



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

UNIDAD DE GESTIÓN DE  TECNOLOGÍAS

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO
CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

**MONOGRAFÍA: PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

**TEMA: PROCEDIMIENTOS INEXISTENTES EN EL ÁREA DE
EMBALAJE Y EMPAQUE DE LA EMPRESA ROSAS DEL
CORAZÓN UBICADA EN LA CIUDAD DE MACHACHI CANTÓN
MEJÍA**

AUTORA: YANGUICELA PERALTA, KATHERINE ALEJANDRA

DIRECTORA: ING. TORRES SANTAMARÍA, JOHANA BELÉN

LATACUNGA

2020



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO
CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

CERTIFICACIÓN

Certifico que la monografía, “*PROCEDIMIENTOS INEXISTENTES EN EL ÁREA DE EMBALAJE Y EMPAQUE DE LA EMPRESA ROSAS DEL CORAZÓN UBICADA EN LA CIUDAD DE MACHACHI CANTÓN MEJÍA*” fue realizada por la señorita *Yanguicela Peralta, Katherine Alejandra* el mismo que ha sido revisado en su totalidad y analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido, por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Latacunga, 04 de Febrero del 2020


Ing. Torres Santamaria, Johana Belén
C.C.:1713915302



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO
CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, *Yanguicela Peralta, Katherine Alejandra* declaro que el contenido, ideas y criterios de la monografía: *Procedimientos Inexistentes En El Área De Embalaje Y Empaque De La Empresa Rosas Del Corazón Ubicada En La Ciudad De Machachi Cantón Mejía* es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Latacunga, 04 de Febrero del 2020



Yanguicela Peralta Katherine Alejandra
C.C.: 1725890055



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO
CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

AUTORIZACIÓN

Yo, *Yanguicela Peralta, Katherine Alejandra* autorizó a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar la monografía: *Procedimientos Inexistentes En El Área De Embalaje Y Empaque De La Empresa Rosas Del Corazón Ubicada En La Ciudad De Machachi Cantón Mejía* en el Repositorio Institucional cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Latacunga, 4 de Febrero del 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Katy', is written over a horizontal line.

Yanguicela Peralta Katherine Alejandra

C.C.: 1725890055

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios por ser mi guiador, por derramar sabiduría sobre mí en todo este tiempo y sobre todo por darme fuerzas para seguir adelante.

Con mucho cariño a mis padres por brindarme todo su inmenso amor, comprensión y apoyo incondicional día a día, quienes a lo largo de mi vida han velado por mí y por mis sueños y que gracias a sus consejos, valores y sobre todo su sacrificio he podido culminar una meta más en mi vida.

A mis queridos hermanos por ser mis ejemplos a seguir, quienes han estado siempre conmigo apoyándome en todo y alentándome a ser mejores que ellos.

A mis sobrinitos Andrew y Emanuelito por ser la luz que iluminan mi vida y por ser esa inspiración diaria.

A toda familia por brindarme palabras de aliento y superación día a día para culminar mis metas.

A mis amigas Jhomara, Mayuri, Jennifer e Ivana con quienes compartimos muchos momentos juntas y por siempre apoyarme.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi fortaleza, por bendecirme siempre, darme salud, vida y la oportunidad de culminar una de las primeras metas en mi vida, así como también agradezco infinitamente a mis padres, hermanos, sobrinos, primas, familia y amigos quienes me ayudaron y apoyaron incondicionalmente durante todo este proceso.

Un agradecimiento a mi Tutora de tesis la Ing. Johana Torres, quien gracias a su ayuda, paciencia y dedicación supo guiarme de la mejor manera posible compartiéndome cada uno sus conocimientos para la realización de este proyecto. A cada uno de mis docentes y a mi Directora de carrera quienes gracias a su enseñanza y paciencia he aprendido mucho durante mi carrera universitaria.

A la empresa ROSAS DEL CORAZÓN por ayudarme y permitirme realizar mi proyecto, por brindarme toda la información necesaria para culminar este trabajo, muchas gracias.

Agradezco a todas las personas que durante este tiempo de carrera universitaria me dieron una mano y sobre todo a las personas con las que comparti muchos momentos de risas, alegrías, tristezas, llantos, gracias por brindarme todo su amor siempre, gracias por todo, me llevo los mejores momentos de mi vida. Siempre los recordaré.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CÁRATULA

CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes	1
1.2 Justificación.....	2
1.3 Planteamiento Del Problema	3
1.4 Objetivos	4
1.4.1 Objetivo General	4
1.4.2 Objetivos Específicos	4

1.5	Alcance.....	4
-----	--------------	---

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Procedimiento.....	6
2.1.1	Definición.....	6
2.1.2	Características De Los Procedimientos.....	6
2.1.3	Tipos De Procedimientos	7
a)	Procedimientos Administrativos	7
b)	Procedimientos Informáticos	7
2.2	Manual.....	7
2.2.1	Definición.....	7
2.2.2	Clasificación De Los Manuales.....	8
a)	Clasificación De Manuales Por Función Específica	8
a1	Manual De Historia	8
a2	Manual De Organización.....	8
a3	Manual De Políticas	8
a4	Manual De Procedimientos	8
a5	Manual De Contenido Múltiple.....	9
b)	Clasificación De Manuales Por Función Específica.....	9
b1	Manual De Producción.....	9

b2	Manual De Compra	9
b3	Manual De Ventas.....	9
b4	Manual De Finanzas.....	9
b5	Manual De Contabilidad	10
b6	Manual De Personal	10
b7	Manual Técnico.....	10
b8	Manual Instructivo	10
2.3	Manual De Procedimientos	11
2.3.1	Definición.....	11
2.3.2	Características	11
2.4	Proceso	12
2.4.1	Etimología	13
2.4.2	Elementos De Un Proceso.....	13
a)	Input.....	13
b)	La Secuencia De Actividades.....	13
c)	Output.....	13
2.4.3	Factores De Un Proceso	14
a)	Personas.....	14
b)	Materiales	14
c)	Recursos Físicos	14
d)	Métodos/ Planificación Del Proceso	14

2.5	Diagrama De Flujo	15
2.6	Embalaje.....	15
2.6.1	Funciones De Embalaje.....	16
2.6.2	Características Del Embalaje	16
2.6.3	Requisitos Que Debe Cumplir Un Embalaje.....	17
2.7	Empaque.....	17
2.7.1	Funciones Del Empaque.....	18
a)	Contener Cierta Cantidad De Producto	18
b)	Proteger El Producto.....	18
c)	Facilitar La Manipulación Del Producto	18
2.7.2	Material Del Empaque	18
2.7.3	Tamaño Del Empaque	19
2.7.4	Rol Del Empaque	19
2.7.5	Forma De Uso	19
a)	Gráficas.....	19
b)	Forma.....	20
c)	Sostenibilidad	20
d)	Materiales	20
2.8	Florícola	20
2.9	Calidad	20
2.9.1	Importancia.....	21

2.10	Gestión De Calidad	22
2.10.1	Fundamentos De La Gestión De Calidad	22
a)	La Calidad Realizada.....	24
b)	La Calidad Programada	24
c)	La Calidad Necesaria.....	24
2.11	Sistema De Gestión De Calidad	24

CAPÍTULO III

EJECUCIÓN DEL PLAN METODOLÓGICO

3.1	Modalidad De Investigación	26
3.1.1	De Campo.....	26
3.1.2	Bibliográfica Documental	26
3.2	Tipos De Investigación.....	27
3.2.1	No Experimental	27
3.3	Niveles De Investigación	28
3.3.1	Exploratorio.....	28
3.3.2	Descriptiva	29
3.4	Métodos De Investigación.....	29
3.4.1	Deductivo	29
3.5	Técnicas De Investigación	30
3.5.1	Observación.....	30

3.5.2	Encuesta	31
3.5.3	Entrevista.....	31
3.6	Universo Y Población	32
3.6.1.	Universo	32
3.6.2.	Población.....	32
3.7.	Instrumento De Recolección De Datos	33
3.7.1	La Observación	33
3.7.2	La Encuesta	34
3.7.2	La Entrevista	34
3.8	Proceso De Recolección De Datos.....	34
3.9	Análisis E Interpretación	35
3.10	Análisis Del Proceso De Investigación	45

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1	Tema.....	46
4.2	Datos Informativos	46
4.3	Introducción	46
4.4	Justificación.....	47
4.5	Objetivos	47
4.5.1	Objetivo General	47

4.5.2	Objetivos Específicos	47
4.6	Misión y Visión Institucional	48
4.6.1	Misión.....	48
4.6.2	Visión	48
4.7	Valores	48
4.8	Organigrama Estructural De La Empresa Rosas Del Corazón	49
4.8.1	Funciones de los empacadores	50
4.10	Manual de procedimientos en el área de embalaje y empaque	52

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	86
5.2	Recomendaciones.....	87

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
---	-----------

ANEXOS	91
---------------------	-----------

ANEXO A: PLAN METODOLÓGICO

ANEXO B: MODELO ENCUESTA

ANEXO C: MODELO ENTREVISTA

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Relación del Proceso con los Subprocesos	12
<i>Figura 2.</i> Estructura del Diagrama Causa- Efecto.....	15
<i>Figura 3.</i> Proceso de Calidad	21
<i>Figura 4.</i> Consecución de la calidad	23
<i>Figura 5.</i> Resultados de la pregunta 1	35
<i>Figura 6.</i> Resultados de la pregunta 2	36
<i>Figura 7.</i> Resultados de la pregunta 3	37
<i>Figura 8.</i> Resultados de la pregunta 4	38
<i>Figura 9.</i> Resultados de la pregunta 5	39
<i>Figura 10.</i> Resultados de la pregunta 6	40
<i>Figura 11.</i> Resultados de la pregunta 7	41
<i>Figura 12.</i> Resultados de la pregunta 8	42
<i>Figura 13.</i> Resultados de la pregunta 9	43
<i>Figura 14.</i> Resultados de la pregunta 10	44
<i>Figura 15.</i> Organigrama de la Empresa Rosas del Corazón.....	49
<i>Figura 16.</i> Productos de la Empresa Rosas del Corazón.....	51
<i>Figura 17.</i> Flujograma Recepción de Flor.....	69
<i>Figura 18.</i> Flujograma Clasificación de Flor	71
<i>Figura 19.</i> Flujograma Boncheo.....	73

Figura 20. Flujograma Proceso de control de Calidad..... 75

Figura 21. Flujograma de Embalaje y Empaque..... 80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Personal del área de Embalaje y Empaque</i>	33
Tabla 2 . <i>Descripción Recepción de Flor</i>	69
Tabla 3. <i>Descripción Clasificación de Flor</i>	71
Tabla 4. <i>Descripción Boncheo</i>	73
Tabla 5. <i>Descripción Procesos de control de calidad</i>	76
Tabla 6. <i>Descripción de Embalaje y Empaque</i>	81

RESUMEN

La presente monografía se realizó con el fin de dar soluciones que favorezcan el desarrollo de la empresa ROSAS DEL CORAZÓN que se encuentra ubicada en la ciudad de Machachi. Debido a las falencias encontradas en el área de embalaje y empaque, se elaboró un manual de procedimientos, por lo cual mediante este instrumento se consigue mejorar las actividades o tareas de cada uno de los trabajadores en dicha área, permitiendo así la eficiencia y rapidez al momento del empaque de pedidos y a su vez al embarque de productos a cada uno de sus lugares de destino. Las actividades dentro de esta área ayudan a la optimización de tiempo, recursos, esfuerzos innecesarios y sobre todo a que los pedidos tengan una buena presentación. Cada uno de estos aspectos se lleva a cabo con una adecuada utilización del manual, siendo un beneficio amplio para al área de embalaje y empaque dando un realce a la empresa y al equipo que lo conforma. Por lo tanto, se ha creado un documento de procedimientos específicos en donde se explica como deben realizarse las actividades dentro del área de embalaje y empaque, esto permitirá que el personal encargado de dicha área realice eficientemente sus actividades, ya que estos estarán plasmados en el manual de procedimientos.

PALABRAS CLAVE:

-) MANUALES ADMINISTRATIVOS**
-) EMBALAJE**
-) EMPAQUE**
-) ROSAS DEL CORAZÓN**

ABSTRACT

The present monograph was made with the purpose of giving solutions that favor the development of the company ROSAS DEL CORAZÓN that is located in the city of Machachi. Due to the shortcomings found in the area of packaging and packing, a procedures manual was developed, so that through this instrument is achieved to improve the activities or tasks of each of the workers in that area, thus allowing efficiency and speed when packing orders and in turn the shipment of products to each of its destinations. The activities within this area help to optimize time, resources, unnecessary efforts and above all to make the orders have a good presentation. Each one of these aspects is carried out with an adequate use of the manual, being a wide benefit for the packing and packaging area giving an enhancement to the company and the team that conforms it. Therefore, a specific procedures document has been created explaining how the activities within the packing and packaging area should be carried out. This will allow the personnel in charge of this area to carry out their activities efficiently, since they will be reflected in the procedures manual.

KEY WORDS:

) **ADMINISTRATIVE MANUALS**

) **PACKAGING**

) **PACKAGING**

) **HEART ROSES**

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

PROCEDIMIENTOS INEXISTENTES EN EL ÁREA DE EMBALAJE Y EMPAQUE DE LA EMPRESA ROSAS DEL CORAZÓN UBICADA EN LA CIUDAD DE MACHACHI CANTÓN MEJÍA

1.1 Antecedentes

“ROSAS DEL CORAZÓN”, es una empresa en Ecuador, está ubicada en la ciudad de Machachi, Cantón Mejía, por el barrio camino viejo. La empresa fue fundada el 07 de abril del 2008, contaba con 20 empleados y desarrollaban sus actividades con normalidad. Esta empresa empezó a trabajar de acuerdo a la naturaleza, por el privilegio de tener mayor número de horas de luz al día. Además, la altitud ideal para las rosas es de (3100m sobre el nivel del mar) y resulta ser las condiciones climáticas perfectas para cultivar rosas de calidad superior en la comercialización de rosas a sus clientes.

A raíz de esta evolución, la empresa “ROSAS DEL CORAZÓN” logró tener un impacto alto en el mercado, que a su vez permitió el crecimiento empresarial. La florícola comenzó en el 2008, pero el equipo de gestión ha estado en la industria de las flores desde el 2015 satisfaciendo las necesidades de los clientes. Con el pasar del tiempo el producto recorrió muchos lugares como Ambato, Cuenca, Ibarra entre otros logrando un reconocimiento a nivel nacional. Su capacidad de producción en ese momento dependía de los pedidos que hacían sus clientes.

Actualmente en la empresa Rosas del Corazón emplea 50 personas, en diferentes departamentos. “ROSAS DEL CORAZÓN” es una empresa de rosas reconocida tanto nacional como internacionalmente por la variedad y cantidad de rosas exportada a otros países. Cada día producen lo mejor, porque creen en el cultivo de las rosas. Hoy en día la empresa exporta a

diferentes países como: Rusia, Estados Unidos, Canadá, con el fin de obtener un impacto comercial dentro de un mercado tan competitivo.

1.2 Justificación

Por lo general los problemas surgen cuando hay que determinar el trabajo a desarrollarse, designar a las personas adecuadas para ejecutar las actividades, e incluyendo la disponibilidad de los recursos con que se cuenta para realizar los procedimientos que se originan del plan establecido inicialmente. La empresa “Rosas del Corazón” mantiene una deficiencia en el área de embalaje y empaque, ocurrido por la falta de conocimiento de los procedimientos que sus empleados requieren en dicha área, lo que provoca un desorden y a su vez la insatisfacción de sus clientes.

Con esta investigación se pretende obtener resultados que beneficien a la empresa, empleados y a los clientes mediante el diseño de un manual de procedimientos dentro del área de embalaje y empaque que permitirá a los empleados de dicha área a precisar con sus responsabilidades y organización de los procedimientos a seguir. El manual de procedimientos permitirá establecer los lineamientos para el adecuado desempeño de las personas encargadas en el departamento de embalaje y empaque, pese a que estas personas poseen mucha experiencia laboral y un alto madurez profesional, es muy importante contar con un manual que sea utilizado como herramienta que permita transmitir prácticas y conocimientos, además mejorar sus procedimientos y obtener un gran impacto en el mercado.

De acuerdo a este planteamiento se puede observar el grado de importancia que tiene un documento escrito que indique las actividades a ejecutarse; por ende será factible debido a que permitirá conocer los procedimientos a seguir por los empleados de la empresa “Rosas del Corazón” en el área de embalaje y empaque y a su vez facilita la optimización de los recursos y el desempeño de la empresa. El manual de procedimientos permitirá mejorar las actividades

que les impide obtener resultados adecuados y eficientes para el apropiado trabajo a desarrollar en el área de embalaje y empaque.

1.3 Planteamiento Del Problema

“ROSAS DEL CORAZÓN”, es una empresa ecuatoriana, que está ubicada en la ciudad de Machachi, Cantón Mejía, dedicada a la comercialización de rosas al por mayor o menor que constituye a una red de distribución directamente con el consumidor a empresas públicas y privadas. Esta empresa cuenta con diferentes departamentos como es el de ventas, compras, administración, producción y cuenta con un volumen de clientes significativos, en la empresa “Rosas del Corazón” los procedimientos en el área de embalaje y empaque no se encuentran definidos, ocasionando daño en el producto, devoluciones por parte del cliente y pérdidas económicas en la empresa.

Por lo tanto, la principal causa que se está presentando en la problemática dentro del área de embalaje y empaque, se debe al no contar con un Manual de Procedimientos plasmados en un documento escrito que les sirva como guía en sus actividades a los trabajadores para un buen desempeño dentro de la empresa, los procedimientos de embalaje y empaque deben ser efectuados de manera eficiente para cumplir con los estándares adecuados de los mismos, que permitan garantizar que el producto llegue al cliente de manera apropiada. El personal que labora dentro del área de embalaje y empaque de la empresa “ROSAS DEL CORAZÓN” no cuenta con una capacitación continua, lo que causa un desorden por desconocimiento de dichos procedimientos a realizarse.

Debido a que no cuentan con los procedimientos y obligaciones establecidos para sus empleados dentro del área de embalaje y empaque, el presente trabajo solucionará todos los problemas encontrados dentro de la empresa “ROSAS DEL CORAZÓN” y los empleados tendrán lineamientos establecidos que podrán asegurar que sus productos estén correctamente

embalados y empacados de manera eficiente, el personal que labora dentro de dicha área tendrá conocimiento oportuno de los procedimientos a seguir.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos a través de un estudio analítico en el área de embalaje y empaque de la empresa “ROSAS DEL CORAZÓN” que permitan a la organización y alcanzar un funcionamiento adecuado.

1.4.2 Objetivos Específicos

-)] Analizar la situación actual de la empresa en el área de embalaje y empaque para encontrar posibles mejoras al problema encontrado.
-)] Estandarizar los procesos que se desarrollan en el área de embalaje y empaque con el fin de promover a los empleados un conocimiento continuo.
-)] Diseñar el Manual de Procedimientos donde se especifiquen las actividades a ejecutarse por parte del personal que labora en el área de embalaje y empaque.

1.5 Alcance

Debido a que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos dentro del área de embalaje y empaque, con la investigación de este proyecto se beneficiará a los propietarios, colaboradores y trabajadores para obtener un control adecuado de los procedimientos que requieren en esta área, permitiendo la optimización de los recursos y tiempos. También ayudará a un mejor desempeño en la empresa obteniendo información oportuna por medio del diseño de un Manual de Procedimientos, el mismo que brindarán la satisfacción de sus clientes y la obtención de resultados eficientes mejorando el desenvolvimiento del trabajo en el área de

embalaje y empaque. La presente investigación analizará punto principal del problema existente.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Procedimiento

2.1.1 Definición

Según (Alvarez, 1996) establece que “Es la guía precisa que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo”.

Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales acceden un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas determinadas. (Vivanco, 2017)

En concordancia con el autor, los procedimientos son secuencias cronológicas de las acciones requeridas que detallan la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades o tareas dentro de una organización.

Por un procedimiento entendemos que es el conjunto de instrucciones que determinan la manera de proceder para lograr un resultado.

2.1.2 Características De Los Procedimientos

Según (Ruiz, 2015) Mellinkoff, describe las siguientes características de procedimientos:

-)] Los procedimientos va a depender de su aplicación en cada situación en particular.
-)] Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y metódica.
-)] Son flexibles y manejables, que se adaptan a las exigencias de nuevas situaciones.

2.1.3 Tipos De Procedimientos

Según (Tipos, s.f.) los tipos de procedimientos se pueden clasificar en:

a) Procedimientos Administrativos

Este tipo de procedimientos, está regulado por la ley y enmarcado en un ámbito jurídico determinado. Su propósito esta en determinar la voluntad administrativa en forma de **actos** por los cuales la administración pública realiza su deber.

b) Procedimientos Informáticos

Son aquellos elementos que conforman una operación, o varias, en un proceso informático. Cada fase se repite y tiene información almacenada para actuar de la misma manera cada vez que la orden y la situación operativa sean de exactas características. En donde, cada uno de estos elementos determine el proceso completo y por cada misma operación comandada tiene que tener el mismo efecto resultante.

De acuerdo con el autor cada uno de los tipos de procedimientos ayuda dentro de una empresa, a mejorar sus procesos a seguir en las diferentes áreas de trabajo, ya que permiten el orden y una secuencia lógica dentro de la misma.

2.2 Manual

2.2.1 Definición

Según (Alvarez, 1996) manifiesta que “Es un libro que contiene lo más sustancial de un tema, en una forma ordenada y sistemática, para incrementar y aprovechar el cumulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones”.

En conformidad con el autor un manual es un documento que contiene instrucciones o pasos a seguir ordenadamente de las tareas que se debe realizar dentro de un trabajo o área específica.

Actualmente toda empresa debe contar con un manual, ya que permitirá el orden de las actividades a seguir, consiguiendo un alto rendimiento.

2.2.2 Clasificación De Los Manuales

Según (Rodríguez J. , 2002) establece la siguiente clasificación de manuales:

a) Clasificación De Manuales Por Función Específica

a1 Manual De Historia

Su objetivo es proporcionar información histórica sobre el organismo: comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama reflexivo de la tradición y filosofía del organismo. Bien elaborado y aplicado, contribuye a que el personal comprenda mejor a la organización y lo motiva a sentirse parte de ella.

a2 Manual De Organización

Su propósito es exponer en forma minuciosa la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos.

A3 Manual De Políticas

Se propone describir en forma detallada los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

a4 Manual De Procedimientos

Su objetivo es expresar en forma ordenada los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía con la que se explica al personal cómo hacer las cosas y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. El seguimiento de este manual aumenta la confianza en que el personal utilice los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

a5 Manual De Contenido Múltiple

Cuando el volumen de actividades, la cantidad de personal o la simplicidad de la estructura organizacional no justifiquen la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente que se elabore uno de este tipo.

b) Clasificación De Manuales Por Función Específica

b1 Manual De Producción

Su principal función es dictar las instrucciones necesarias para coordinar el proceso de fabricación; es decir, la inspección, la ingeniería industrial y el control de producción.

b2 Manual De Compra

Su objetivo es definir las acciones que se relacionan con las compras, de modo que este manual representa una útil fuente de referencia para los compradores, especialmente cuando se presentan problemas fuera de lo común.

b3 Manual De Ventas

Su objetivo es señalar los aspectos esenciales del trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.) con el fin de darle al personal de ventas un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.

b4 Manual De Finanzas

Su objetivo es determinar las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración; contiene numerosas instrucciones específicas dirigidas al personal de la organización que tengan que ver con manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

b5 Manual De Contabilidad

Su propósito es señalar los principios y técnicas de la contabilidad que debe seguir todo el personal relacionado con esta actividad. Este manual puede contener aspectos como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera, entre otros.

b6 Manual De Personal

Su objetivo es comunicar las actividades y manejos de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, etcétera.

b7 Manual Técnico

Contiene los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal relacionado con esa función.

b8 Manual Instructivo

Su principal objetivo explicar los procesos, labores y rutinas de un puesto en particular; por lo común es más detallado que un manual de procedimientos. El supuesto en el que se basa este tipo de manual es que el usuario sabe muy poco o nada de los temas que en él se explican.

En concordancia con el autor los tipos de manuales ayudan al conocimiento de procedimientos a seguir dentro una actividad específica o dentro de un área laboral. Existen diversos tipos de manuales que hay que saber en qué situación y momento utilizarlos, ya que dependiendo de cada uno de ellos se podrá manejar.

2.3 Manual De Procedimientos

2.3.1 Definición

El manual de procedimientos es una herramienta completa dentro del sistema de control interno, el cual se establece para conseguir una información más detallada, ordenada, sintética, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas instrucciones o actividades que se realizan en una organización. (Gomez, 2001)

Los manuales de procedimientos, establecen una guía de trabajo que proporciona información sobre la sucesión cronológica y secuencial de los pasos a seguir para la ejecución de una función, actividad o tarea específica dentro de una empresa. (Ruiz, 2015)

De acuerdo con el autor el manual de procedimientos dentro de una empresa u organización permite que las personas tengan conocimiento y sigan un orden cronológico al momento de realizar cada una de sus funciones.

2.3.2 Características

Según (Ruiz, 2015) establece las siguientes características:

-)] Implica actividades o tareas, determinación del tiempo de ejecución, los recursos (materiales y tecnológicos) por utilizar, la aplicación de métodos específicos para lograr eficientemente el desarrollo del trabajo y el control.
-)] Es una serie de actividades u operaciones ligadas entre sí, que pueden o no pertenecer a un mismo departamento.
-)] No se caracteriza por ser un sistema. Un conjunto de procedimientos que estén determinados para lograr un mismo fin.

-) Es un método individual de trabajo.
-) No se caracteriza por ser un programa, ya que estos últimos son un plan general para ejecutar un conjunto de actividades dentro de un período de tiempo.
-) No se caracteriza por ser una actividad específica; ya que estas son tareas que ejecuta un empleado como parte de su trabajo.

De acuerdo con el autor cada una de estas características son de gran ayuda al momento de realizar las actividades dentro de una empresa, por el cual se ve reflejado durante el proceso y al final se obtiene buenos resultados.

2.4 Proceso

Según la norma ISO 9000 un proceso “Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. (Pérez, 2004)

En concordancia con el autor el proceso es aquella guía de actividades, que mediante características particulares logran un resultado final.



Figura 1. Relación del Proceso con los Subprocesos

Fuente: (Martínez & Cegarra, Gestión por Procesos de Negocios: organización horizontal, 2014)

2.4.1 Etimología

La palabra proceso viene del latín processus, que significa avance progreso. Un proceso es el conjunto de acciones de trabajo relacionadas que se identifican por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y tareas particulares que implican valor añadido, con miras a obtener ciertos resultados en un futuro. **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

2.4.2 Elementos De Un Proceso

Según (Pérez, 2004) manifiesta que todo proceso tiene tres elementos:

a) Input

(Entrada principal), producto con unas características objetivas que respondan al estándar o criterio de aceptación definido. El input es un producto que proviene de un suministrador (externo o interno); es la salida de otro proceso (precedente de la cadena de valor) o de una proceso del proveedor o del cliente.

b) La Secuencia De Actividades

Propiamente dicha que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo.

c) Output

(Salida), producto con la calidad exigida por el estándar del proceso: el impreso diario con el registro de facturas recibidas, importe, vencimiento, etc.

De acuerdo con el autor dentro de una empresa deben existir componentes que ayuden al proceso de producción, para que mediante cada uno de ellos se logre satisfacer las necesidades de los clientes y permanecer en un mercado competitivo ya que actualmente es un poco complicado debido a los estándares.

2.4.3 Factores De Un Proceso

Segun (Pérez, 2004) manifiesta los siguientes factores:

a) Personas

Un responsable y los miembros del equipo de proceso, todas ellas con los conocimientos, habilidades y actitudes (competencias) adecuados. La contratación, integración y desarrollo de las personas la proporciona el proceso de gestión de personal.

b) Materiales

Materias primas o semielaboradas, información (muy importante especialmente en los procesos de servicio) con las características adecuadas para su uso. Los materiales suelen ser proporcionados por el proceso de compras.

c) Recursos Físicos

Instalaciones, maquinaria, utillajes, hardware, software que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso. Aquí nos referimos al proceso de gestión de proveedores de bienes de inversión y al proceso de mantenimiento de la infraestructura.

d) Métodos/ Planificación Del Proceso

Método de trabajo, procedimiento, hoja de proceso, gama, instrucción técnica, instrucción de trabajo, etc. Es la descripción de la forma de utilizar los recursos, quien hace que, cuando y ocasionalmente el cómo.

De acuerdo con el autor, en cada empresa los factores de un proceso son indispensables ya que sin ellos no existiría la producción de un producto. Estos factores abarcan todo para el posible proceso que utiliza una empresa y que de esa manera pueda surgir y salir adelante como organización.

2.5 Diagrama De Flujo

El diagrama de flujo es una habilidad de análisis en la resolución de problemas, desarrollada, para explicar cómo varios factores que afectan un proceso pueden ser clasificados y relacionados de cierta manera. El resultado es comúnmente denominado el "efecto", el cual representa un área de mejora: un problema a resolver, un proceso o una característica de calidad. Una vez que el problema/efecto es definido, se identifican los factores que contribuyen a él que son las (causas). (Maldonado, 2011, pág. 5)

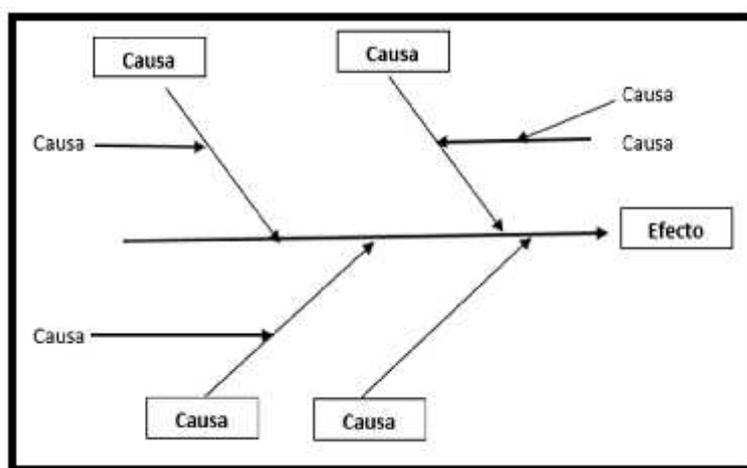


Figura 2. Estructura del Diagrama Causa- Efecto
Fuente: (Maldonado, 2011)

En concordancia con el autor el diagrama de flujo nos permite identificar las posibles causas y efectos de un problema específico. Nos ayuda a organizar de manera concreta cada una de sus causas y efectos para desarrollar un plan de recolección de datos.

2.6 Embalaje

El embalaje es un contenedor que atestigua la buena protección de un producto, especialmente mecánica, de las mercancías enviadas a largas distancias, y cuyas características están en función del medio de transporte elegido. (Carmona, 2005)

Se considera como un contenedor de despacho que puede ser unitario o colectivo, y que es utilizado para proteger la mercancía o producto durante las etapas de la distribución e incluso sirve para presentar el producto para su venta. (Cervera, 2003)

En concordancia con el autor hoy en día las empresas que cuentan con un buen embalaje en sus productos satisfacen las necesidades del cliente, ya que permite que el producto llegue en las mejores condiciones y sin ningún daño protegiéndolos de algún peligro.

2.6.1 Funciones De Embalaje

Según (Begoña, 2015) las funciones del embalaje son:

-) Conseguir que la mercancía no sufra ningún deterioro durante su almacenamiento manipulación y transporte
-) Mantener intactas las características del producto
-) Facilitar la agrupación de las unidades solicitadas en el pedido en la unidad de carga
-) Facilitar la manipulación de la mercancía

En concordancia con el autor cada una de las funciones del embalaje nos permite proteger al producto al momento de ser transportado desde su punto de producción hasta el consumidor final.

2.6.2 Características Del Embalaje

Según (Begoña, 2015) las características de un embalaje son:

-) Resistencia para garantizar la protección del producto tanto en peso como en rotura apilado y transporte
-) Garantía de cierre y fácil apertura

-) Protección mediante precinto para garantizar que no se puede manipular antes de llegar al consumidor

El embalaje es una parte fundamental al momento de que el producto sea transportado, es por eso que se debe tomar en cuenta ciertas características para tener conocimiento y poder manipular el producto.

2.6.3 Requisitos Que Debe Cumplir Un Embalaje

Según (Cervera, 2003) los requisitos a cumplir son

-) Que la mercancía llegue en óptimas condiciones para el consumidor.
-) Que el producto no sufra deterioro alguno.
-) Que exista una adecuada relación de costes frente al producto que protege y transporta.
-) Que sea fácil de conseguir.

De acuerdo con el autor hay que tomar muy en cuenta los requisitos para un buen embalaje ya que nos permitirá tener más conocimiento de que se debe o no hacer al momento de embalar un producto.

2.7 Empaque

Según (Kotler & Armstrong, 2002) manifiesta que “El empaque implica diseñar y producir el recipiente o envoltura de un producto. Tradicionalmente, la función del empaque es contener, proteger el producto”.

El empaque es una técnica mediante el cual los productos elaborados o cosechados son acomodados dentro de un recipiente para su traslado del sitio de producción al sitio de consumo o sitio final, sin que sufran algún daño. Mediante el empaque se logra tener un vínculo comercial

permanente entre un producto y un consumidor. Tomando en cuenta que este vínculo sea beneficioso tanto para el consumidor y el productor. (Mendoza, 2018)

De acuerdo con el autor un empaque es la presentación comercial de un producto, ya que contribuye a su protección durante los desplazamientos y tiene la función de presentarlo al consumidor final con una imagen visual que lo diferencie de los productos de su competencia directa.

2.7.1 Funciones Del Empaque

Según (Mendoza, 2018) las funciones de los empaques que se deben para los productos terminados son:

a) Contener Cierta Cantidad De Producto

El empaque debe diseñarse para contener una cantidad específica del producto en forma eficiente y cuantificable. Se recomienda que sea un empaque ajustado puesto que al minimizar el espacio vacío del producto mismo colabora con la resistencia a golpes.

b) Proteger El Producto

Debe estar diseñado de tal manera que el producto se mantenga en perfectas condiciones hasta que llegue al consumidor final.

c) Facilitar La Manipulación Del Producto

El diseño del empaque debe considerar las facilidades disponibles para la manipulación del producto hasta que llegue al consumidor final.

2.7.2 Material Del Empaque

El material del empaque de un producto terminado debe ser el más preciso y oportuno, puesto que se debe manejar diferente tipo material para empacar el producto dependiendo a las características que tenga. (Mendoza, 2018)

2.7.3 Tamaño Del Empaque

Según (Mendoza, 2018) el tamaño del empaque debe ser:

-) El Tamaño del empaque se debe concretar en qué material de empaque se coloca el producto ya sea cartón plástico entre otras dependiendo del tipo de cuidado que les corresponde a la pieza.
-) También es necesario visualizar las dimensiones y cantidades del producto terminado para sí mismo definir el empaque apropiado de los productos a embarcar.

2.7.4 Rol Del Empaque

Según (Mendoza, 2018) los roles del empaque deben ser los siguientes:

-) Vender el producto
-) Proteger el producto
-) Facilitar el uso del producto

2.7.5 Forma De Uso

Según (Mendoza, 2018) manifiesta las siguientes formas de uso del empaque son:

a) Gráficas

El diseño gráfico de un empaque debe hacer algo más que verse bien. Debe esforzarse para destacar de ese espacio neutro que es la estantería y por lo tanto atraer a un cliente potencial. Una vez que se ha atraído la atención del consumidor, el empaque no termina su labor, pues este debe asegurarse de que se transmita la información sobre el contenido, el valor, el uso adecuado.

b) Forma

Los empaques vienen en todas las formas y tamaños. La estructura de un empaque debe servir para atraer la atención en la góndola y vender el producto, para prolongar su vida y facilitar su uso.

c) Sostenibilidad

La industria del empaque ha sido despreciada en los últimos años, por razones económicas y ecológicas, las empresas buscan hoy nuevas maneras de reducir la cantidad de materiales; es decir utilizar materiales que no contaminen al medio ambiente y maximizar los empaques.

d) Materiales

El empaque sujeta y exhibe los productos, brinda información acerca del contenido de ellos, protege los productos del daño o hurto, y los agrupa un transporte más efectivo. La industria del empaque crea materiales del empaque para casi todos los productos.

2.8 Florícola

Una florícola es una organización con el bello arte y la técnica del cultivo de plantas para obtener flores y su comercialización en florerías y viveros. Las empresas floricultoras son emprendimientos comerciales con distinto proceso de complejidad, entre las que se encuentran: las de tipo familiar de regular dimensión y las que alcanzan niveles de altas inversiones por parte de empresas de tipo corporativo. (EcuRed, s.f.)

2.9 Calidad

Según (San Miguel, 2009) determina que la Calidad “Es la mayor cantidad de características que posee un producto o servicio y se asocia a un mayor precio”.

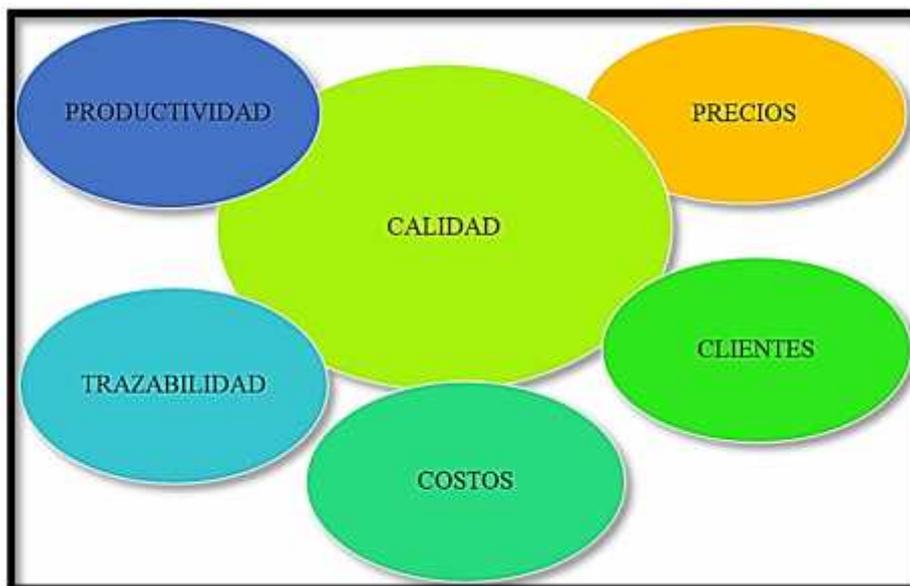


Figura 3. Proceso de Calidad

Fuente: La Calidad

Según la UNE-EN ISO 9000, el término calidad debe comprenderse como el grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) cumple con ciertos requerimientos (necesidades o expectativas establecidas). Por lo que los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente.

En concordancia con el autor hoy en día la calidad en un producto es algo muy esencial dentro de un mercado competitivo ya que permite al consumidor satisfacer las necesidades acerca del mismo y sobre todo cumplir con cada una de las características establecidas.

2.9.1 Importancia

La calidad es un factor importante en la organización debido a que esto genera satisfacción con sus clientes internos, usuarios externos y accionistas. Además que esto permite mejorar la competitividad en el campo que se desenvuelva la empresa esto permite un mayor rendimiento y durabilidad cumpliendo con las normas y estatutos de gestión de calidad (León Avila, 2015, pág. 18)

2.10 Gestión De Calidad

Según (Udaondo, 1992) establece que es “El conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión. Es el modo en el que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función de calidad con vistas a su mejora permanente”.

Según (Udaondo, 1992) manifiesta que mediante la gestión de calidad, la gerencia participa en la definición, análisis y garantías de los productos y servicios ofertados por la empresa interviniendo y haciendo que se realicen los siguientes tipos de actuaciones:

-) Definir los objetivos de calidad asociando para ello los intereses de la empresa con las necesidades de los clientes.
-) Conseguir que los productos o servicios estén conformes con dichos objetivos facilitando todos los medios necesarios para lograrlo.
-) Evaluar y vigilar que se alcanza la calidad deseada de cada producto.
-) Mejorar continuamente convirtiendo los objetivos y la consecución de la calidad en un proceso dinámico que evoluciona de modo permanente de acuerdo con las exigencias del mercado.

2.10.1 Fundamentos De La Gestión De Calidad

Según (Udaondo, 1992) los fundamentos de la gestión de calidad son:

-) Su objetivo es el mismo de la empresa ser competitivos y mejorar continuamente
-) Pretende ayudar a satisfacer las necesidades del cliente
-) Los recursos humanos son un elemento más importante

-) Es preciso que el trabajo en equipo para conseguir
-) La comunicación información y la participación a todos los niveles son elementos imprescindibles
-) Se busca la disminución de costes mediante la prevención de anomalías
-) Implica fijar objetivos de mejora permanente y la realización de un seguimiento periódico de resultados.
-) Forma parte de la gestión de la empresa de cuya política de actuación constituye un objetivo estratégico fundamental.

Los fundamentos de la gestión de calidad se representan gráficamente a través del modelo de los circuitos concéntricos



Figura 4. Consecución de la calidad
Fuente: Modelos de circuitos

Según (Udaondo, 1992)

a) La Calidad Realizada

Es la que es capaz de obtener la persona que realiza un trabajo.

b) La Calidad Programada

La que se ha pretendido obtener. Es la que aparece descrita en un documento de diseño de una especificación de un plano constructivo.

c) La Calidad Necesaria

La que el cliente exige con mayor o menor grado de concreción o al menos la que a él le gustaría recibir.

2.11 Sistema De Gestión De Calidad

Un sistema de gestión de calidad se puede considerar como el modo o destreza en que una organización ejecuta la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos o servicios, y los procesos para producirlos. Constituye de la estructura organizacional, la documentación del sistema, los procesos, y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, cumpliendo con los requerimientos del cliente. (González & Arciniegas, 2016)

Sistema de Gestión de Calidad (SGC) comprende las tareas mediante en que la organización identifica sus objetivos y establecen los procesos requeridos para lograr los resultados esperados” (Yates & N. Murphy, 2017, pág. 2) debido a que estos gestionan los procesos que interactúan entre si y los recursos que se requieren para proporcionar valor, que permite lograr los resultados deseados para las partes interesadas.

Los modelos de sistemas de gestión de la calidad, se preocupan fundamentalmente de la forma como se hacen las cosas, así como del porque se hacen, detallando por escrito el cómo

se ejecutan los procesos y dejando registros que demuestren, no solamente que las cosas se hicieron de acuerdo a lo planeado, sino también de los resultados y la efectividad del sistema sean los correctos. (González & Arciniegas, 2016)

De acuerdo con los autores un Sistema de Gestión de Calidad es, ante todo, el resultado de acciones conjuntas que una empresa u organización pone en marcha para la mejora de sus procesos.

CAPÍTULO III

3. EJECUCIÓN DEL PLAN METODOLÓGICO

3.1 Modalidad De Investigación

Los tipos de modalidades de investigación que se utilizó para el desarrollo del presente proyecto fueron:

3.1.1 De Campo

La investigación de campo se trata de la investigación aplicada para alcanzar y solucionar alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que obtendrán los datos más relevantes a ser analizados. Son individuos, grupos y formas de las organizaciones científicas no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas. (Bermeo, 2011)

Se realizó la investigación de campo, ya que el estudio de la problemática se lo hizo mediante una visita personal a la empresa, específicamente al lugar en donde se originó el hecho determinado, pudiendo comprobar que las actividades dentro del área de embalaje y empaque no se realizaban adecuadamente, evidenciando así la ineficiencia de cada uno de los trabajadores.

3.1.2 Bibliográfica Documental

Es una habilidad que permite conseguir documentos nuevos en los que es posible detallar, explicar, analizar, comparar, describir entre otras actividades intelectuales un tema o asunto mediante el estudio de fuentes de información. (Avila, 2006)

Se ejecutó la investigación bibliográfica documental, debido a que se basó en información de origen secundario como fue la del marco teórico porque en él se manejaron diferentes fuentes de consulta lo que permitió adentrarse teóricamente en aspectos relacionados con el caso de estudio, a través de la cual se logró ampliar el conocimiento en cuanto al origen del problema y sus posibles causas en el área de embalaje y empaque de la Empresa ROSAS DEL CORAZÓN, estas referencias utilizadas permitieron dar constancia sobre el inconveniente encontrado en dicho lugar.

3.2 Tipos De Investigación

3.2.1 No Experimental

La investigación no experimental incluye diversos métodos que describen relaciones entre variables. (Salkind, 1999)

En este tipo de análisis de caso se utilizó la investigación no experimental, mediante la cual se basó en la información obtenida del problema, en donde se realizó una examinación del lugar de los hechos, es decir dentro del área de embalaje y empaque, el percance identificado está provocando contrariedades, no solo se evidencio las causas que posiblemente las originó sino también las dificultades que estas traen a cada uno de los trabajadores en los puestos de trabajo asignados.

La problemática presentada se debe a los inconvenientes detectados en dicha área, las cuales fueron:

) Falta de conocimiento en cuanto a los procedimientos específicos a realizar cada una de las personas en el área de embalaje y empaque, debido a la inexistencia de un documento escrito o digital que sirva como guía a los trabajadores lo que conlleva a la pérdida de tiempo, recursos humanos y recursos económicos; a su vez una disminución significativa de competitividad en el mercado.

-) Demora en la ejecución de su trabajo, atrasos en el embarque de pedidos hacia sus clientes, pues esto provoca aplazar el tiempo establecido en el envío de productos y con ello la acumulación de actividades.
-) Falta de motivación y capacitación frecuente a todo el personal del área de embalaje y empaque, ya que esto puede originar una baja en el rendimiento laboral de los trabajadores, como desacuerdos entre ellos mismo.

) **3.3 Niveles De Investigación**

3.3.1 Exploratorio

La investigación exploratoria es el problema que se vislumbra, donde necesita ser aclarado y delimitado. Estas suelen incluir amplias revisiones de literatura y consultas con especialistas. Los resultados de estos estudios incluyen generalmente la delimitación de uno o varios problemas científicos en el área que se investiga y que requieren de estudio posterior. (Jiménez, 1998)

Mediante el recorrido que se realizó en la empresa ROSAS DEL CORAZÓN específicamente al área de embalaje y empaque, se pudo conocer con más exactitud las causas y efectos de la problemática identificada dentro de la misma, toda esta información detectada visualmente ayudó para la correcta interpretación de los aspectos observados.

Además de la examinación en dicho proceso, se logró averiguar un poco más allá de la situación actual por la que cruza el área de embalaje y empaque, debido a que se consiguió estar en contacto con las personas que realizan diariamente sus labores, en donde gracias a su colaboración y predisposición se pudo conversar e indagar con cada uno de ellos sobre ciertas cuestiones referentes a las tareas que ejecutan para cumplir con su labor diaria.

3.3.2 Descriptiva

Alcanza la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente investigación descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. (Rodríguez E. , 2005)

A través la investigación que se realizó en el área de embalaje y empaque de la empresa ROSAS DEL CORAZÓN, se pudo verificar visualmente que en el interior de esta instalación no se maneja un documento escrito de los procedimientos a seguir que sirva como guía para el personal en la ejecución de sus labores, razón por la cual no solo ha encaminado afectaciones a esta misma planta, sino también ha perjudicado a toda la empresa ya que su desarrollo y crecimiento tanto económico y productivo ha bajado.

Los inconvenientes encontrados en el área de embalaje y empaque han provocado que en reiteradas ocasiones el pedido retorne a la empresa, debido al mal empaque que se realiza a los pedidos de rosas, problema por el cual lleva a la empresa a malgastar la mercancía por motivo de devolución, es decir malgastar todos los materiales utilizados, lo que contrae una pérdida importante a la empresa, a sus clientes y un desperdicio del producto principal (rosas), porque como es un producto perecedero no se puede volver a reutilizar ya que debe de tener ciertos cuidados en su manejo y en la conservación de la calidad.

3.4 Métodos De Investigación

3.4.1 Deductivo

Es un paso mental o de lógica que va de lo universal o general, a lo más particular que consiste en partir de una o varias premisas para llegar a una conclusión, particularmente es usado tanto en el proceso cotidiano de conocer como en la investigación científica. (Bernal, 2006)

Mediante el estudio realizado dentro de esta área de embalaje y empaque nos ayudo a reunir información específica para llegar a una idea general, la cual es muy importante para presentar una solución al problema planteado en la empresa ROSAS DEL CORAZÓN.

3.5 Técnicas De Investigación

Dentro del presente estudio se realizó la aplicación de tres técnicas de investigación como fue: la observación que se llevó acabo en el lugar donde se originó el problema, la elaboración y aplicación del instrumento de medición como fue la encuesta, y la entrevista, esto para conocer con más exactitud la problemática y los inconvenientes encontrados dentro del área de embalaje y empaque de la empresa ROSAS DEL CORAZÓN, está información recolectada de fuentes primarias fue de gran ayuda, ya que para el análisis se basó en los resultados que estos arrojaron al final de su utilización.

3.5.1 Observación

La observación es una técnica que permite obtener información mediante el registro de las características o comportamientos de un colectivo de individuos o elementos sin establecer un proceso de comunicación y por tanto sin necesidad de colaboración por parte del colectivo analizado. (Fernández Nogales, 2004)

La primera técnica de investigación que se empleó fue la observación, misma que se realizó al interior del área de embalaje y empaque, visita con la que se obtuvo información acerca de los problemas que conlleva esta situación, para la obtención de referencias específicas logrando visualizar el área, esto con la colaboración no solo del Ing. Orlando Tapia gerente de la empresa, sino también del personal quienes permitieron realizarles preguntas y conocer las actividades reales que cumplen diariamente.

3.5.2 Encuesta

La encuesta se puede especificar como una herramienta primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo coherente y articulado de preguntas que garantiza que la información proporcionada por una muestra puede ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianza a una población. (Idelfonso, 2005)

La segunda técnica de investigación como instrumento de recolección y medición de datos que se elaboró fue la encuesta, este material se lo realizó en base a los problemas detectados en el área de embalaje y empaque, esta encuesta estuvo compuesto de 10 preguntas, mismas que estuvieron relacionadas con el embalaje y empaque de los pedidos de rosas en dicho campo.

3.5.3 Entrevista

La entrevista es un cambio verbal, que nos ayuda a juntar datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico (Acevedo & Florencia, 2004)

La tercera técnica de investigación es la entrevista misma que ayuda a recoger información, lo cual facilita a la empres a obtener una idea clara de los procedimientos actuales dentro del área de embalaje y empaque de la empresa “ROSAS DEL CORAZÓN” y también ayuda a determinar los problemas que se presentan en dicha área, para así encontrar posibles soluciones. Esta entrevista se las realiza al gerente general (Ing. Orlando Tapia) y a la supervisora del área de embalaje y empaque (Ing. Erika Monta)

3.6 Universo Y Población

3.6.1. Universo

El universo representa la suma de todas las personas que entran en el campo de la investigación de entre las que se extrae una muestra en forma aleatoria de universo no tiene que estar necesariamente constituido por personas puede estar compuesto por familias viviendas de cierto tipo de empresas (Mercado, 2004)

El universo es el conjunto de individuos o elementos en donde la investigación que se estudiara son los individuos de la empresa.

3.6.2. Población

Población es el conjunto de elementos que tienen unas características o propiedades comunes. Cada uno de los elementos que integran el conjunto toma el nombre de individuo. Debido a la imposibilidad en la mayoría de los estudios de poder estudiar todos los objetos de una población, se hace necesario la utilización de subconjuntos de elementos extraídos de la población (Juez & Díez, 1997)

Determinación Universo, Población de la Empresa ROSAS DEL CORAZÓN

) **UNIVERSO:** Empresa “ROSAS DEL CORAZÓN”

) **POBLACIÓN:** Departamento de embalaje y empaque

Tabla 1.
Personal del área de Embalaje y Empaque

Personal	Cantidad
Empacadores	3
Gerente	1
Total	4

Fuente: Empresa Rosas del Corazón

Dentro de esta investigación se tomo en cuenta la empresa como universo y el gerente y sus empleados como la población, específicamente en el área de embalaje y empaque.

3.7. Instrumento De Recolección De Datos

Para realizar este trabajo de investigación se utilizó diferentes instrumentos que ayudó a la recopilación de información como son: la observación directa en el lugar de los hechos, la encuesta que fue desarrollado al personal del área de embalaje y empaque y la entrevista que se lo realizo al gerente de la empresa (Ing. Orlando Tapia) y a la supervisora del área (Ing. Erika)

3.7.1 La Observación

A través de la visita personal al área de embalaje y empaque de la Empresa ROSAS DEL CORAZÓN, se pudo evidenciar la situación actual en que esta se encuentra, en la cual se logró constatar visualmente los problemas que ocasionó al no contar con un documento escrito de los procedimientos a seguir para el correcto empaque de pedidos de rosas, situaciones que fueron tomadas como los principales inconvenientes que darían origen a la problemática encontrada mismas que se detallan a continuación:

) Incorrecto cumplimiento de funciones en el área.

) Falta de capacitación y motivación al personal.

) Falta de conocimiento al momento del embalaje y empaque de rosas.

3.7.2 La Encuesta

La aplicación de la encuesta se realizó dentro del área de embalaje y empaque de la Empresa ROSAS DEL CORAZÓN, en donde se entregó dicha encuesta al personal del área, además se introdujo una breve explicación acerca del porqué y para qué se realizó este tipo de trabajo y el motivo de su aplicación específicamente a este campo, así como también se leyó las respectivas instrucciones del elemento de recolección de información.

Mediante la encuesta se conoció los conocimientos del personal, lo que permitió comprobar la situación en la que se encuentra el área de embalaje y empaque y lo que es más se pudo socializar con los trabajadores, permitiendo conocer más detalladamente cada una de las actividades que realizan en dicha área.

3.7.2 La Entrevista

Mediante este instrumento realizado al gerente de la empresa y a la supervisora del área nos permitió obtener información directa y se conoció cuales son los planes actuales y a futuros que quisieran tener la empresa en general.

3.8 Proceso De Recolección De Datos

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se aplicó el método de la observación, estudio que se realizó en el interior del área de embalaje y empaque, recorrido que se hizo dentro de esta área, todo esto se logró gracias a la autorización del gerente el Ing. Orlando Tapia

Una vez que se realizó la encuesta en el lugar y al personal respectivo se continuó con el análisis del trabajo de investigación, puesto que se efectuó la tabulación de datos de cada una de las preguntas de la encuesta, estos resultados se procedió a representarlos gráficamente para

conocer en términos porcentuales su equivalencia entre las demás interrogantes del elemento recolector de información, toda esta transformación de datos que se recolectó el día 02 de enero del presente año, se presenta a continuación para una mejor comprensión del trabajo investigativo.

3.9 Análisis E Interpretación

Una vez realizada la encuesta al personal correspondiente, se continuó a representarlos gráfica y analíticamente los resultados obtenidos de la siguiente manera:

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DEL ÁREA DE EMBALAJE Y EMPAQUE DE LA EMPRESA ROSAS DEL CORAZÓN

1. ¿Al momento de entrar a trabajar, recibió alguna capacitación?

- A. Si 2
- B. No 1
- C. Tal vez 0



Figura 5. Resultados de la pregunta 1

Análisis: De la pregunta realizada el 67% de las personas encuestadas respondieron que si recibieron indicaciones de las actividades a realizar, mientras que el 33% contestaron que no recibieron ningún tipo de información.

Interpretación: La mayor parte de los encuestados afirmaron que cuando empezaron a trabajar en la empresa si les indicaron como eran las actividades.

2. ¿Cuándo empezó a trabajar en la empresa Rosas del Corazón le indicaron como eran las actividades en los procedimientos del área de embalaje y empaque?

- A. Si 2
- B. No 1
- C. Tal vez 0



Figura 6. Resultados de la pregunta 2

Análisis: De la pregunta realizada el 67% de las personas encuestadas respondieron que si recibieron indicaciones de los procedimientos a realizar dentro del área de embalaje y empaque, mientras que el 33% contestaron que no acogieron ningún tipo de información.

Interpretación: La mayor parte de los encuestados afirmaron que cuando empezaron a trabajar en la empresa dentro del área de embalaje y empaque si les indicaron como eran los procedimientos a seguir.

3. ¿Considera Ud. que los materiales que utiliza en su trabajo son suficientes para realizar sus tareas diarias?

- A. Siempre 1
- B. A veces 2
- C. Nunca 0



Figura 7. Resultados de la pregunta 3

Análisis: De la encuesta desarrollada por el personal de esta área, el 67% respondieron que la mayoría de las veces los materiales que les proporciona la empresa si son suficientes, mientras que el 33% manifestaron que siempre son abundantes.

Interpretación: Una cantidad considerable de las personas encuestadas garantizaron que los materiales que utilizan en el trabajo si son suficientes para la realización de sus tareas diarias.

4. ¿Qué actividad cree Ud. que se podría mejorar para acelerar el procedimiento en el área de embalaje y empaque?

- A. Tecnología 1
- B. Empaque 1
- C. Rapidez 1



Figura 8. Resultados de la pregunta 4

Análisis: El 33% de las personas encuestadas creen que la actividad que se podría mejorar es la tecnología debido a la falta de conocimiento del personal, el 33% consideraron el empaque de pedidos y un 34% aseguraron que la rapidez ya que así podrían mejorar el procedimiento.

Interpretación: Del conjunto encuestado, se comprobó que la actividad que se podría mejorar para acelerar el proceso del área de embalaje y empaque es la rapidez.

5. ¿Cree Ud. que el procedimiento de embalaje y empaque de flores que se le está dando actualmente es el adecuado?

- a) Excelente 1
- b) Muy bueno 1

c) Regular 1



Figura 9. Resultados de la pregunta 5

Análisis: En esta pregunta un 34% de las personas del área, contestaron que el procedimiento de embalaje y empaque de las rosas es excelente, el 33% consideran que las rosas tienen una buena manipulación en su desarrollo y un 33% califica como regular su manipulación dentro de esta área.

Interpretación: Se constató que el procedimiento de embalaje y empaque de flores que se le está dando actualmente está a la par en cuanto a su manipulación y procesamiento.

6. ¿Conoce Ud. los procedimientos apropiados para realizar el trabajo dentro del área de embalaje y empaque?

A) Si 2

B) No 1

C) Tal vez 0

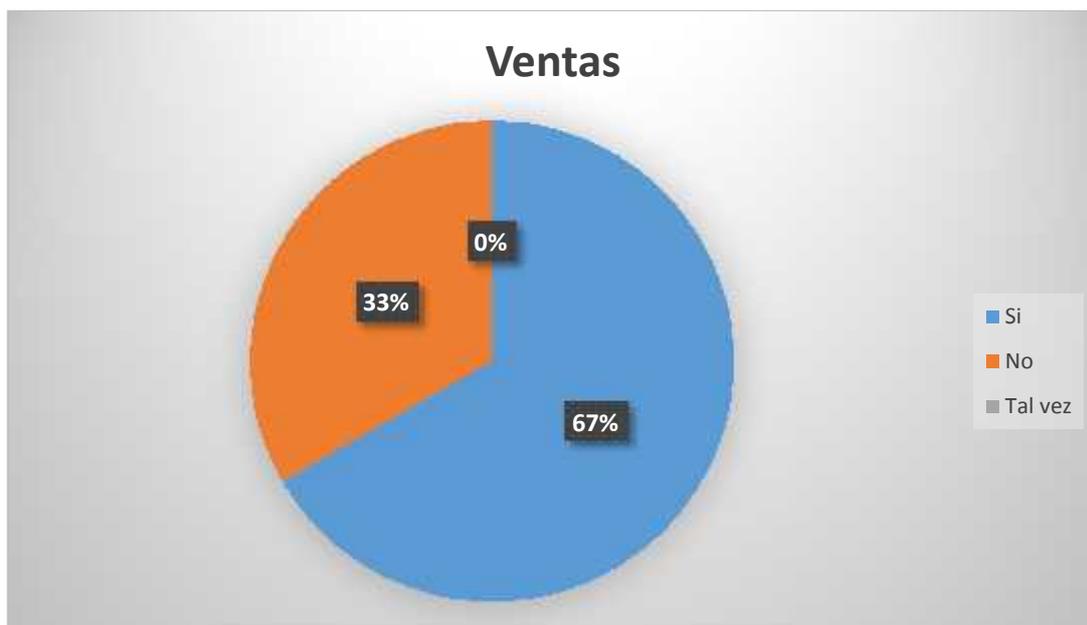


Figura 10. Resultados de la pregunta 6

Análisis: De la encuesta realizada a este campo el 67% afirmaron conocer mucho acerca de los procedimientos a ejecutar en cada una de las zonas, en tanto que el 33% respondieron saber muy poco de las actividades a efectuar en dicha área.

Interpretación: Del personal encuestado la gran parte de su totalidad, manifestaron que conocen mucho acerca de los procedimientos para realizar el trabajo dentro del área de embalaje y empaque.

7. ¿Cree Ud. que los procedimientos que se realiza en el área de embalaje y empaque deberían mejorar?

- A) Si 1
- B) No 1
- C) Tal vez 1



Figura 11. Resultados de la pregunta 7

Análisis: En esta pregunta el 34% afirmaron que si se debería mejorar los procedimientos dentro de esta área, el 33% respondieron que no y el 33% respondieron que tal vez se debería mejorar los procedimientos.

Interpretación: La mayoría de las personas confirmaron que si debería mejorar los procedimientos dentro de esta área.

8. ¿Cómo considera el trabajo en el área de empaque y embalaje de la empresa Rosas del Corazón?

- A) Bueno 2
- B) Malo 0
- C) Regular 1



Figura 12. Resultados de la pregunta 8

Análisis: De la pregunta realizada el 67% respondió que el trabajo dentro de esta área es bueno y el 33% contestó que el trabajo es regular.

Interpretación: De las personas encuestadas la mayoría del personal afirmó que el trabajo que realizan dentro del área de embalaje y empaque es bueno.

9. ¿Cree que un manual de procedimientos ayudaría a mejorar sus actividades diarias?

A) Si 2

B) No 0

C) Tal vez 1



Figura 13. Resultados de la pregunta 9

Análisis: En esta pregunta el 67% respondieron si, que un manual de procedimientos en este momento si ayudaría a mejorar las actividades diarias y un 33% contestaron que no, no es necesario.

Interpretación: De acuerdo con el personal de esta área afirmaron que la mayoría si está de acuerdo que un manual de procedimientos si ayudaría a mejorar sus actividades diarias.

10. ¿Está de acuerdo en que se implemente un manual de procedimientos para el área de embalaje y empaque?

- | | |
|------------|---|
| A) Si | 2 |
| B) No | 1 |
| C) Tal vez | 0 |



Figura 14. Resultados de la pregunta 10

Análisis: De la pregunta realizada el 67% respondieron que si están de acuerdo que se implemente un manual de procedimientos para mejorar sus actividades y el 33% respondieron que no, no lo necesitan.

Interpretación: La mayor parte de los encuestados están de acuerdo que se implemente un manual de procedimientos ya que ayudaría tanto a los trabajadores como a la empresa para tener un mejor rendimiento.

Análisis General

Mediante las preguntas realizadas al personal del área de embalaje y empaque, logramos recopilar información para un mejor intelecto del estado actual en el que se encuentra dicha área, así como también determinamos las necesidades en que esta tropieza como es la falta de un documento escrito de los procedimientos a seguir dentro del área de embalaje y empaque de la empresa ROSAS DEL CORAZÓN.

3.10 Análisis Del Proceso De Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se procedió analizar el problema existente “Procedimientos inexistentes en el área de embalaje y empaque de la Empresa Rosas del Corazón ubicada en el Ciudad de Machachi, Cantón Mejía, para determinar los principales inconvenientes causados en dicha área al momento de embarcar los pedidos.

Con las visitas realizadas en el sitio del problema se logró evidenciar por medio de los resultados obtenidos de la observación, la encuesta realizada al personal y la entrevista que las falencias surgen por la mala utilización en los procedimientos del embalaje y empaque de los productos que ofertan la empresa.

Posterior a esto, se observó que esta área no cuenta con un documento escrito que permita al personal desempeñar sus actividades diarias, esto se evidencio en el resultado de la encuesta realizada, mostrando que se requiere un manual de procedimientos basado en las actividades que realiza el personal al momento de embalar y empacar.

Finalmente, con el estudio y análisis realizado al trabajo investigativo se busca dar soluciones factibles para evaluar y poder corregir los inconvenientes determinados que dan origen a la problemática principal como es; Procedimientos inexistentes en el área de embalaje y empaque de la empresa Rosas del Corazón ubicada en la ciudad de Machachi, Cantón Mejía.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1 Tema

Elaboración de un Manual De Procedimientos para el área de embalaje y empaque de la Empresa Rosas Del Corazón ubicada en la Ciudad De Machachi Cantón Mejía.

4.2 Datos Informativos

Nombre de la Compañía: Empresa ROSAS DEL CORAZÓN

Sector/Barrio: Camino viejo

Ciudad: Machachi

Teléfono: 0994942168

Fax: 023957563

4.3 Introducción

En la actualidad un Manual de Procedimientos es de gran beneficio para todo tipo de organización, puesto que mediante este elemento los departamentos, o subdepartamentos pueden guiarse, inspeccionar y corregir a tiempo las falencias registradas dentro de cualquier área o campo empresarial. ROSAS DEL CORAZÓN pretende mejorar el desarrollo interno de su compañía específicamente del área de embalaje y empaque, pues la empresa considera que es muy importante para continuar en el mercado internacional con su producto principal (rosas).

Además, este Manual no solo se ve orientado en su crecimiento productivo, sino que también en la de gestionar y liderar la empresa, es por tal razón que el personal de embalaje y empaque de la Empresa ROSAS DEL CORAZÓN podrá hacer uso de este instrumento, a fin de evitar contratiempos determinados y expuestos anteriormente y con la finalidad de mejorar el procedimiento de cada uno de los empleados.

Es por eso, que con la elaboración de este Manual de Procedimientos, el desarrollo del área de embalaje y empaque de la empresa mejorará, pues mediante este se podrá asignar actividades específicas que deberán realizar el personal antiguo y nuevo, permitiendo así tomar decisiones a tiempo y éxitos acertados.

4.4 Justificación

La elaboración del Manual de Procedimientos para el área de embalaje y empaque de la empresa ROSAS DEL CORAZÓN, facilitará la realización de funciones y tareas a ejecutarse en dicha área, mejorar el embalaje y empaque de pedidos, evitar demoras y reducir costos, ya que este elemento contiene información específica de las actividades del proceso productivo, mismo que ayudará a comprender la manera en que opera la empresa, cabe destacar que este manual está enfocado en los procedimientos del personal del área de embalaje y empaque y será de uso único y personal para aquello.

Por otro lado, este instrumento beneficiará no solamente al área de embalaje y empaque, sino también a la empresa porque se optimizaran recursos (económicos, tiempo) mejorando los niveles de productividad, así como también su nivel de competitividad y desarrollo económico.

4.5 Objetivos

4.5.1 Objetivo General

Estandarizar los procedimientos de embalaje y empaque en dicha área para mejorar los índices de productividad y calidad de la Empresa ROSAS DEL CORAZÓN, ubicada en la ciudad de Machachi, Cantón Mejía.

4.5.2 Objetivos Específicos

) Caracterizar los elementos y condiciones que se utilizaran para desarrollar las actividades en el área de embalaje y empaque.

-) Determinar las funciones de seguridad de los empaques en dicha área.
-) Elaborar un flujograma de los procedimientos a seguir de embalaje y empaque de la empresa ROSAS DEL CORAZÓN.

4.6 Misión y Visión Institucional

4.6.1 Misión

Nuestra misión se radica en la satisfacción de las necesidades y expectativas de cada uno de nuestros clientes en el ámbito nacional e internacional, ofreciéndoles calidad total en la producción y exportación de rosas.

4.6.2 Visión

Ser líderes nacionales e internacionales en la entrega de flores con la mejor calidad del mundo, inspirada en valores y principios del más alto contenido ético, de tal forma que sea reconocida fácilmente y pueda cubrir un amplio mercado competitivo.

4.7 Valores

-) Disciplina
-) Organización
-) Limpieza
-) Bienestar Personal
-) Constancia
-) Coordinación
-) Compromiso

) Estandarización

4.8 Organigrama Estructural De La Empresa Rosas Del Corazón

El organigrama que se muestra a continuación es una herramienta informativa que muestra gráficamente las jerarquías, relaciones y funciones principales de cada una de las áreas y secciones por la que está compuesta la gerencia de producción, es por ello que el área de embalaje y empaque de la empresa florícola “ROSAS DEL CORAZÓN.” debe hacer buen uso de este elemento, puesto que ayuda conocer cuáles son las actividades específicas que deben cumplir.

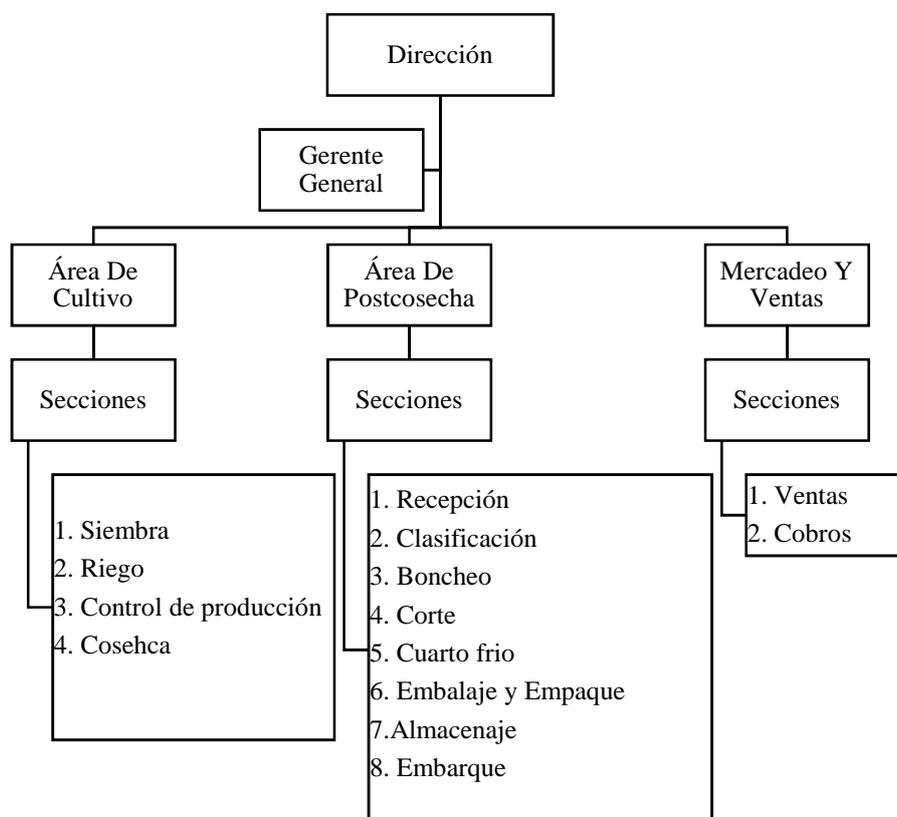


Figura 15. Organigrama de la Empresa Rosas del Corazón

4.8.1 Funciones de los empacadores

Empacador: N°1

Nombre: William Armas

Área: Embalaje y empaque

-) Acarrear las cajas de los bonches y meterlos al cuarto frio
-) Dejar a las flores en las gavetas hidratándose
-) Verificar si están todos los bonches de flores en las gavetas de acuerdo a sus características
-) Tener todos los datos de la flor
-) Unir los bonches de acuerdo a cada una de sus características
-) Ingresar los datos de las flores

Empacador: N°2

Nombre: Cleber Charco

Área: Embalaje y empaque

-) Ingresar los datos de las flores dependiente de sus características
-) Imprimir las etiquetas
-) Colocar las etiquetas en los bonches para su identificación
-) Clasificar los bonches de acuerdo a su lugar destino

Empacador: N°3

Nombre: Andrés Palma

Área: Embalaje y empaque

-) Identificar los bonches de acuerdo a su lugar de destino
-) Verificar las adecuadas cajas

-) Colocar los bonches en las cajas de cartón para el embarque
-) Sellar las cajas con una cinta aseguradora
-) Engrampar las capas
-) Colocar etiquetas de acuerdo a su característica y lugar de destino
-) Embarcar las cajas para su exportación

4.9 Cartera de Productos de la empresa ROSAS DEL CORAZÓN

La diversidad de productos que oferta la empresa son enviados a diferes lugares, a continuación se presentara los tipos que ofrece la empresa:

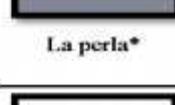
 Explorer*	 Red Paris*	 Destination*	 Freedom*	 Fidellity*
 Santana*	 Confidential*	 Oranger Crush*	 High Magic*	 High Yellow Flame
 Moody Blues*	 Malibú*	 Esperance*	 Paloma*	 Sweetness*
 Pink Love*	 Grey Kinight*	 Mondial*	 Polar Star*	 La perla*
 Vendela*	 Pround*	 Alba*	 Kahala*	 Free Spirit*

Figura 16. Productos de la Empresa Rosas del Corazón

4.10 Manual de procedimientos en el área de embalaje y empaque

Una empresa florícola, es una de las principales en la exportación de su producto principal (rosas) del Ecuador, es por ello que toda organización desea alcanzar éxito en el mercado internacional, todo esto cumpliendo innumerables estándares de calidad y cumplir varios procesos de mejora, ya que de esta manera le estará ofertando al cliente mayor seguridad por el producto al momento de adquirirlo.

Mediante la investigación y levantamiento de información necesaria se llegó a la conclusión de elaborar un Manual de Procedimientos para el área de embalaje y empaque, teniendo en cuenta que este elemento generará beneficios a corto, mediano y largo plazo, además de que le permitirá a la gerencia de producción evaluar el desempeño del personal responsable y tomar decisiones constantes para mantener o mejorar la calidad y organización de este campo, siendo así también alcanzar una certificación de calidad en un futuro.

A continuación, se detalla el diseño del Manual de Procedimientos para el área de embalaje y empaque de la **“EMPRESA FLORÍCOLA ROSAS DEL CORAZÓN”**.



Rosas del
Corazón

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
EMBALAJE Y EMPAQUE**

 <p data-bbox="323 409 472 465">ROSAS del Corazón</p>	<p data-bbox="703 331 1214 421">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN</p>
<p data-bbox="264 506 539 539">APROBADO POR:</p> <p data-bbox="1134 539 1326 573" style="text-align: right;">Página 1 de 20</p>	
<p data-bbox="264 613 384 647">ÍNDICE</p> <p data-bbox="264 689 1118 723">1 Introducción.....1</p> <p data-bbox="264 768 1118 801">2 Objetivo.....2</p> <p data-bbox="264 846 1118 880">3 Alcance.....2</p> <p data-bbox="264 925 1118 958">4 Responsabilidad.....2</p> <p data-bbox="264 1003 1118 1037">5 Desarrollo.....3</p> <p data-bbox="264 1081 1118 1115">5.1 Elementos.....3</p> <p data-bbox="264 1160 1118 1193">5.2 Condiciones.....9</p> <p data-bbox="264 1238 1118 1272">6 Conclusiones.....19</p> <p data-bbox="264 1317 1118 1350">7 Recomendaciones.....20</p>	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN
APROBADO POR: Página 1 de 20	
<p>1. Introducción</p> <p>La floricultura es uno de los principales sectores en cuanto a la exportación en nuestro país desde hace más de 20 años, en donde la industria de agro-exportación se encuentra ubicada en la sierra ecuatoriana debido a sus importantes características de la región, mismas que con el pasar de los años han seguido favoreciendo al crecimiento empresarial y productivo de las rosas, ayudando al Ecuador a posicionarse como uno de los países preferidos y por ende muy reconocido en el mercado internacional en comparación con la demás competencia.</p> <p>Es por tal motivo que toda empresa, sin importar su tamaño o el sector en que se desenvuelve, precisa tener un medio de información que les facilite tanto realizar sus procedimientos correctamente como también que ayude en la toma de decisiones, con el propósito de lograr sus objetivos y metas planteadas, es por tal motivo que la empresa ROSAS DEL CORAZÓN, no es la excepción en poseer este tipo de elemento que le va a servir de mucho para continuar con su producción.</p>	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN
APROBADO POR: Página 2 de 20	
<p>2. Objetivo</p> <p>Conocer los procedimientos específicos en el área de embalaje y empaque de la Empresa ROSAS DEL CORAZÓN, ya que esta herramienta proveerá a los responsables en la toma de decisiones.</p> <p>3. Alcance</p> <p>Los procedimientos contenidos en el presente manual deberán ser cumplidos por todo el personal que integren el área de embalaje y empaque.</p> <p>4. Responsabilidad</p> <p>El jefe del área de embalaje y empaque es responsable que los procedimientos y operaciones que se realizan en el campo, se ejecuten correctamente, es por ello que, para lograr el cumplimiento de los procedimientos establecidos en este Manual de Procedimientos, deberá indicar al personal que está a su cargo de manera oral o escrita las actividades que le corresponden a cada uno.</p>	

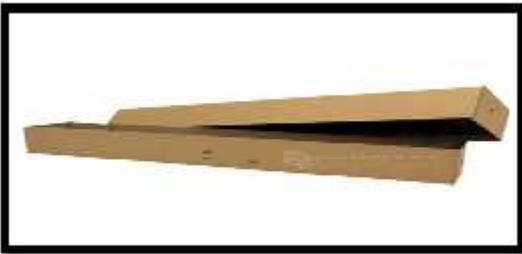
 <p data-bbox="320 405 466 461">Rosas del Corazón</p>	<p data-bbox="703 331 1212 360">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p data-bbox="783 387 1134 416">ROSAS DEL CORAZÓN</p>
<p data-bbox="264 506 539 535">APROBADO POR:</p> <p data-bbox="1134 539 1326 568" style="text-align: right;">Página 3 de 20</p>	
<p data-bbox="316 613 510 642">5 Desarrollo</p> <p data-bbox="316 669 507 698">5.1 Elementos</p> <p data-bbox="264 754 1326 1301"> La empresa ROSAS DEL CORAZÓN ubicada en la ciudad de Machachi es una organización muy grande que se caracteriza por ser una de las principales exportadoras del mundo, es por ello que se precisa tener un medio de información que les facilite tanto realizar sus funciones como sus procedimientos que ayude en la toma de decisiones, con el propósito de lograr sus objetivos y metas planteadas, es por tal motivo que en la empresa ROSAS DEL CORAZÓN se basará en los elementos y condiciones de envases que ayudara al embalaje y empaque de flores como también ayudara a obtener un certificación de calidad. </p> <p data-bbox="264 1364 1161 1393">Envases de papel, cartulina corrugada, plástico (capuchón), cajas</p> <p data-bbox="264 1458 1326 1780"> La principal materia prima para la producción de papeles y cartones es la celulosa, lo cual se obtiene de la pulpa de fibras vegetales o de papel reciclado, también es reconocido como fibras secundarias. La celulosa descende de la madera, sin embargo, también pueden ser fibras que descendan de los subproductos como agrícolas o agroindustriales. </p>	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN
APROBADO POR: Página 4 de 20	
<p>Los envases de papel, plástico, cartón corrugado, y cajas actualmente son los más utilizados dentro de una empresa Florícola, es por esa razón que dentro de este manual de procedimientos estos envases serán los principales a utilizar para un adecuado empaque y embalaje de flores.</p> <p>Papel</p> <p>El papel es el material en hojas de estructura porosa, constituido por fibras entrelazadas entre sí, fabricado a partir de una pasta o suspensión acuosa de fibras por escurrimiento del agua a través de una malla o una tela y de un secado sucesivo. Las fibras de la pasta son, por lo usual, de naturaleza vegetal, o como de origen mineral, animal o sintético.</p> <p>El papel es una de las herramientas más importantes y utilizables al momento de empaquetar las rosas, ya que así ayuda al adecuado resguardo de las mismas.</p> <p>Tipo de papel a utilizar</p> <p>Papel kraft: Papel de empaquetar compuesto únicamente de celulosa como son las rosas, por su resistencia se emplea para la elaboración de bolsas, sacos multicapas, cartulinas y cajas corrugadas.</p>	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN
APROBADO POR: Página 5 de 20	
<p>Para el correcto empaque de rosas es necesario contar con el papel adecuado que ayudara a la protección de las mismas.</p> <div style="text-align: center;"></div> <p>Cartulina corrugada</p> <p>La cartulina corrugada permite el agrupamiento de productos que tienen formas distintas. Esta cartulina es muy estable y sencilla de manipular, almacenar y transportar.</p> <p>Habitualmente la cartulina corrugada es útil para el embalaje, es por eso que es necesario utilizar para la protección de las flores, ya que así permite el agrupamiento o asociación de varias flores.</p> <p>Características de las cartulinas corrugadas</p> <p>) Protegen el producto de los daños ocasionados durante su manejo, almacenamiento y transporte.</p>	

 <p data-bbox="323 405 467 461">Rosas del Corazón</p>	<p data-bbox="703 331 1214 421" style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN</p>
<p data-bbox="264 504 539 535">APROBADO POR:</p> <p data-bbox="1134 539 1326 571" style="text-align: right;">Página 6 de 20</p>	
<p data-bbox="268 611 1326 723">) Almacena de la mejor manera el producto hasta que éste es vendido. Esto permite un buen aprovechamiento cúbico a lo largo de su cadena logística.</p> <p data-bbox="268 757 863 801">) Permite identificar y promover al producto.</p> <p data-bbox="264 864 1326 969">Cada una de estas características ayudará y mejorará la manipulación de las flores para su adecuado embonche de las mismas.</p> <div data-bbox="549 1037 1034 1323" style="text-align: center;"></div> <p data-bbox="264 1379 539 1417">Plástico (capuchón)</p> <p data-bbox="264 1476 1326 1581">El capuchón es una pieza ajustable y resistente que cubre y protege cosas alargadas desde su extremo hasta las puntas.</p> <div data-bbox="549 1648 1034 1917" style="text-align: center;"></div>	

 <p data-bbox="323 405 472 461">Rosas del Corazón</p>	<p data-bbox="703 331 1214 360">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p data-bbox="783 387 1134 416">ROSAS DEL CORAZÓN</p>
<p data-bbox="264 506 539 535">APROBADO POR:</p> <p data-bbox="1134 539 1326 568" style="text-align: right;">Página 7 de 20</p>	
<p data-bbox="264 613 1326 719">El plástico (capuchón) es un elemento fundamental para el empaque de flores, ya que permite el resguardo y evita daños al momento de trasladarlos a otro lugar.</p> <p data-bbox="264 781 336 810">Caja</p> <p data-bbox="264 875 1326 1128">Una caja es un objeto, de diferentes tamaños, generalmente con forma de prisma rectangular, con una abertura que se cubre con una tapa, que puede estar vinculada a la misma, su función principal está asociada con transportar, contener o agrupar elementos.</p> <p data-bbox="264 1193 1326 1373">La caja es una herramienta indispensable de empaque para su adecuada protección, manipulación de bonches al momento del embarque de pedidos de sus clientes, ya que este se envía a diferentes lugares de destino.</p> <p data-bbox="264 1438 1326 1617">Cajas de cartón: el material más utilizado en la actualidad para la exportación de flores. Este es un material compuesto que está hecho de una o más hojas corrugadas adheridas a unas hojas lisas.</p>	

 Rosas del Corazón	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN
APROBADO POR: Página 8 de 20	
	
<p>Actualmente dentro de cualquier empresa florícola las cajas de cartón son las más utilizadas para la exportación, ya que ayuda a la protección, al fácil manejo y transporte hacia sus diferentes lugares de destino.</p>	
Marcado Del Empaque	
<p>El proceso de marcado es el proceso que se hace sobre el sistema de empaque, mediante impresión directa o rótulos adhesivos, etiquetas, stickers. Para el marcado del empaque se toma en cuenta lo siguiente:</p>	
<p>) Identificación: nombre y dirección del exportador o símbolo de identificación del mismo</p>	
<p>) Naturaleza del producto: incluye la especie, la variedad o color de la flor o especificar la mezcla.</p>	

 <p>Rosas del Corazón</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>ROSAS DEL CORAZÓN</p>
<p>APROBADO POR:</p> <p style="text-align: right;">Página 9 de 20</p>	
<p>) Origen del producto: país y opcional la región específica donde se cultivo</p> <p>) Especificación comerciales: clase, tamaño (tamaño del tallo) No. De bunches (ramos) o No de tallos.</p> <p>) Posicionamiento y ubicación del producto durante su comercialización</p> <p>) Instrucciones sobre los sistemas de manejo que deben aplicarse a las cargas.</p> <p>) Seguridad de las personas y quipos necesarios para la manipulación y control de las mercancías.</p> <p>5.2 Condiciones</p> <p>Para el empaque y embalaje hay que tener en cuenta lo siguiente</p> <p>) Se debe considerar la compatibilidad de los materiales que entran en contacto con este tipo de productos durante la distribución y almacenamiento</p> <p>) Las flores requieren bajas temperaturas durante el almacenamiento y transporte para poder lograr una vida útil razonable</p>	

 <p>Rosas del Corazón</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>ROSAS DEL CORAZÓN</p>
<p>APROBADO POR:</p> <p style="text-align: right;">Página 10 de 20</p>	
<p>Teniendo en cuenta estos aspectos se ha establecido diferentes modos de empaque y embalaje para este tipo de productos como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> J El primer nivel de protección es un capuchón o cartón con la función de envolver el ramo en la parte superior del mismo. J El segundo nivel se encuentran las cajas plegadizas de cartón corrugado, cubetas plásticas. Se encuentran los contenedores, estibas o cajas de cartón J Introducir los ramos en bolsas plásticas flexibles J Extraer la atmósfera interior mediante una máquina que usa una bomba de vacío y luego inyectar la nueva atmósfera con cilindros de alta presión y luego sellar herméticamente la bolsa. J Las bolsas deben poseer unas características de permeabilidad al oxígeno entre 2000 y 4000 cm³ de oxígeno por metro cuadrado en un periodo de 24 hrs. J La proporción de gas en la atmósfera debe ser de 100 a 200 mililitros de mezcla gaseosa por cada 100 gramos de peso de tallo empacado. J Finalmente las bolsas ya selladas deben ser almacenadas en el cuarto frío a una temperatura entre 2 grados C y 4 grados C. 	

 <p>Rosas del Corazón</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>ROSAS DEL CORAZÓN</p>
<p>APROBADO POR:</p> <p style="text-align: right;">Página 11 de 20</p>	
<p><i>Funciones de seguridad en los empaques</i></p>	
<p>Funciones</p>	<p>Descripción</p>
<p>Contiene</p>	<ul style="list-style-type: none">) Separa el producto del entorno) Fija el producto a un volumen determinado) Contiene cualquier estado de la materia del producto, sólido, líquido o gaseoso
<p>Protege</p>	<ul style="list-style-type: none">) Aísla el producto de su entorno para garantizar sus propiedades, como son los riesgos físicos y mecánicos Y Las influencias del medio ambiente como lluvia, gases, vapor de agua, olores.) Los agentes externos como los roedores o insectos
<p>Conserva</p>	<ul style="list-style-type: none">) Preserva la calidad del producto de cambios químicos y biológicos debe definir el tiempo de la vida útil, para establecer el tipo de material a ser utilizado en combinación con las tecnologías de envasado
<p>Almacena</p>	<ul style="list-style-type: none">) Facilita la manipulación de un producto) Se debe definir si el producto va paletizado o en carga suelta) El tipo de almacenamiento y transporte también define los materiales a ser utilizados. (No es lo mismo transportar un producto a temperatura ambiente que refrigerado o congelado)
<p>Transporta</p>	<ul style="list-style-type: none">) Se deben analizar las condiciones particulares de cada tipo de transporte (terrestre, aéreo o marítimo), para garantizar la calidad de los productos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN
APROBADO POR: Página 12 de 20	
Enfermedades de la rosa a) Botrytis: Es la enfermedad que en hojas y flores se producen lesiones pardas en las que se observa una vellosidad gris del hongo. b) Oídio: Es cuando las hojas se vuelven amarillas en el centro. En caso de fuerte ataque la hoja se seca y se desprende. c) Clorosis: Enfermedad que por falta de calcio presenta la planta un color amarillamiento, también puede estar causado por un suelo con exceso de cal que bloquea determinados nutrientes. Existen diferentes enfermedades de flores que son causadas por las plagas, estas ocasionan daños en los tallos, hojas y raíces, por lo que provoca pérdidas de las flores y en mayoría pérdida economías.	

 <p>Rosas del Corazón</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN
APROBADO POR: Página 13 de 20	
<p>Plagas</p> <p>a) Arácnidos: Se desarrolla en el envés de las hojas causando decoloraciones, manchas amarillentas que pueden apreciarse en el haz como primeros síntomas.</p> <p>b) Pulgón: El pulgón es una de las plagas que ataca más comúnmente a las rosas, formando colonias que envuelven hojas y tallos. Esta plaga aparece cuando las plantas se encuentran debilitadas o con temperaturas muy altas.</p> <p>c) Trips: Son pequeños insectos de 1-2 milímetros que pican las flores, produciendo unos puntos coloreados y a veces deforman los pétalos.</p> <p>Las plagas en las flores comúnmente están conformadas por animales que perjudican la planta u hongos que contaminan.</p>	

 <p data-bbox="323 405 466 461">Rosas del Corazón</p>	<p data-bbox="703 331 1214 421" style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN</p>
<p data-bbox="264 506 539 539">APROBADO POR:</p> <p data-bbox="1118 539 1326 573" style="text-align: right;">Página 14 de 20</p>	
<p data-bbox="264 613 703 647">PROCESO: Recepción de la flor</p>	
<p data-bbox="264 725 1161 792">OBJETIVO: El lavado de follaje se realiza para proteger el botón de enfermedades</p>	
<p data-bbox="264 837 579 871">PROCEDIMIENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="316 927 608 965">) Cosechar las flores<li data-bbox="316 1028 820 1066">) Recepciones de las flores en mallas<li data-bbox="316 1128 600 1167">) Lavado del follaje<li data-bbox="316 1229 651 1267">) Mejorar la hidratación<li data-bbox="316 1330 620 1368">) Entra a postcosecha	

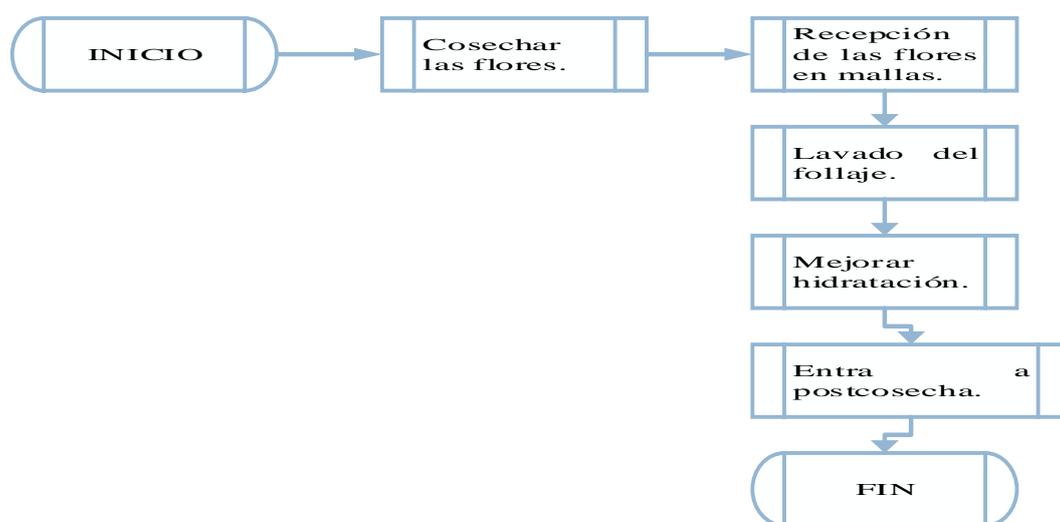


Figura 17. Flujograma Recepción de Flor

Tabla 2 .

Descripción Recepción de Flor

Símbolo	Descripción
	Iniciamos con el cultivo de las flores.
	Cosechamos las flores para ponerlas en las mallas.
	Recepciones de las flores en mallas y colocarlas en un lavado.
	Realizamos el lavado del follaje de las flores dentro de unas tinajas.
	Las flores que colocamos en las tinajas sirven para mejorar su hidratación.
	Estas flores mandamos a Postcosecha
	Finalizamos el proceso

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN
APROBADO POR: Página 15 de 20	
PROCESO: Clasificación de flor	
OBJETIVO: Realizar la clasificación de acuerdo a las características de cada flor	
PROCEDIMIENTOS: <ul style="list-style-type: none">) Clasificar las flores según sus características) Cumple los parámetros de calidad) Como no cumple con el parámetro de calidad, regresa a clasificación para envío nacional.) Como si cumple con los parámetros de calidad, se clasifica por tamaño de color, largo de tallo, color de rosas.) Enviar a boncheo	

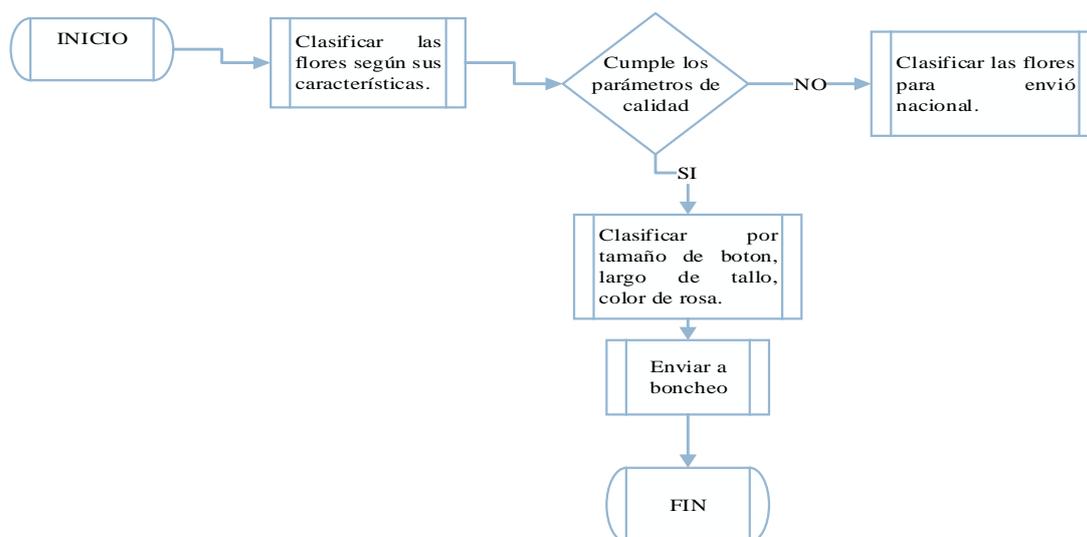


Figura 18. Flujograma Clasificación de Flor

Tabla 3.

Descripción de Flor

Símbolo	Descripción
	Iniciamos clasificando las flores.
	Clasificamos las flores según sus características.
	Verificamos si cumple los parámetros de calidad.
	Como no cumple con el parámetro de calidad, regresa a clasificación para envío nacional.
	Como si cumple con los parámetros de calidad, se clasifica por tamaño de color, largo de tallo, color de rosas.
	Después enviamos a boncheo.
	Finalizamos el proceso.

 <p>Rosas del Corazón</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN</p>
<p>APROBADO POR:</p> <p style="text-align: right;">Página 16 de 20</p>	
<p>PROCESO: Boncheo</p>	
<p>OBJETIVO: Realizar el boncheo sin maltratar la flor</p>	
<p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none">) Toma la flor de la clasificación) Se realiza el boncheo de 20 a 24 flores) Se verifica el ramo que este bien hecho) Colocación de código) Paso del boncheo a la banda	

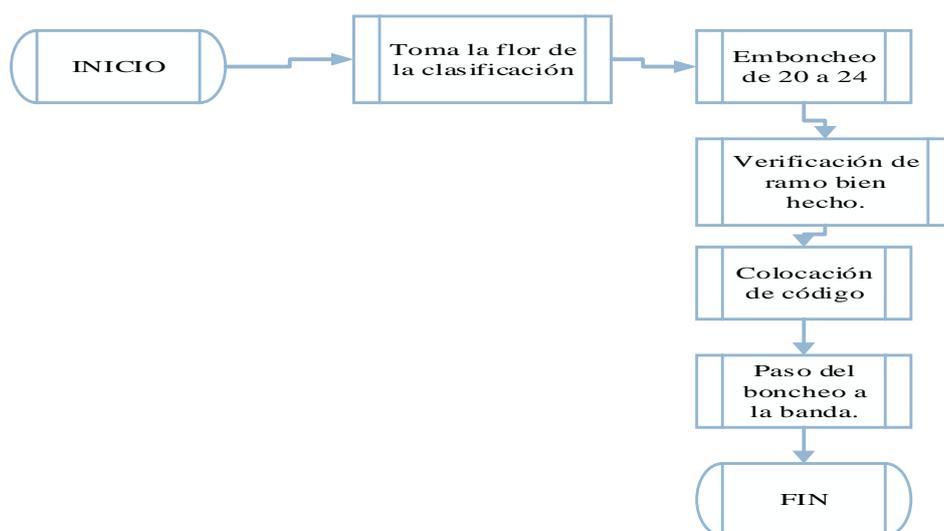
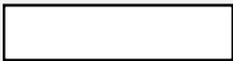


Figura 19. Flujograma Boncheo

Tabla 4.

Descripción Boncheo

Símbolo	Descripción
	Iniciamos el boncheo.
	Tomamos la flor de la clasificación dependiendo de su característica.
	Se realiza el boncheo de 20 a 24 flores dependiendo de las características.
	Se verifica que el ramo este bien hecho utilizando los materiales correctamente.
	Colocamos un código en cada bonche para su adecuada identificación.
	Cada boncheo finalizado lo pasamos a la banda
	Finalizamos el proceso.

 <p>Rosas del Corazón</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN</p>
<p>APROBADO POR:</p> <p style="text-align: right;">Página 17 de 20</p>	
<p>PROCESO: Procesos de control de calidad</p>	
<p>OBJETIVO: Controlar que se verifiquen los parámetros de calidad en la elaboración del ramo</p>	
<p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none">) Se recoge el ramo de la banda) Se realiza el control de calidad de cada ramo) Se le coloca el capuchón y etiquetas a cada ramos de flores) Se le ubica en las gavetas con hidratación) Se lo coloca en el cuarto frio	

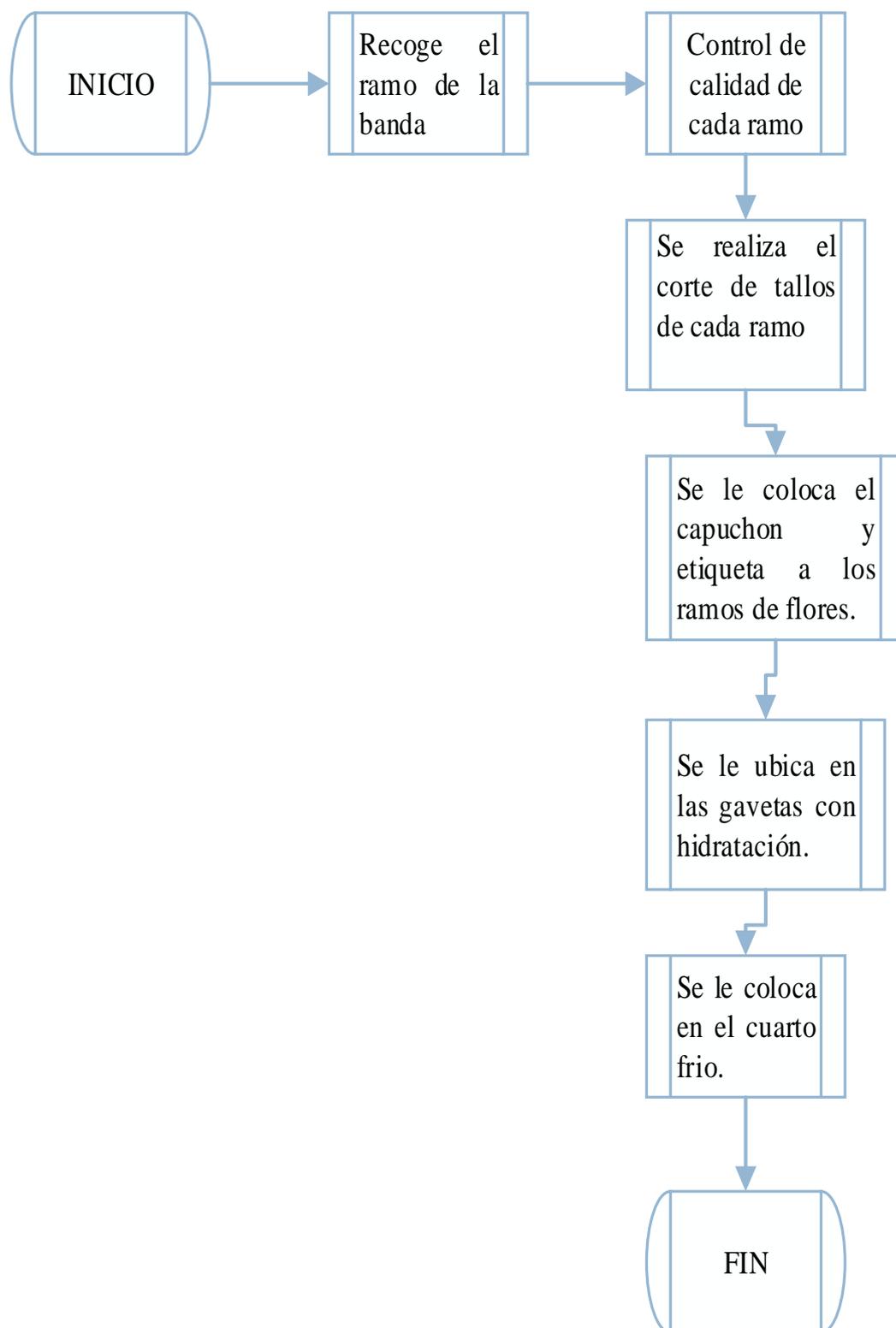
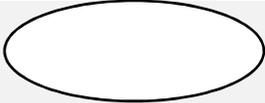


Figura 20. Flujograma Proceso de control de Calidad

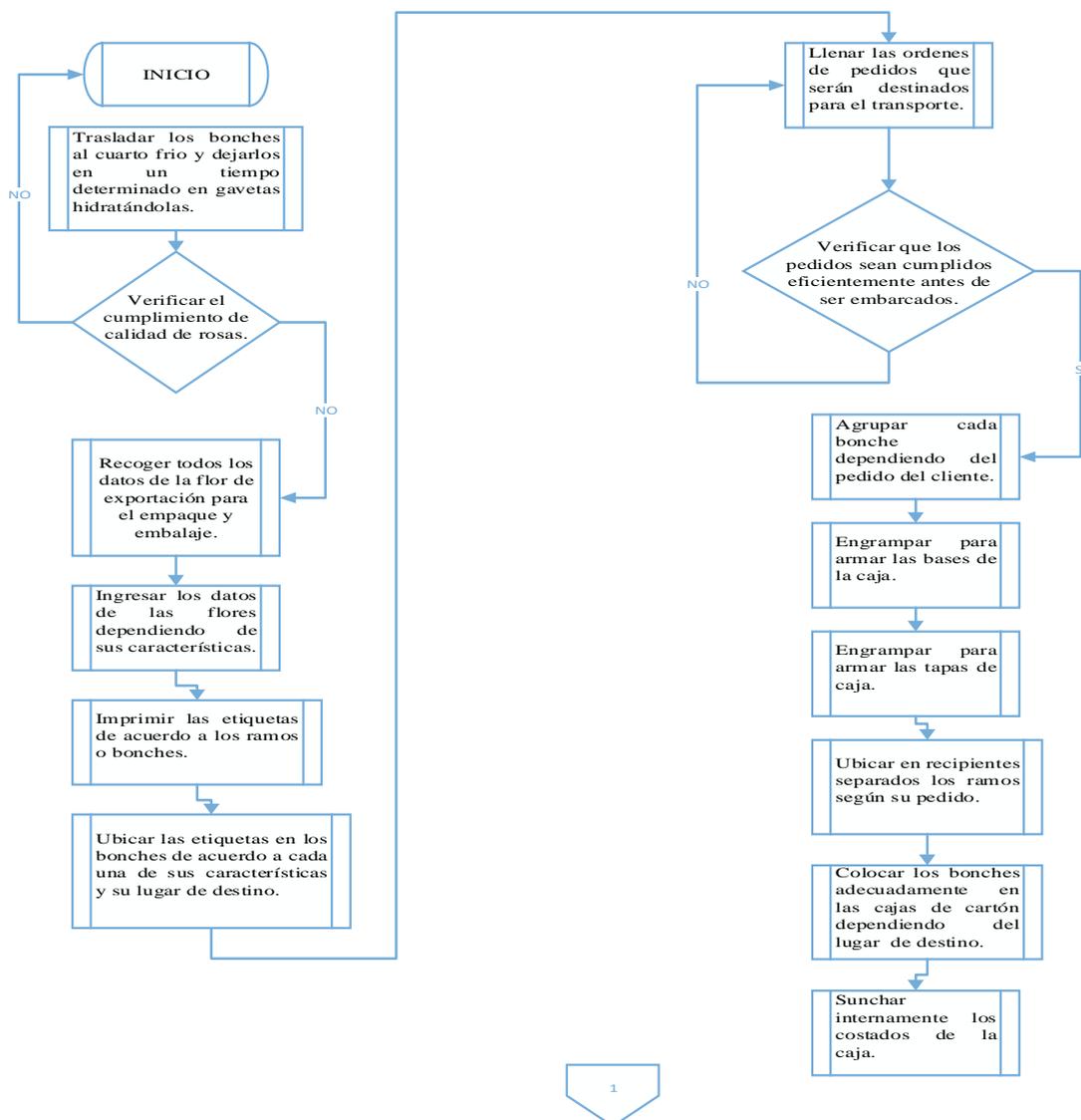
Tabla 5.
Descripción Procesos de control de calidad

Símbolo	Descripción
	Iniciamos con el control de calidad de las flores
	Se recoge el ramo de la banda para proceder al control de calidad
	Se realiza el control de calidad de cada ramo
	Se le coloca el capuchón y etiquetas a cada ramos de flores
	Se le ubica en las gavetas con hidratación para que tengan una vida útil mas duradera.
	Se lo coloca en el cuarto frio para que las flores tengan una mejor hidratación.
	Finalizamos el proceso

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN
APROBADO POR: Página 18 de 20	
PROCESO: Embalaje y Empaque	
OBJETIVO: Realizar el adecuado empaque y embalaje de las flores con sus respectivas herramientas a utilizar	
PROCEDIMIENTOS: <ul style="list-style-type: none">) Inicio: Procedimientos de embalaje y empaque) Trasladar los bonches al cuarto frio y dejarlos en un tiempo determinado en gavetas hidratándolas.) Verificar el cumplimiento de calidad de rosas.) Recoger todos los datos de la flor de exportación para el empaque y embalaje.) Ingresar los datos de las flores dependiendo de sus características.) Imprimir las etiquetas de acuerdo a los ramos o bonches.) Ubicar las etiquetas en los bonches de acuerdo a cada una de sus características y su lugar de destino.) Llenar las ordenes de pedidos que serán destinados para el transporte 	

-) Verificar que los pedidos sean cumplidos eficientemente antes de ser embarcados.
-) Agrupar cada bonche dependiendo del pedido del cliente
-) Engrampar para armar las bases de la caja.
-) Engrampar para armar las tapas de caja.
-) Ubicar en recipientes separados los ramos según su pedido.
-) Colocar los bonches adecuadamente en las cajas de cartón dependiendo del lugar de destino.
-) Sunchar internamente los costados de la caja.
-) Tapar la caja armada y sunchar cuidadosamente con la máquina en cada costado donde se encuentra el producto terminado.
-) Revisar y asegurar sunchos.
-) Identificar las cajas manualmente para el almacenamiento.
-) Colocar las etiquetas de acuerdo a sus características en cada caja.
-) Colocar etiquetas de guía para su respectiva identificación.
-) Colocar etiquetas de calidad, sello de la empresa en la caja.
-) Verificar que las etiquetas estén bien colocadas en las cajas

-) Comprobar el buen estado físico de las cajas antes de ser embarcadas en el camión refrigerado.
-) Llevar un control diario sobre información de los despachos realizados.
-) Embarcar cada una de las cajas y enviarles a su lugar de destino.



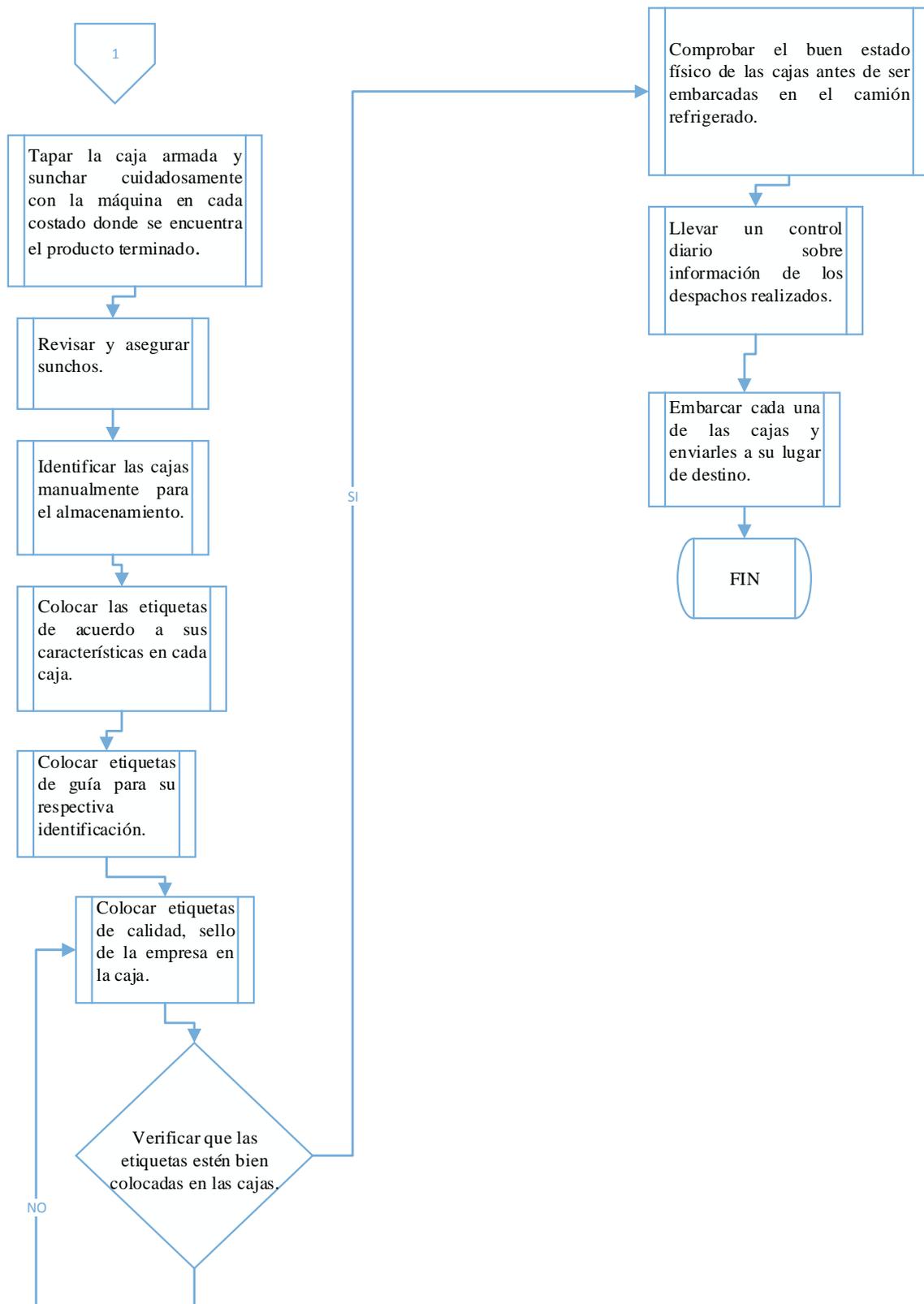
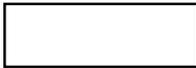


Figura 21. Flujograma de Embalaje y Empaque

Tabla 6.
Descripción de Embalaje y Empaque

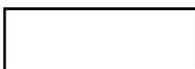
Símbolo	Descripción
	Inicio: Procedimientos de embalaje y empaque
	Trasladar los bonches al cuarto frio y dejarlos en un tiempo determinado en gavetas hidratándolas.
	Verificar el cumplimiento de calidad de rosas.
	Recoger todos los datos de la flor de exportación para el empaque y embalaje.
	Ingresar los datos de las flores dependiendo de sus características.
	Imprimir las etiquetas de acuerdo a los ramos o bonches.
	Ubicar las etiquetas en los bonches de acuerdo a cada una de sus características y su lugar de destino.
	Llenar las ordenes de pedidos que serán destinados para el transporte
	Verificar que los pedidos sean cumplidos eficientemente antes de ser embarcados.
	Agrupar cada bonche dependiendo del pedido del cliente

CONTINÚA





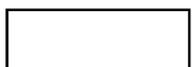
Engrampar para armar las bases de la caja.



Engrampar para armar las tapas de caja.



Ubicar en recipientes separados los ramos según su pedido.



Colocar los bonches adecuadamente en las cajas de cartón dependiendo del lugar de destino.



Sunchar internamente los costados de la caja.



Tapar la caja armada y sunchar cuidadosamente con la máquina en cada costado donde se encuentra el producto terminado.



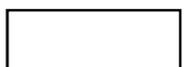
Revisar y asegurar sunchos.



Identificar las cajas manualmente para el almacenamiento.



Colocar las etiquetas de acuerdo a sus características en cada caja.



Colocar etiquetas de guía para su respectiva identificación.



Colocar etiquetas de calidad, sello de la empresa en la caja.



Verificar que las etiquetas estén bien colocadas en las cajas



Comprobar el buen estado físico de las cajas antes de ser embarcadas en el camión refrigerado.



Llevar un control diario sobre información de los despachos realizados.

CONTINÚA





Embarcar cada una de las cajas y enviarles a su lugar de destino.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN
APROBADO POR: Página 19 de 20	
<p>6. Conclusiones</p> <p>) Dentro de este manual de procedimientos se podrá visualizar los elementos y condiciones a utilizar al momento del empaque de flores y para que sus actividades se desarrollen de una manera adecuada evitando algún inconveniente.</p> <p>) Las funciones de seguridad presentadas en este manual ayudara tanto a los trabajadores como a la empresa a tener en cuenta de lo que se debe hacer al momento del embalaje y empaque de las flores.</p> <p>) Para tener conocimiento de los procedimientos a seguir dentro del área de embalaje y empaque se realizó un flujograma, lo cual guiará a cada uno de los trabajadores para que puedan ejecutar bien sus actividades.</p>	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ROSAS DEL CORAZÓN
APROBADO POR: Página 20 de 20	
<p>7. Recomendaciones</p> <p>) Es importante conocer los elementos y condiciones necesarias al momento del embalaje y empaque de las flores, para poder aplicarlos de una manera correcta.</p> <p>) Dentro de una empresa florícola las funciones de seguridad es algo indispensable por lo tanto hay que tener conocimiento de aquellas para saber cómo manejarlas y a que están expuestos.</p> <p>) Aplicar cada uno de los procedimientos presentados en este manual ya que así ayudará a mejorar las actividades de los trabajadores en el área de embalaje y empaque y por ende ayudara también a la empresa en su productividad.</p>	

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

-) El área de Embalaje y Empaque no cuenta con ningún tipo de elemento o documento que los guíe o puedan apoyarse a la realización de las actividades cada uno de sus trabajadores. Por lo que ocasiona una pérdida de tiempo en las actividades, por no ejecutarlas eficientemente.
-) Es de suma importancia contar con alternativas de solución para el correcto funcionamiento del área de embalaje y empaque, estandarizando los procedimientos y conocimientos a sus trabajadores para obtener en el futuro la certificación de calidad.
-) A través de la investigación aplicada se estableció que el personal del área de embalaje y empaque de la empresa ROSAS DEL CORAZÓN, no posee conocimiento de cómo realizar correctamente cada una de sus actividades en dicha área, es por eso que surgió la necesidad de diseñar un manual de procedimientos, que les permita ser eficientes en sus actividades.

5.2 Recomendaciones

-) Es necesario realizar un manual de procedimientos, que permita guiar y generar eficiencia en cada uno de sus trabajadores; que los materiales que utilizan, sean manejados de la mejor manera, evitando así los desperdicios e incurrir en costos innecesarios, para evitar pérdidas de tiempo a la hora de cumplir con los embarques.
-) Capacitar sobre el manual de procedimientos en el área de embalaje y empaque a los trabajadores, para que puedan conocer sobre las actividades específicas a realizarse en dicha área.
-) Hacer uso de la propuesta planteada con el fin de ayudar a la correcta realización de procedimientos por parte del personal del área de embalaje y empaque de la empresa ROSAS DEL CORAZÓN.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo , A., & Florencia, A. (2004). El proceso de la entrevista, conceptos y modelos. En N. Charles. México,D.F.: Limusa Noriega.
- Alvarez, M. G. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México,D.F.: Panorama Editorial,S.A DE C.V.
- Avila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Eumed.Net.
- Begoña, M. M. (2015). Preparación de pedidos y venta de productos. Madrid,España: Paraninfo S,A.
- Bermeo, J. (13 de Abril de 2011). *Investigación aplicada al turismo*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2019, de https://www.ecotec.edu.ec/documentacion/investigaciones/docentes_y_directivos/articulos/4955_Fcevallos_00009.pdf?fbclid=IwAR1DRZ9ul88res8tLFkVP9UZuoCe75m9qrXVgqOXn6eZIIzt1KEB2-dZ9_s
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México,D.F.: Pearson Educatción.
- Carmona, F. (2005). *Manual del Transportista*. Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.
- Cervera, A. L. (2003). *Envase y Embalaje*. Madrid, España: Esic Editorial.
- EcuRed*. (s.f.). Recuperado el 26 de Septiembre de 2019, de https://www.ecured.cu/Floricultura#Producci.C3.B3n_de_flores
- Fernández Nogales, Á. (2004). *Investigación y Técnicas de Mercado*. Madrid, España: Esic Editorial.

- Gómez, G. (11 de Diciembre de 2001). *Gestiopolis*. Recuperado el 17 de Diciembre de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- González, Ó. C., & Arciniegas, J. A. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad: Teoría Y Práctica Bajo la NORMA ISO 2015*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Icart, M. T. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona, España.
- Idelfonso, E. (2005). *Ánálisis de Encuestas*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Jiménez, R. (1998). *Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación clínica*. La Habana, Cuba: Ciencias Médicas.
- Juez, P. M., & Díez, F. J. (1997). *Probabilidad y Estadística en Medicina. Aplicaciones en la práctica clínica y en la gestión sanitaria*. Madrid-España: Díaz de Santos, S.A.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). *Fundamentos de Marketing*. México,D.F.: Pearson Education.
- León Avila, B. (2015). La importancia de la Calidad en las Empresas. *Emprendices*, 18. Recuperado el 4 de Enero de 2020
- Maldonado, J. A. (2011). *Gestión de Procesos*. B-EUMED.
- Martínez, A., & Cegarra, J. (2014). *Gestión por Procesos de Negocios: organización horizontal*. Madrid, España: ECOBOOK.
- Martínez, A., & Cegarra, J. G. (2014). *Gestión por Procesos de Negocios: organización horizontal*. Madrid: ECOBOOK.
- Mendoza, J. (2018). *Empaques, Envases y Embalajes. El Producto y su Recipiente*. Bogotá,Colombia: Javeriano Editorial.

- Mercado, S. (2004). *Mercadotecnia Programada. Principios y aplicaciones para orientar la empresa hacia el mercado*. México,D.F.: Limusa, S.A de C.V. Grupo Noriega.
- Niño Rojas. (2015). *Metodología de la Investigación*. Bogotá,Colombia.
- Pérez, J. A. (2004). *Gestión de Procesos*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México,D.F.
- Rodríguez, J. (2002). Como elaborar y usar los manuales administrativos. En *Como elaborar y usar los manuales administrativos* (pág. 55). México,D.F.: Intenational Thomson.
- Ruiz, N. (15 de Febrero de 2015). *Tesis*. Recuperado el 18 de Enero de 2020, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9101/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0nnl8ytBr7ND3OCvHtslFLFyfYdvol9jaAZ9hZRjcPL2ylE519ulFrP3k>
- Salkind, N. (1999). *Métodos de Investigación*. México,D.F.
- San Miguel, P. A. (2009). *Calidad*. Madrid, España: Paraninfo, S.A Editorial.
- Tipos*. (s.f.). Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de <https://www.tipos.co/tipos-de-procedimientos/>
- Udaondo, M. (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid.España: Díaz de Santos. S.A.
- Vivanco, M. (Julio de 2017). *SciELO*. Recuperado el 24 de Enero de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- Yates , A., & N. Murphy, C. (17 de Julio de 2017). *ISOTools*. Recuperado el 25 de Enero de 2020, de ISOTools: <https://www.isotools.com.mx/procesos-estrategicos-procesos-clave-procesos-complementarios/>

ANEXOS



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

UNIDAD DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS

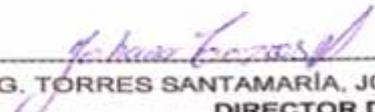
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

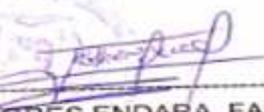
CERTIFICACIÓN

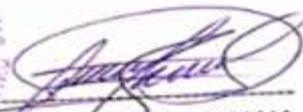
Se certifica que la presente monografía fue desarrollada por la señorita **YANGUICELA PERALTA, KATHERINE ALJENDRA.**

En la ciudad de Latacunga, a 05 de Febrero del 2020

Aprobado por:


ING. TORRES SANTAMARÍA, JOHANA BELÉN
DIRECTOR DE PROYECTO


ING. AMORES ENDARA, FANNY KATHERINE, MSC.
DIRECTOR DE CARRERA


ABG. PLAZA CARRILLO, SARITA JOHANA
SECRETARIA ACADÉMICA