma de trabajo para la implementación del Manual de Procesos, para ello se recomienda dar el visto bueno de Gerencia General, con todo lo que esto implica, es decir la aprobación del presupuesto.
- Como segunda recomendación, se puede indicar que se haga seguimiento, medición y control de la aplicación del manual en los procesos, para cumplir con los objetivos del mismo y como consecuencia obtener los resultados esperados.
- Como recomendación final se puede indicar que la aplicación de herramientas para sistematización de procesos, como en este caso, un Manual de Procesos, en la actualidad es imprescindible frente a los cambios acelerados en un mundo globalizado para que ayuden a generar una producción en escala a menor costo, y competitivo en el mercado internacional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agronegociosecuador. (03 de 08 de 2010). *agronegocios.com.ec*. Obtenido de agronegocios.com.ec:  
[http://agronegociosecuador.ning.com/notes/Postcosecha\\_en\\_flores\\_de\\_cor](http://agronegociosecuador.ning.com/notes/Postcosecha_en_flores_de_cor)  
te
- Arguelles, A. (2012). *Competencias Laborales*. Obtenido de Competencias Laborales:  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ryXukO2OIssC&oi=fnd&pg=PP1&dq=definicion++de+normas&ots=DqSP793z3y&sig=KpNSlclH3zysOBFJkYFcvJhBBE#v=onepage&q=norma&f=false>
- Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de procesos*. Obtenido de Gestión de procesos:  
[http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen\\_libro\\_Gesti%F3n\\_de\\_procesos\\_JBC\\_2011.pdf](http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf)
- Cervantes. (1999). *La Creatividad en el proceso de enseñanda-aprendizaje de ele*. Madrid: Centro Virtual Cervantes.
- Conceptos de recursos . (s.f.). Obtenido de  
<http://deconceptos.com/general/recursos#ixzz3Ffhpa8OF>
- Diccionario de Lengua Española (2017) Actividad,  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN,. (14 de 02 de 2017).  
<http://www.uv.mx>. Obtenido de <http://www.uv.mx>:  
[http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_pro](http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_pro)  
c.pdf
- Española, D. d. (2017). *WordReference.com*. Obtenido de WordReference.com:  
<http://www.wordreference.com/definicion/actividad>
- Expoflores. (2014). *www.expoflores.com*. Recuperado el 19 de 05 de 2014, de Expoflores:  
[http://www.expoflores.com/index.php?option=com\\_contentyview=articleyid=48yItemid=54](http://www.expoflores.com/index.php?option=com_contentyview=articleyid=48yItemid=54)
- Financieros, R. (s.f.). Obtenido de <http://definicion.de/recursos-financieros/>
- ABC, D. (s.f.). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/recursos-materiales.php>

Finca Florsani Cia Ltda., E. (2016). *Datos Internos*.

Florícola San Isidro Labrador Florsani Cia. Ltda. (10 de 02 de 2017).  
[www.florsani.com](http://www.florsani.com). Obtenido de <http://www.florsani.com/es/nuestra-filosofia>

Florsani Cia. Ltda. (2016). Filosofía empresarial. 05-01-2016, de Florsani Sitio web: <http://www.florsani.com/es/home>

García. (23 de 07 de 2014). *Ventaja Competitiva en la Empresa*.

Gestópolis, M. C. (2016). *gestionpolis.com*. Obtenido de [www.gestionpolis.com](http://www.gestionpolis.com):  
<http://www.gestipolis.com/mejoramiento-continuo-principio-de-gestion-de-la-calidad/>

González, M. (2010). *Calidad e Innovación*. México DF-México: Granica.

Ministerio de Finanzas. (07 de 02 de 2017). *sico.in.minfin.gob*. Obtenido de  
<https://sico.in.minfin.gob.gt>:  
<https://sico.in.minfin.gob.gt/sico.inweb/downloads/Manual%20de%20procedimientos,%20formularios%20e%20instructivos%20para%20la%20administraci%C3%B3n%20de%20FR.pdf>

Sánchez, M. F. (2008). *Calidad Total*. Madrid: Fundacion confedemetal.

slideshare.net. (05 de 2009). *slideshare.net*. Obtenido de slideshare.net:  
<https://es.slideshare.net/vasquezlr/manual-de-procedimiento-s-2>

Todo Flores. (10 de 02 de 2017). *todo-flores.com*. Obtenido de [todo-flores.com](http://www.todo-flores.com):  
<http://www.todo-flores.com/Enciclopedia/Flores/Gypsophila.html>  
<http://www.wordreference.com/definicion/actividad>

Gestión de calidad. (2010)  
<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>

Agronegocios Ecuador, obtenido de:  
[http://agronegociosecuador.ning.com/notes/Postcosecha\\_en\\_flores\\_de\\_cor](http://agronegociosecuador.ning.com/notes/Postcosecha_en_flores_de_cor)  
[https://es.wikipedia.org/wiki/%C3%81cido\\_c%C3%ADtrico](https://es.wikipedia.org/wiki/%C3%81cido_c%C3%ADtrico)