



**Análisis de los procesos y procedimientos en el centro de distribución de la
empresa Rosesland ubicado en la ciudad de Machachi.**

Taipe Tipan, Jessika Alexandra

Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio

Carrera de Tecnología en Logística y Transporte

Monografía, previo a la obtención del título de Tecnóloga en Logística y Transporte

Lcda. Mena Garzón, Narcisa de Jesús M. Sc.

Latacunga

22 de marzo del 2020



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

Certificación

Certifico que la monografía, “**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA ROSESLAND UBICADO EN LA CIUDAD DE MACHACHI**” fue realizado por la señorita **TAIPE TIPAN, JESSIKA ALEXANDRA** el mismo que ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Latacunga, 22 de marzo del 2021



Firmado electrónicamente por:
**NARCISA DE
JESUS MENA
GARZON**

.....
Lcda. MENA GARZÓN, NARCISA DE JESÚS MSC.

C.C.: 0501615371

Reporte Urkund



Urkund Analysis Result

Analysed Document TAIPE T JESSIKA ANÁLISIS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA ROSESLAND
UBICADO EN LA CIUDAD DE MACHACH1.docx (D99000946)

Submitted: 3/20/2021 AM

Submitted By: jataipe@espe.edu.ec

Significance: 2%



firmado electrónicamente por:
NARCISA DE
JESUS MENA
GARZON

.....

Lcda. MENA GARZÓN, NARCISA DE JESÚS M sc.

C.C.: 0501615371



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

Responsabilidad de autoría

Yo, **TAIPE TIPAN, JESSIKA ALEXANDRA** con cédula de identidad N°1726372962, declaro que el contenido, ideas y criterios de la monografía: **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA ROSESLAND UBICADO EN LA CIUDAD DE MACHACHI”** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 22 de marzo del 2021

.....
TAIPE TIPAN, JESSIKA ALEXANDRA

C.C.: 1726372962



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

Autorización de publicación

Yo, **TAIPE TIPAN, JESSIKA ALEXANDRA**, con cédula de identidad N°1726372962, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar la monografía: **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA ROSESLAND UBICADO EN LA CIUDAD DE MACHACHI”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Latacunga, 22 marzo del 2021

.....
TAIPE TIPAN, JESSIKA ALEXANDRA

C.C.: 1726372962

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado primeramente a Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy cuidándome y dándome fuerza para continuar este camino y culminar mis estudios universitarios y luego a mi madre María Rosa Tipan que a lo largo de mi vida a velado por mi bienestar y educación motivándome y siendo mi apoyo en todo momento para alcanzar mis metas, forjándome como la persona que soy hoy en día; muchos de mis logros se los debo a ella entre los que se incluye este, uno de los más importantes en mi vida.

A mi compañera de vida Valeria Remache mi bella hija que ha sido mi mejor motivación para cumplir mis metas y espero algún día poder enseñarle que nunca es tarde para cumplir los sueños.

Taipe Tipan, Jessika Alexandra

Agradecimiento

Primeramente, Agradezco a Dios por su inmenso amor y bendiciones, por no dejarme derrotar en esta etapa universitaria que empecé.

Con mucho amor y alegría agradezco especialmente a mi Madre porque aparte de ser una excelente madre, ha sido un excelente ser humano; ha estado junto a mí en mis buenos y malos momentos, en mis triunfos y mis derrotas, ha secado mis lágrimas para levantarme y seguir adelante sin dejar de apoyarme siempre.

A mi hermana por su apoyo incondicional y por impulsarme cada día a seguir adelante y también le agradezco por ayudarme a verle a mi hija desde que nació mientras yo iba a la universidad.

A mi novio uno de los pilares fundamentales hoy en día en mi vida.

En especial al amor de mi vida mi hija porque desde que llego a mi vida ha sido mi motivación, mi inspiración, mi motor y mi fuerza para no desmayar y seguir adelante y culminar mi carrera universitaria.

Finalmente agradezco a todos mis profesores de la carrera de Logística y Transporte quienes aportaron para mi formación profesional compartiéndome sus conocimientos y enseñanzas para poder transmitir a la sociedad.

.

Gracias a todos.

Taipe Tipan, Jessika Alexandra

Tabla de contenidos

Carátula.....	1
Certificación.....	2
Reporte Urkund	3
Responsabilidad de autoría.....	4
Autorización de publicación.....	5
Dedicatoria.....	6
Agradecimiento	7
Tabla de contenidos.....	8
Índice de tablas	11
Índice de figuras.....	12
Resumen.....	13
Abstract.....	14
Capítulo I.....	15
Marco Metodológico de la Investigación	15
Tema	15
Antecedentes	15
Planteamiento del problema	16
Justificación.....	17
Objetivos	18
<i>General</i>	18
<i>Específicos</i>	18
Alcance.....	18
Capítulo II.....	23
Marco teórico.....	23

Fundamentación Teórica.....	23
Concepto de Administración	23
Definición de organización	23
Clasificación de las herramientas de organización.....	24
<i>Diagramas de flujo</i>	24
<i>Manuales</i>	24
<i>Concepto de manual de procedimientos</i>	25
<i>Importancia</i>	25
<i>Pasos para elaborar el manual</i>	25
<i>Simbología</i>	28
Definición e Importancia de procesos.....	29
<i>Definición de procesos</i>	29
<i>Importancia de los procesos</i>	30
<i>Clases de procesos</i>	30
Concepto de Talento Humano	31
<i>Definición de Inducción</i>	31
<i>Asignación de tareas</i>	32
<i>Definición de Estandarización</i>	32
<i>Definición de Personal</i>	32
Capítulo III.....	33
Metodología	33
Modalidades de la Investigación	33
<i>Investigación de campo</i>	33
<i>Investigación bibliográfica</i>	33
Niveles de investigación	33
<i>Investigación exploratoria</i>	33
<i>Investigación descriptiva</i>	34
Métodos de investigación	34
<i>Analítico Inductivo</i>	34
<i>Sintético</i>	34
Técnicas de investigación.....	34
<i>Observación</i>	34
Herramientas de investigación	35
<i>Ficha de observación</i>	35
<i>Entrevista</i>	35
Universo, población y muestra	35

<i>Universo</i>	35
<i>Población</i>	35
<i>Muestra</i>	36
Instrumento de recolección de datos	36
Proceso de recolección de datos	36
Análisis del Proceso de Investigación.....	36
Análisis e Interpretación	37
<i>Análisis e Interpretación de los Resultados de la Ficha de Observación</i>	37
<i>Análisis e Interpretación de los Resultados de las Entrevistas</i>	44
Conclusiones Parciales de las Técnicas de Investigación.....	48
Validez Análisis de Caso.....	50
Capítulo IV	52
Propuesta.....	52
Tema	52
Datos informativos de la empresa.....	52
Diseño de Propuesta	53
<i>Manual de Procedimientos para el Centro de Distribución</i>	53
Conclusiones y recomendaciones	86
Conclusiones	86
Recomendaciones	87
Bibliografía.....	88
Anexos	96

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Valides de análisis de caso</i>	50
---	----

Índice de figuras

Figura 1 <i>Simbología diagramas de flujo</i>	28
Figura 2 <i>Esquema grafico de un proceso</i>	29
Figura 3 <i>Localización de la Empresa Rosesland</i>	53

Resumen

El centro de distribución de la empresa ROSESLAND ingresó al mercado laboral en el año 2016, a sus 5 años de actividades la empresa se especializa en comercializar gran variedad de flores y rosas de la más alta calidad. Todo esto para satisfacer las necesidades de cada uno de sus clientes. La problemática que se ha presentado en la empresa es la falta de un manual de procedimientos donde se describan de manera clara y precisa cada uno de los procedimientos que se realizan en el Centro de Distribución, teniendo como resultados el desconocimiento de pasos para la ejecución de actividades, pérdida de tiempo y recursos, estos factores desencadenan dificultad para la gestión que se debe llevar a cabo en el centro de la distribución de la empresa ROSESLAND, lo que se ve reflejado es un efecto negativo en toda la cadena de suministros, generando retraso en la entrega de mercadería, baja productividad y pérdida de mercadería constante. La metodología utilizada para este trabajo fue la investigación bibliográfica y de campo, además se utilizó el nivel de investigación descriptivo, los métodos analíticos y sintéticos, herramientas como la entrevista y la ficha de observación. Los resultados obtenidos sirvieron para poner en evidencia las falencias en el centro de distribución de empresa ROSESLAND. Concluyendo que es factible la implementación de un manual de procesos y procedimientos para ayudar al desarrollo de actividades y alcance de los objetivos de esta área.

PALABRAS CLAVE:

- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**
- **ESTANDARIZAR**
- **EMPRESA ROSESLAND**
- **ÁREA DE DISTRIBUCIÓN**

Abstract

The distribution center of the company ROSESLAND entered the labor market in 2016, at its 5 years of activities the company specializes in marketing a variety of flowers and roses of the highest quality. All of this to meet the needs of each of its customers. The problematic that has arisen in the company is the lack of a procedures manual where each of the procedures that are performed in the Distribution Center are described clearly and precisely, resulting in the lack of knowledge of steps for the execution of activities, loss of time and resources, these factors trigger difficulty for the management that must be carried out in the distribution center of the company ROSESLAND, which is reflected is a negative effect on the entire supply chain, generating delay in the delivery of goods, low productivity and constant loss of merchandise. The methodology used for this work was bibliographic and field research, in addition to the descriptive level of research, analytical and synthetic methods, tools such as the interview and the observation sheet. The results obtained served to highlight the shortcomings in the distribution center of the company ROSESLAND. Concluding that it is feasible to implement a manual of processes and procedures to help the development of activities and achieve the objectives of this area.

KEY WORDS:

- **PROCEDURES MANUAL**
- **Standardize**
- **COMPANY ROSESLAND**
- **DISTRIBUTION AREA**

Capítulo I

1. Marco Metodológico de la Investigación

1.1. Tema

“Análisis de los procesos y procedimientos en el centro de distribución de la empresa Rosesland ubicado en la ciudad de Machachi”.

1.2. Antecedentes

La Empresa Rosesland, fue creada en mayo del 2016 con fines comerciales en la producción de rosas con altos estándares de calidad para la exportación a países como: Estados Unidos, Perú, Colombia y a nivel nacional misma que cuenta con capitales nacionales, permitiendo satisfacer las necesidades de sus clientes en todos los mercados a nivel mundial.

La florícola está ubicada en Aloasí, cantón Mejía, en el Valle de los 9 volcanes, a una hora al sur de la capital de Ecuador, Quito. Este sector florícola posee una de las producciones más grandes en varios países. La industria, abarca producción y cultivo de flores variadas tales como rosas, flores de verano, flores tropicales, y otras, siendo las rosas el producto más cotizado y de mayor demanda a nivel mundial, las condiciones geográficas y naturales propias del Ecuador permiten que las flores sembradas en sus suelos posean características únicas de color, botón y textura, especialmente en las provincias de Pichincha (Cayambe, Pedro Moncayo), Cotopaxi y Azuay, generando fuentes de trabajo.

Rosesland es una florícola que cuenta con 13 hectáreas en producción bajo invernaderos, con 48 variedades de rosas sembradas, la compañía abarca toda la

cadena de producción y comercialización, en el lugar trabajan 100 empleados entre ellos: propietarios, personal administrativo, de almacenamiento, de cultivo y pos cosecha y así satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes.

1.3. Planteamiento del problema

La Empresa Rosesland carece de un instrumento de información en el cual se describan claramente las etapas y pasos de forma secuencial que deben cumplirse para ejecutar las actividades propias de los procesos que se efectúan en el centro de distribución, lo que ha generado inconvenientes en el desarrollo de las operaciones que realizan los empleados diariamente, cada función realizada es en base a la experiencia, esto ocurre por no tener bien establecidas los lineamientos, lo que ha generado retraso en la entrega de los productos a los distintos clientes y daño en la mercadería que se queda apilada en el centro de distribución, ocasionando pérdidas a la empresa.

De no solucionarse lo expuesto seguirá la inconformidad porque no existe un documento que contenga información sobre las operaciones que se realizan en forma cronológica para llevar acabo un determinado tipo de trabajo siguiendo directrices y formatos y al no encontrarse los procesos estandarizados pueden estancar la productividad de la compañía, lo que podría conllevar a tener dificultades futuras al momento de un control por parte del Ministerio de Agricultura, Acuacultura y Pesca.

Por lo mencionado anteriormente puede tener un efecto negativo en toda la cadena de suministros, afectando el retraso en la entrega de mercadería, dañando no solo los productos florícolas sino también la imagen de la empresa por realizar la entrega de los pedidos fuera de tiempo a sus clientes por no tener un adecuado procedimiento en el centro de distribución.

1.4. Justificación

La elaboración de un manual de procesos y procedimientos facilitara el funcionamiento correcto en la realización de sus diferentes actividades. La finalidad de este documento es ofrecer una descripción actualizada, clara y concisa de cada una de las tareas, etapas, pasos y requerimientos que se deben seguir para la ejecución de una o varias actividades que cumple el personal, controlando así el cumplimiento de las rutinas, aumentando el desempeño de los empleados y mejorando la realización de los procesos dentro de la compañía.

Se beneficiarán del presente trabajo investigativo los propietarios de la empresa y todos los empleados que bajo cualquier modalidad se encuentran vinculados con la florícola, porque tendrán a su disposición un documento guía que les permita cumplir con responsabilidad las actividades relacionadas en esta área, manteniendo así un estricto control y a su vez los clientes serán atendidos de inmediato y recibiendo un mejor servicio al momento de recibir sus productos a tiempo y en buen estado.

Este análisis que se realizara será factible gracias al apoyo de los propietarios de la empresa Rosesland y los resultados obtenidos permitirán a todo el personal de la compañía, la asignación de cargos y responsabilidades en cada área y ayudara a hacer efectivo los objetivos de la empresa, mejorando las relaciones internas laborales, que permitirán alcanzar y ayudar al cumplimiento de obligaciones e incrementara nuevas oportunidades para el mejoramiento de la calidad productiva. Por lo expuesto es importante la elaboración de un manual de procesos debido a que son la base de un control de calidad.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Analizar los procesos y procedimientos de la “Empresa Rosesland” que sirva como aporte para estandarizar las actividades del personal.

1.5.2. Específicos

- Investigar la información acerca de los procesos y procedimientos que se realizan en el centro de distribución de la empresa.
- Utilizar herramientas de investigación que permitan determinar las condiciones en las cuales se están realizando las actividades en el centro de distribución.
- Elaborar un manual de procesos para el personal de la “Empresa Rosesland” que sirva como guía para mejorar el desempeño de las actividades cotidianas del personal.

1.6. Alcance

El presente trabajo investigativo abarca el estudio del análisis de los procesos y procedimientos en el área o centro de distribución de la empresa Rosesland, el cual servirá para mejorar las actividades que realiza el personal permitiendo conocer el funcionamiento interno de las diferentes dependencias que conforman el centro de distribución y describiendo de una manera clara y precisa la información que se considere necesaria y así tener una mejor ejecución del trabajo, con el fin de cumplir los propósitos y objetivos que tiene la florícola.

Capítulo II

2. Marco teórico

2.1. Fundamentación Teórica

A continuación, se describirá en forma teórica rápidamente los aspectos y la temática a utilizar para el desarrollo del análisis de caso.

2.2. Concepto de Administración

“Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar a través de la gerencia”.

“La Administración es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control, ejecutados para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos”. (TERRY, 1977)

2.3. Definición de organización

Una organización es una estructura ordenada en la que conviven e interactúan personas con distintos roles, responsabilidades o cargos, lo cual es estático y restringido porque se refiere a la estructura y forma en que buscan alcanzar metas específicas. (HODGE, 1998)

La palabra organización tiene dos significados:

- Organización como entidad social.
- Organización como función administrativa.

2.4. Clasificación de las herramientas de organización

2.4.1. Diagramas de flujo

Los diagramas de flujo se realizan con el fin de que cualquier persona pueda conocer el proceso y su flujo de forma inmediata. Este diagrama de flujo puede representar un proceso completo o una fase de un proceso. (GALLOWAY, 2002)

En la representación de la secuencia de actividades del proceso, el diagrama de flujo es el primer nivel de información del proceso y a menudo, constituye un buen instrumento para que el equipo de trabajo llegue a un consenso sobre los diversos elementos del flujo. El flujograma debe ser elaborado para todos los procesos y a todos los niveles de jerarquía del proceso. (GALLOWAY, 2002)

El flujo se define gráficamente a través de flechas que conectan unas actividades con otras. (GALLOWAY, 2002)

2.4.2. Manuales

Un manual es un libro o folleto que recopila las partes básicas y esenciales de una materia, de esta manera el manual nos permite comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder de manera ordenada y concisa, al conocimiento de algún tema o materia. (PALMA, 2010)

2.4.3. Concepto de manual de procedimientos

El Manual de Procedimientos es un documento de control interno diseñado para obtener información detallada, ordenada, sistemática y completa, que contiene todas las instrucciones, responsabilidades, políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (PALMA, 2010)

2.4.4. Importancia

A medida que la empresa crece, es necesario revisar, cuestionar y supervisar cómo se realiza el trabajo. Además, los nuevos empleados necesitan una sólida orientación por escrito sobre el contenido de su trabajo. Por otro lado, los manuales de procedimiento funcionan como un seguro: es mejor tenerlos y no necesitarlos que necesitarlos y no haberlos elaborado. (PALMA, 2010)

2.4.5. Pasos para elaborar el manual

A continuación, veremos cómo crear un manual de procedimientos paso a paso. (PALMA, 2010)

a. Establece los elementos y estructura que tendrá el manual

Es importante definir qué estructura y elementos queremos que tenga nuestro manual.

Esto nos ayudará tanto para contemplar toda la información que queremos plasmar en el mismo, o si requerimos realizar otro.

b. Elementos

Los elementos que a continuación se enlistan, son todos aquellos que se pueden incluir en un manual para describir cada proceso o procedimiento que se incluya en él.

El conjunto de elementos a considerar es:

- Objetivo

Describe el propósito o resultado que se obtendrá del proceso o procedimiento.

- Justificación

Describe el porqué de la existencia e importancia del proceso y lo que pasaría si no se lleva a cabo.

- Alcance

Establece los límites que tendrá el proceso, estos se determinan a través de la identificación de los eventos de inicio y fin, así como de las etapas que incluye.

- Participantes

Los participantes son las personas, sistemas u otros procesos o procedimientos que realizan las actividades.

- Diagramas

El modelo o diagrama que muestran al proceso completo en forma gráfica. Se recomienda hacer uso de estándares para los diagramas. Uno muy utilizado hoy en día es BPMN o Notación para el modelado de procesos.

- **Actividades**

Es el trabajo o tareas que hay que realizar como parte del proceso o procedimiento.

Se definen a través de sus atributos los cuales son:

- a) Nombre
- b) Descripción
- c) Responsable
- d) Entradas
- e) Salidas
- f) Reglas de negocio

c. Políticas o reglas de negocio

Describen políticas, guías, estándares o regulaciones sobre el cual el negocio opera.

d. Pre y post condiciones

Condiciones que se tiene que cumplir para que inicie el proceso o procedimiento y lo que resulta después de ejecutado.

e. Eventos de inicio y fin

Son las situaciones o sucesos que hacen que inicie o termine el proceso o procedimiento.

2.4.6. Simbología

Figura 1

Simbología diagramas de flujo

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	Nota	Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa. Dentro de este símbolo se puede informar: § El nombre del procedimiento que antecede al que se describe, esto cuando el procedimiento se ha dividido en varios. § Tiempo necesario para realizar cierta(s) tarea(s). § La(s) tarea(s) genérica(s) realizada(s) por una instancia que esporádicamente intervenga en el procedimiento.
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Actividad opcional	Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento.
	Documento opcional	Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.
	Documento destruido	Indica la destrucción o eliminación de un documento por no ser necesario.
	Proceso	Indica el procedimiento de la información

Nota: La figura muestra los símbolo que se utilizan para realizar los diagramas de flujo, Tomado de (GALLOWAY, 2002)

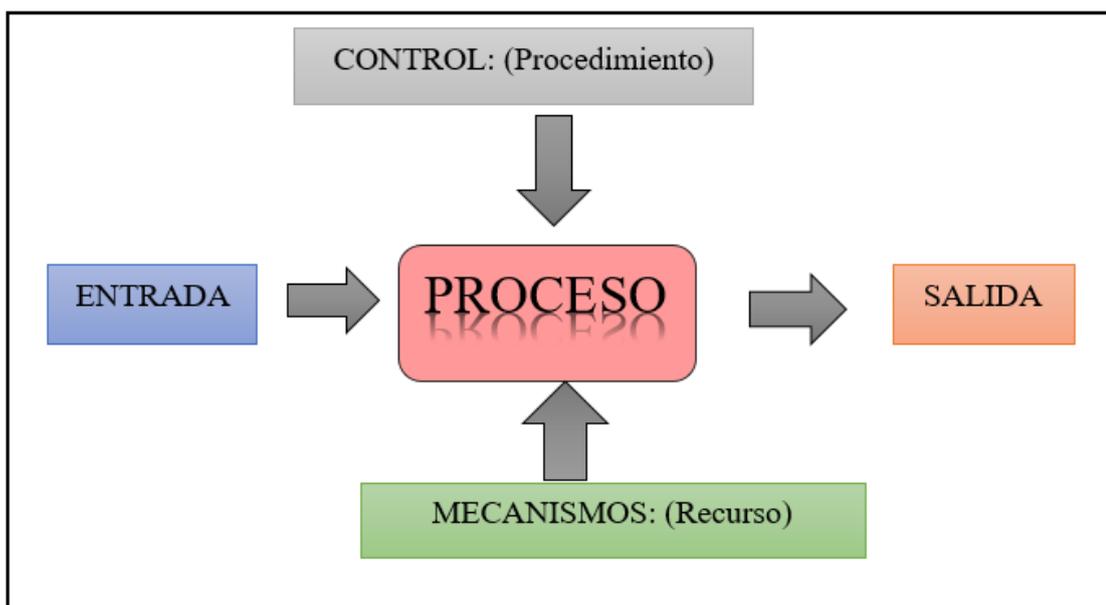
2.5. Definición e Importancia de procesos

2.5.1. Definición de procesos

Procesos es denominado a una serie de pasos interrelacionados que se realizan de forma secuencial, estos deben estar correctamente gestionados empleando distintas herramientas de la gestión de procesos, que tiene como fin alcanzar un objetivo determinado, estableciendo así un ordenamiento o mejora del servicio proporcionando valor añadido a los clientes. (MALDONADO, 2018)

Figura 2

Esquema grafico de un proceso



Nota: La figura muestra el esquema grafico que se debe realizar al momento de hacer cualquier tipo de proceso.

2.5.2. Importancia de los procesos

Los procesos son importantes porque utilizan diferentes métodos para realizar determinadas actividades y su único propósito es mejorar el desempeño de la empresa. Esta operación puede ser implementada para cualquier tipo de empresa para optimizar las funciones internas, mismo que debe estar en constante actualización y adaptación, para tener un alto rendimiento por arte de los que la conforman. (MALDONADO, 2018)

2.5.3. Clases de procesos

Existen numerosas clasificaciones, pero una de las más utilizadas es la siguiente. (JAMES CHAMPY, 1993))

a. Procesos estratégicos

Su propósito es definir estrategias basadas en la misión, visión y valores de la empresa para alcanzar los objetivos de la empresa. Es decir, con su identidad organizacional. Involucrando a los directivos de las empresas y gerentes de cada área. (JAMES CHAMPY, 1993)

b. Procesos operativos

Según (JAMES CHAMPY, 1993) el proceso de operación se refiere al proceso por el cual individuos u organizaciones ajenas a la organización reciben los productos generados. Constituyen una secuencia de valor agregado para que la organización satisfaga las necesidades del cliente:

- Conocimiento del mercado y de los clientes (necesidades, deseos y expectativas).
- Diseño de productos y servicios.

- Comercialización y venta.
- Producción y ejecución de los servicios.
- Facturación y servicio a los clientes.

c. Procesos de apoyo

Estos procesos apoyan el logro de las metas organizacionales, como los sistemas de información y el control de calidad. Son los elementos clave para realizar el resto del proceso, especialmente el proceso operativo. (JAMES CHAMPY, 1993)

2.6. Concepto de Talento Humano

Cuando hablamos de talento, nos referimos a personas que desempeñan determinadas funciones en la organización y a su vez dinamizan recursos. Estas personas deben contar con los recursos: recursos técnicos, financieros y materiales para desarrollar sus operaciones y actividades diarias ya que ocupan la mayoría de su tiempo dentro de dichas organizaciones. (IDALBERTO, 2011)

2.6.1. Definición de Inducción

La inducción se refiere a la integración del personal en la organización. Esto ocurre cuando la empresa requiere que los profesionales pasen a formar parte de la organización. El postulante debe ser una persona con datos personales, características y habilidades personales que cumplan con los requisitos, y alcance el objetivo en de esta manera; seleccionar a quienes siguen y cumplen todos los procesos para seguir atrayendo personas de manera adecuada. (CHIAVENATO, 2009)

2.6.2. Asignación de tareas

La asignación de tareas está basada en modelos mecanicistas fundamentados por la organización, siguiendo un modelo burocrático que es la división del trabajo y la fragmentación de las tareas, exigiendo al personal de ingreso que solo desempeñen sus actividades asignadas y estar de acuerdo con el método de trabajo preestablecido, siguiendo las rutinas y los procedimientos que se tiene en la organización, consiguiendo así la mejora constante. (CHIAVENATO, 2009)

2.6.3. Definición de Estandarización

La estandarización es la adaptación de un determinado proceso a una serie de normas de referencia consideradas como estándar, por ende, el contexto al que hagamos referencia se considera estandarizado cuando se ha establecido un proceso mediante el que se pretende la ordenación y la adaptación de este a las normas establecidas por el estándar. (MORALES, 2020)

2.6.4. Definición de Personal

El personal hace referencia a las personas que se encargan de realizar diferentes tipos de actividades dentro de una organización siendo contando con personas que posean características propias de personalidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales de tal manera que su éxito y operabilidad dentro de una organización sea la mejor, por tal motivo el personal forma un rol muy importante dentro del área de talento humano. (IDALBERTO, 2011)

Capítulo III

3. Metodología

3.1. Modalidades de la Investigación

3.1.1. *Investigación de campo*

La investigación de campo se realizó en el sitio donde existe el problema, en el Centro de Distribución de la empresa “ROSESLAND” ubicado en la ciudad de Machachi, y de esta establecer la relación existente entre las variables de investigación.

3.1.2. *Investigación bibliográfica*

Esta modalidad de investigación, facilito establecer información para sustento del marco teórico conceptual en relación a las variables de investigación recurriendo así a libros y sitios de internet, etc.

3.2. Niveles de investigación

3.2.1. *Investigación exploratoria*

Este tipo de investigación permite realizar un estudio e indagar en el lugar de los hechos el nivel de conocimientos que poseen los propietarios acerca de los procesos y procedimientos en el Centro de Distribución de la empresa “ROSESLAND”.

3.2.2. Investigación descriptiva

Este tipo de investigación detallar de manera particular cada hecho que está relacionado con el problema en estudio, permitiendo conocer o evidenciar como los trabajadores del Centro de Distribución de la empresa "ROSESLAND", están realizando las actividades a ellos encomendadas.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Analítico Inductivo

Este método permitió descomponer el hecho en estudio y estudiarlo de manera individual, es así que se consideró a los siguientes propietaria, trabajadores, procesos y procedimientos, específicamente del centro de distribución.

3.3.2. Sintético

Este permito reunir aquello que se analizó de manera individual, en una nueva perspectiva facilitando tener un criterio más sustentable para dar solución al problema.

3.4. Técnicas de investigación

3.4.1. Observación

Esta investigación se la llevó a cabo porque permitió recabar información verídica, precisa y necesaria cuyo objetivo fue conocer los procedimientos para el establecimiento de la factibilidad de elaborar un Manual del centro de distribución de la empresa "ROSESLAND".

3.5. Herramientas de investigación

3.5.1. *Ficha de observación*

La ficha de observación permitió recolectar toda la información necesaria sobre la falta de una guía documentada donde se describan los procedimientos que debe realizar cada trabajador del Centro de Distribución de la empresa “ROESLAND”, ubicado en la ciudad de Machachi, permitiendo de esta manera buscar una solución al problema planteado (Ver anexo B).

3.5.2. *Entrevista*

Esta herramienta de investigación sirvió para recopilar información para el establecimiento de factibilidad de elaboración de un manual en el centro de distribución de la empresa “ROESLAND”, esta técnica se aplicó la propietaria de la empresa (Ver anexo C).

3.6. Universo, población y muestra

3.6.1. *Universo*

El universo para llevar a cabo la presente investigación fue la Empresa “ROESLAND”, ubicada en la ciudad de Machachi.

3.6.2. *Población*

La población objeto de estudio de esta investigación se focaliza en el Centro de Distribución de la empresa “ROESLAND”.

3.6.3. Muestra

Al tratarse de una población pequeña o finita se toma en cuenta al total de la misma en este caso los diez trabajadores que se encuentran en el Centro de Distribución; razón por la cual no es necesaria la realización de ningún cálculo para sacar la muestra.

3.7. Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos, se consideró una ficha la observación (Ver anexo B), para recabar premisas de los procedimientos que se realizan diariamente, así como también se estructuró una entrevista con ocho preguntas aplicada a los propietarios de la empresa "ROSESLAND", ubicado en la ciudad de Machachi.

3.8. Proceso de recolección de datos

Para el proceso de recolección de datos se estableció quienes son los informantes, posterior se eligió la técnica más adecuada, se elaboró una ficha de observación, entrevista tanto para la propietaria como para los trabajadores, posterior se sometió a un análisis de datos e interpretación de resultados.

3.9. Análisis del Proceso de Investigación

Se realizó una revisión de los datos obtenidos con la ficha de observación y entrevista, mediante un análisis que nos permitió conocer el punto de vista de las personas que se encuentran dentro de la empresa, la interpretación de los resultados se realizó a través de un análisis crítico mediante la información obtenida, tomando en cuenta la información más relevante.

3.10. Análisis e Interpretación

3.10.1. *Análisis e Interpretación de los Resultados de la Ficha de Observación Datos informativos*

Observador: Jessika Taipe

Lugar: Empresa Rosesland

Área: Distribución

Fecha: 22 de enero del 2021

Objetivo: Conocer los procedimientos que se realizan en el área de distribución y la factibilidad de realizar un manual para dicha área.

Observaciones: El área o centro de distribución de la Empresa Rosesland, cuenta con varios procedimientos, a los cuales se procedió a realizar un estudio pormenorizado estos son:

- **Procedimiento de clasificación del producto para venta**

Análisis: Un adecuado control de clasificado ayudara a la empresa a realizar de una manera más eficaz la clasificación de las rosas evitando en lo mayor posible la pérdida de productos o danos, además se eliminará la duplicidad de tareas y para que el área de clasificado rinda de mejor manera es necesario contar con una persona que se encargue de clasificar las rosas de acuerdo a su destino de partida ya sean locales, regionales, nacionales o de exportación, agilizando así este procedimiento. Se puede identificar los siguientes subprocesos:

- Clasificación de rosas para venta local

La clasificación de rosas para las ventas locales de un botón de una variedad determinada con un tallo de 80 cm.

- Clasificación de rosas para venta regional

La clasificación de rosas para las ventas regionales es de un botón de una variedad determinada con un tallo de 70 cm.

- Clasificación de rosas para venta nacional

La clasificación de rosa para venta dentro del Ecuador es de un botón de una variedad determinada con un tallo de 70 cm.

- Clasificación de rosas para exportación

La clasificación de rosa para exportación es de un botón de una variedad determinada con un tallo de 60 cm, es aceptado en el mercado europeo o ruso.

Interpretación: Se puede establecer que en el área de distribución se realiza la una selección muy cuidadosa de las mejores rosas y de muy alta calidad, separándolas entre rosas para la venta local, regional, nacional y de exportación, estas deben cumplir con las características exigidas por el cliente. El promedio óptimo de esta labor debe ser clasificar 40 cajas de 30 botones cada una en una hora, es decir 1.200 botones promedio al día, cantidad que no es alcanzada por la existencia de duplicidad de tareas, adicional el personal no tiene conocimientos adecuados para desarrollar dichas actividades.

- **Procedimiento de Elaboración de Bonches de acuerdo a la clasificación del producto para venta**

Análisis: Aquí se confeccionan los bonches de 12, 13 y 20 unidades según el pedido o siguiendo las especificaciones del cliente logrando excelente presentación y manejo de la flor. El promedio óptimo de formación de bonches que cada trabajador debe realizar es de 35 por hora, pero no lo realizan por la falta de experiencia. Se puede identificar los siguientes subprocesos:

- Elaboración de bonches para venta local

Se elaboran bonches de 12 unidades o menos, se coloca una etiqueta que especifica la variedad de la rosa y el tamaño del tallo.

- Elaboración de bonches para venta regional

Se elaboran bonches de 12 unidades, se coloca una etiqueta que especifica la variedad de la rosa y el tamaño del tallo.

- Elaboración de bonches para venta nacional.

Se elaboran bonches de 12 o 18 unidades, se coloca una etiqueta que especifica la variedad de la rosa y el tamaño del tallo.

- Elaboración de bonches de exportación

Se elaboran bonches de 24 unidades, se coloca una etiqueta que especifica la variedad de la rosa y el tamaño del tallo.

Interpretación: La elaboración de bonches es uno de los procedimientos más importantes que realiza el centro de distribución porque en esta área se realizan los ramos que saldrán a la venta ya sea a nivel nacional o los que serán exportados a otros países, pero los trabajadores de esta área no cuentan con el conocimiento

necesario para la elaboración de bonches por lo que alguna mercadería ha sido devuelta por no cumplir con los requerimientos del cliente.

- **Procedimiento de empaquetado de acuerdo a la clasificación del producto para venta local**

Análisis: Se revisa la hoja de pedidos y se toma como guía para empacar de 10 o 12 ramos en cada caja de cartón el tamaño de empaque depende del largo del tallo y de la cantidad de rosas en cada bonche, se deja aproximadamente 2 cm de cada lado para que no se estropeen en el viaje, después se suncha la caja y se ordena por cliente local, regional, nacional y exportación. Se puede identificar los siguientes subprocesos:

- Empaquetado de rosas para venta local

No es necesario empacar en una caja de cartón porque estas son vendidas directamente desde la empresa.

- Empaquetado de rosas para venta regional

Se empaca 5 ramos en cada caja.

- Empaquetado de rosas para venta a nivel nacional

Se empaca 10 ramos en cada caja.

- Empaquetado de rosas para exportación

Se empaca 12 ramos en cada caja.

Interpretación: Un adecuado empaquetado de rosas evitara la perdida de productos al momento de ser transportados dentro del país o hacia otros países, garantizando que las rosas llegaran en muy buenas condiciones a su lugar de destino, pero esta área

no cuenta con una persona que se encargue de ordenar las cajas ya empaquetadas por lo que a ávido un sin número de confusiones a la hora de entregar pedidos afectando la cadena de suministros y el sistema de distribución. Particularmente en el empaquetado de rosas para venta local no es necesario empaquetar en una caja de cartón porque estas son vendidas directamente desde la empresa por esta razón se está perdiendo recursos.

- **Procedimiento del almacenamiento de acuerdo a la clasificación del producto para venta en el Cuarto Frio**

Análisis: Los bonches elaborados son trasladados al cuarto frio en solución acidulada, se los coloca por grupos de cajas en estanterías y se registra fecha y hora de ingreso de la flor ya que esta debe completar un mínimo de cuatro horas hasta 24 horas de refrigeración, también se pegan etiquetas en cada caja según corresponda con las especificaciones de la empresa y el cliente a donde serán destinadas las rosas y así tener un despacho de mercadería más rápido, luego las rosas serán trasladadas en camiones refrigerados hacia su lugar de destino. Se puede identificar los siguientes subprocesos:

- Almacenamiento en el cuarto frio de rosas para venta local

Deben permanecer 4 horas almacenadas en el cuarto frio con 4 grados de temperatura.

- Almacenamiento en el cuarto frio de rosas para venta regional

Deben permanecer 10 horas almacenadas en el cuarto frio con 4 grados de temperatura.

- Almacenamiento en el cuarto frio de rosas para venta nacional

Deben permanecer 10 horas almacenadas en el cuarto frío con 4 grados de temperatura.

➤ Almacenamiento en el cuarto frío de rosas para venta internacional

Deben permanecer 24 horas almacenadas en el cuarto frío con 2 grados de temperatura.

Interpretación: No existe una correcta organización en el cuarto frío, por tal razón las rosas son apiladas en el centro de distribución, adicional muchos de los productos ya listos para la distribución se maltratan al momento de ser enviados a su destino pese a estar con etiquetas en cada caja según corresponda con las especificaciones de la empresa y el cliente a donde serán destinadas las rosas para hacer el despacho de mercadería más rápido.

- **Sub procedimiento de distribución de producto a nivel regional**

Análisis: se revisa el estado de las cajas de las rosas, se coloca una nota en la caja que se encuentre en malas condiciones para su respectiva revisión, para una buena distribución a nivel regional el distribuidor se acerca al área y presenta la hoja de pedidos para cargar en el camión la mercadería correspondiente pero en esta área existe retraso en la distribución de mercadería porque las cajas no se encuentran apiladas en un solo lugar lo que conlleva a un retraso en el envío de mercadería para su respectiva región.

Interpretación: No hay un correcto procedimiento de distribución de producto a nivel regional esto da lugar a retraso en el envío de mercadería, no hay garantía que el producto y que se encuentre en buenas condiciones, por lo que es necesario contar con procedimientos y estanterías para colocar las cajas que serán distribuidas a nivel regional, nacional y de exportación

- **Sub procedimiento de distribución de producto a nivel nacional**

Análisis: se hace una inspección de las fechas de ingreso y salida, también se revisa las condiciones de las cajas de las rosas, colocando una nota en la caja que se encuentre en malas condiciones para su respectiva revisión, el encargado de la distribución de rosas a nivel nacional presenta la hoja de pedidos en la distribuidora para que se le despache lo solicitado, después la mercadería es cargada en los camiones refrigerados para que la rosa se envíe y llegue a su destino en óptimas condiciones. **Interpretación:** No hay un procedimiento de distribución de las rosas a nivel nacional para evitar la pérdida de mercadería además no se garantiza que las cajas serán trasladadas en camiones refrigerados hacia los aeropuertos y en buenas condiciones las destinadas para venta dentro del país.

- **Sub procedimiento de distribución de producto a nivel internacional**

Análisis: se efectúa una inspección de las fechas de ingreso y salida ya que el mercado internacional es muy exigente, también se revisa las condiciones de las cajas de las rosas, colocando una nota en la caja que se encuentre en malas condiciones para su respectiva revisión. La rosa al ser un producto delicado y perecible se le debe tener en una estantería hasta el momento de que sea cargada en el camión refrigerado y se lleve al aeropuerto, el sistema de transporte es una condición básica para que llegue en perfectas condiciones las cajas de rosas a su destino.

Interpretación: No hay un correcto procedimiento de distribución de las rosas a nivel internacional esto da lugar a la pérdida de mercadería, no se garantiza que la mercadería será trasladada en camiones refrigerados en el tiempo exacto hacia los aeropuertos para que sean enviadas a su lugar de destino en el tiempo establecido por el mercado internacional.

3.10.2. Análisis e Interpretación de los Resultados de las Entrevistas

Entrevista 1

Entrevistador: Jessika Taipe

Entrevistado: Sra. Fanny Cepeda

Cargo: Propietaria de la Empresa Rosesland

Fecha: 22/01/2021

Objetivo: Recolectar información para poder evaluar la posibilidad de elaborar un manual de procedimientos en el centro de distribución de la empresa Rosesland.

1. ¿Facilita usted información sobre los procesos y procedimientos de las tareas que deben realizar los trabajadores?

En la empresa se asigna funciones en base a la experiencia y de acuerdo al puesto en que se encuentra cada trabajador, sin seguir ninguna guía de procedimientos.

Análisis: La Sra. Fanny Cepeda fundadora de la empresa ROSESLAND, manifiesta que en la empresa si se asignan actividades, pero sin seguir ningún tipo de guía, solo en base al puesto en que se encuentran y a la experiencia que se ha ido teniendo.

Interpretación: Al conocer la opinión sobre la inexistencia de un manual de procedimientos en el centro de distribución de la florícola donde se describan los procesos y procedimientos es necesario la elaboración de este documento para que sirva como guía en la asignación de cargos y responsabilidades, ayudando a hacer efectivo los objetivos de la empresa.

2. ¿El personal que labora en el centro de distribución conoce detalladamente cuáles son los procedimientos en su área de trabajo?

En la empresa cada trabajador conoce las actividades que deben realizar y las hacen en base a la experiencia conforme pasa el tiempo.

Análisis: La Sra. Fanny Cepeda fundadora de la empresa ROSESLAND, expresa que los trabajadores de la empresa realizan sus actividades en base a la experiencia que van teniendo día a día, sin seguir los pasos de ningún tipo de documento.

Interpretación: Al conocer la opinión sobre el desconocimiento de todas las actividades que realiza cada trabajador, es necesario la implementación de un documento guía donde se detalle de forma secuencial las actividades que deben realizar en su respectivo puesto de trabajo.

3. ¿Actualmente cuál es su criterio sobre el desempeño de actividades de los trabajadores del centro de distribución de la empresa?

Cada persona realiza sus actividades diarias, pero se ha evidenciado que hay ocasiones en que los mismos trabajadores hacen las mismas actividades en la florícola, produciendo una baja rentabilidad.

Análisis: La Sra. Fanny Cepeda fundadora de la empresa ROSESLAND, expresa que en esta área existe duplicidad de tareas por lo que sería muy factible la elaboración de un manual de procedimientos donde se detalle de forma secuencial las actividades que debe realizar cada persona de acorde a su cargo.

Interpretación: Al conocer la opinión sobre la situación actual en la que se encuentra el centro de distribución es necesario la elaboración de un manual de procedimientos, donde se describa de forma detallada las actividades que debe realizar cada trabajador y así evitar la duplicidad de tareas.

4. ¿En qué cree usted que beneficiaría la estandarización de actividades en el centro de distribución?

La estandarización de actividades en la empresa beneficiaria a que la florícola cuente con los procesos y procedimientos establecidos para que cada persona se adapte a las normas que tendrá el centro de distribución.

Análisis: La Sra. Fanny Cepeda fundadora de la empresa ROSESLAND, expresa que la estandarización de actividades beneficiara a la empresa para tener los procesos y procedimientos ya establecidos.

Interpretación: Al conocer la opinión sobre la factibilidad de la estandarización de actividades en la florícola para tener los procesos y procedimientos establecidos, es necesaria la elaboración de un manual de procedimientos que sirva como guía en la asignación de cargos y responsabilidades, ayudando a hacer efectivo los objetivos de la empresa.

5. ¿Considera usted necesaria la implementación de un manual de procedimientos para estandarizar actividades del personal en el centro de distribución de la empresa?

Sería muy necesario la implementación de un manual de procedimientos en el centro de distribución de la florícola porque nos permitirá tener un mejor control en la cadena de suministros.

Análisis: La Sra. Fanny Cepeda fundadora de la empresa ROSESLAND, expresa que es muy factible la implementación de un manual de procedimientos para tener un mejor control en la cadena de suministros.

Interpretación: Al conocer la opinión sobre la factibilidad de la implementación de un manual de procedimientos para tener un mejor control en la cadena de suministros, es necesaria la elaboración de dicho documento que sirva como guía en la asignación de cargos y responsabilidades, ayudando a hacer efectivo los objetivos de la empresa.

6. ¿Cree usted que los procedimientos ejecutados correctamente mejoran la productividad de la empresa?

Creo que si ya se tiene una guía donde se describan de una forma secuencial los procedimientos que se realiza en el centro de distribución mejorara no solo la productividad de la empresa sino también el desempeño de los trabajadores.

Análisis: La Sra. Fanny Cepeda fundadora de la empresa ROSESLAND, expresa que los procedimientos bien ejecutados mejoraran no solo la productividad de la empresa sino también el desempeño de los trabajadores.

Interpretación: Al conocer la opinión sobre la ejecución de los procedimientos correctamente, es necesaria la elaboración de un manual de procedimientos para que se describan los procedimientos de una forma más específica y quede claro a cada trabajador cuales son las funciones que deben realizar, ayudando a hacer efectivo los objetivos de la empresa mejorando la productividad y desempeño.

7. ¿Con que frecuencia se ha realizado una reestructuración de proceso en la empresa?

Cada dos año se realiza reestructuración dentro de la empresa, pero solo de manera verbal.

Análisis: La Sra. Fanny Cepeda fundadora de la empresa ROSESLAND, nos comenta que cada dos años se realiza una reestructuración de procesos y lo realizan solo de manera verbal.

Interpretación: Al conocer la opinión sobre la reestructuración de procesos en la empresa, es necesaria la elaboración de dicho documento donde se describan los procesos a cambiar y no solo sea de manera verbal, porque la mente es frágil y de un día a otro se les puede olvidar lo que tenían pensado realizar o hacer durante el año.

8. ¿Qué cree usted que sería conveniente cambiar para mejorar la producción en la empresa?

El único cambio que necesita la empresa para mejorar la productividad es la implementación de un manual de procedimientos porque en este documento ya se encuentran todos los procesos y procedimientos a realizar y de esta manera ya no existirá la duplicidad de tareas y mejorará en desempeño de los trabajadores y por ende la producción de la empresa será buena.

Análisis: La Sra. Fanny Cepeda fundadora de la empresa ROSESLAND, expresa que el único cambio que se debe realizar en la empresa es la implementación de un manual de procedimiento y que los trabajadores se adapten a las normativas que se encuentran en dicho documento.

Interpretación: Al conocer la opinión sobre que necesita la empresa para mejorar su producción, es necesario la implementación de un manual de procesos y procedimientos donde se describa de manera secuencial las actividades que debe realizar cada trabajador, evitando así la duplicidad de tareas y mejorando el desempeño de los trabajadores.

3.11. Conclusiones Parciales de las Técnicas de Investigación

Mediante el análisis e interpretación de los resultados se pudo determinar lo siguientes:

- Se puede establecer que en el área de distribución se realiza la una selección muy cuidadosa de las mejores rosas y de muy alta calidad, separándolas entre rosas para la venta local, regional, nacional y de exportación, estas deben cumplir con las características exigidas por el cliente. El promedio óptimo de esta labor debe ser clasificar 40 cajas de 30 botones cada una en una hora, es decir 1.200 botones promedio al día, cantidad que no es alcanzada por la

existencia de duplicidad de tareas, adicional el personal no tiene conocimientos adecuados para desarrollar dichas actividades.

- La elaboración de bonches y empaçado son procedimientos importantes que realiza el centro de distribución, en este el personal no cuentan con el conocimiento necesario por lo que alguna mercadería ha sido devuelta por no cumplir con los requerimientos del cliente tanto a nivel nacional, regional o los que serán exportados a otros países.
- No hay conocimientos para ordenar las cajas ya empaquetadas por lo que a ávido un sin número de confusiones a la hora de entregar pedidos afectando la cadena de suministros y el sistema de distribución, cabe informar que particularmente en el empaquetado de rosas para venta local no es necesario empaacar en una caja de cartón porque estas son vendidas directamente desde la empresa por esta razón se está perdiendo recursos, esto también sucede en el cuarto frio en este son las rosas son apiladas los productos ya listos para la distribución se maltraten al momento de ser enviados a su destino pese a estar con etiquetas en cada caja según corresponda con las especificaciones de la empresa y el cliente a donde serán destinadas las rosas para hacer el despacho de mercadería más rápido.
- No hay un correcto procedimiento de distribución de producto a nivel regional, nacional, e internacional esto da lugar a retraso en él envió, pérdida de mercadería, además no hay garantía que el producto se encuentre y entregue en buenas condiciones al momento que estas estén siendo trasladadas en camiones refrigerados hacia los aeropuertos y las destinadas a la venta dentro del país. Adicional no hay estanterías para colocar las cajas que serán distribuidas a nivel regional, nacional y las de exportación.

3.12. Validez Análisis de Caso.

Tabla 1

Validez de análisis de caso

Pruebas	Técnicas de estudio	Fase de investigación
Construcción de validez	Usa múltiples fuentes de evidencia <ul style="list-style-type: none"> • Observación. • Entrevista. 	Recolección de Datos
Construcción de validez interna	Usa patrones de comparación <ul style="list-style-type: none"> • Análisis cualitativo de datos de la información recopilada. (Ver Págs. 36). • Análisis e Interpretación de resultados de la observación, (Ver Págs. 37-43) y la entrevista (Ver Págs. 44-48). 	Análisis de Datos
Validez Externa	Usa lógica de réplica en estudios de casos múltiples <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó una entrevista estructurada 	Diseño de la investigación

Pruebas	Técnicas de estudio	Fase de investigación
Confiabilidad	<p data-bbox="544 327 997 360">Usa protocolo del tiempo del caso</p> <ul data-bbox="544 394 997 696" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="544 394 906 427">• Cronograma en Project. <li data-bbox="544 461 997 696">• Fechas establecidas para recolección de datos a través de instrumentos de recolección de datos. <p data-bbox="544 730 975 831">Desarrolla una base de datos de estudio</p> <ul data-bbox="544 864 997 965" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="544 864 997 965">• Datos de la observación y entrevista. 	Recolección y revisión de datos

Nota: En esta tabla se muestra la validez del análisis de caso, Tomado de (SOLANO, 2005)

Capítulo IV

4. Propuesta

4.1. Tema

“Manual de procesos y procedimientos para estandarizar las actividades del personal en el centro de distribución de la Empresa “ROSESLAND”

4.2. Datos informativos de la empresa

- Logotipo



- Nombre de la empresa

Rosesland

- Dependencia

Área de Distribución

- Teléfonos

0968271716

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

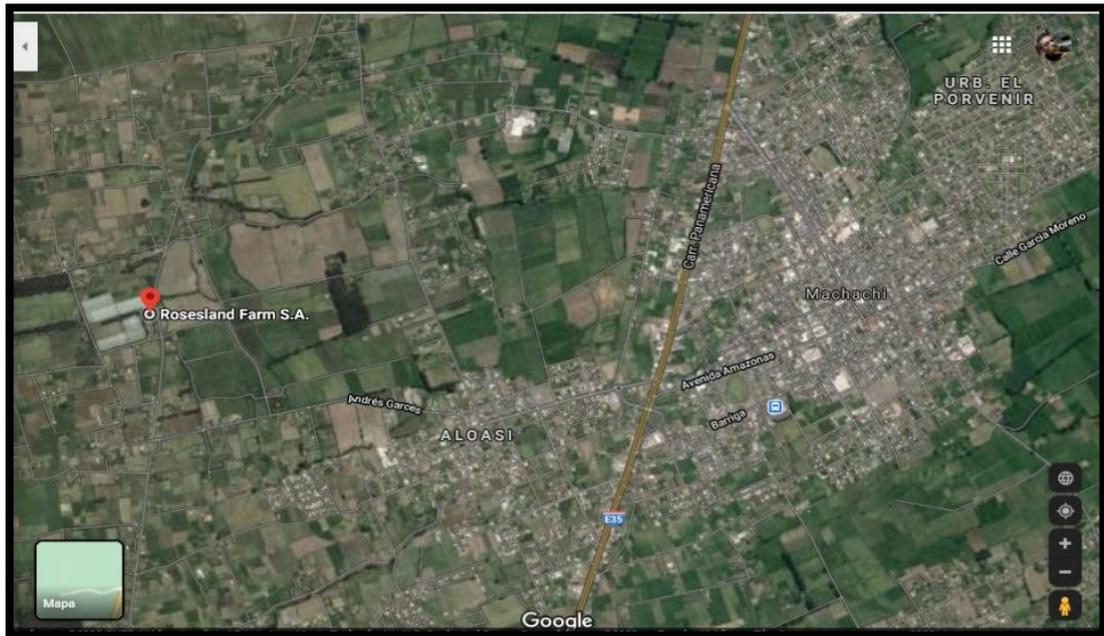
- **Localización**

RIO PASTAZA NRO.OE 11 101 (ILALO)

PICHINCHA/ QUITO/ ALANGASI

Figura 3

Localización de la Empresa Rosesland



Nota: La figura muestra la ubicación de la Empresa Rosesland, Tomado de (Google Maps, 2021)

- **Ciudad**

Quito - Ecuador

4.3. Diseño de Propuesta

4.3.1. Manual de Procedimientos para el Centro de Distribución

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 1

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ESTANDARIZAR LAS
 ACTIVIDADES DEL PERSONAL EN EL CENTRO DE DISTRIBUCION DE LA
 EMPRESA
 “ROSESLAND”**

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 2

Tabla de contenido

1. Introducción.....	58
2. Justificación.....	5
3. Generalidades.....	6
3.1. Misión y visión del manual.....	6
3.1.1.Misión.....	6
3.1.2.Visión.....	6
4. Objetivos.....	7
4.1. General.....	7
4.2. Específicos.....	7
5. Procesos de Distribución.....	8
6. Procedimientos del Área o Centro de Distribución.....	10
6.1. Procedimiento de clasificación del producto para la venta.....	10
6.2. Procedimiento de Elaboración de Bonches de acuerdo a la clasificación del producto para venta.....	13
6.3. Procedimiento de empaquetado de acuerdo a la clasificación del producto para venta.....	16
6.4. Procedimiento del almacenamiento de acuerdo a la clasificación del producto para venta en el Cuarto Frio.....	19
6.5. Sub procedimiento de distribución de producto a nivel local.....	22
6.6. Sub procedimiento de distribución de producto a nivel regional.....	25
6.7. Sub procedimiento de distribución de producto a nivel nacional.....	28
6.8. Sub procedimiento de distribución de producto a nivel internacional.....	31
7. Glosario.....	34

Elabora		Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 3

Índice de figuras

Figura 1 Mapa de Procesos de la Empresa	8
Figura 2 Sub procesos área distribución.....	9
Figura 3 Ilustración proceso interno área de distribución	9
Figura 4 Diagrama de flujo del procedimiento de clasificación	12
Figura 5 Diagrama de Flujo de Elaboración de Bonche	15
Figura 6 Diagrama de Flujo de Empaquetado.....	18
Figura 7 Diagrama de Flujo de Almacenamiento de rosas en el cuarto frio.....	21
Figura 8 Diagrama de Flujo de Distribución Local.....	24
Figura 9 Diagrama de Flujo de Distribución Regional	27
Figura 10 Diagrama de flujo de Distribución Nacional.....	30
Figura 11 Diagrama de flujo de exportación.....	33

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 4

Índice de tablas

Tabla 1 Procedimientos de Clasificación ¡Error! Marcador no definido.

Tabla 2 *Procedimientos de Elaboración de Bonches* ¡Error! Marcador no definido.

Tabla 3 *Procedimiento de Empaquetado*..... ¡Error! Marcador no definido.

Tabla 4 *Procedimiento de Almacenamiento en el Cuarto Frio*..... ¡Error! Marcador no definido.

Tabla 5 *Sub procedimiento de Distribución Local* ¡Error! Marcador no definido.

Tabla 6 *Sub procedimiento de Distribución Regional*..... ¡Error! Marcador no definido.

Tabla 7 *Sub procedimiento de Distribución Nacional* ¡Error! Marcador no definido.

Tabla 8 *Sub procedimiento de Distribución Internacional*. ¡Error! Marcador no definido.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 5

1. Introducción

El Manual de Procedimientos para el área o centro de distribución, contribuye como un aporte muy importante dentro del desarrollo de la Empresa Rosesland, como herramienta administrativa se detalla de una forma secuencial los pasos a seguir para el desarrollo de las actividades que debe realizar cada trabajador en el centro de distribución de la empresa, también ayuda a los empleados un mejor desempeño en la realización de su trabajo promoviendo de esta manera el desarrollo y operatividad dinámica del área de distribución; a más del crecimiento individual de sus colaboradores, permite alcanzar niveles de satisfacción de clientes tanto internos como externos por ende una mejor rentabilidad.

La finalidad de este documento es ofrecer una descripción actualizada, clara, concisa grafica de los proceso y subproceso inmersos en la distribución, así como; información escrita sobre los responsables y actividades de cada procedimiento también diagramas de flujo para una mejor ilustración de los pasos que se deben seguir para la ejecución de una o varias actividades a realizar por parte del personal encargado en el área en mención; adicional ayudando a superar los inconvenientes que impiden el avance de la empresa con respecto al mercado.

2. Justificación

Llevar un adecuado proceso productivo en una organización encaminada al logro de los objetivos de la misma, para que este se cumpla deben existir etapas como la de planificar, organizar, dirigir y controlar. Pero estas solo se dan si se tiene una

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 6

estandarización definida del personal que trabaja dentro de la misma teniendo claras sus funciones y realizándolas de la manera más eficiente y efectiva posible.

Por ello la elaboración de un documento donde se facilite el funcionamiento correcto en la realización de sus actividades, controlando así el cumplimiento de las rutinas, aumentando el desempeño de los empleados y mejorando la realización de los procesos y procedimientos dentro de la compañía.

3. Generalidades

3.1. Misión y visión del manual

3.1.1. Misión

Facilitar información clara y detallada para tener una mejor comprensión de las actividades que se realizan en el centro de distribución de la empresa fundamentado de procedimientos secuenciales que ayudara a la mejora de la productividad comercial.

3.1.2. Visión

Ser un documento de apoyo que ayude a mejorar la organización del centro de distribución de la empresa mediante el acatamiento correcto de cada procedimiento que se realiza en dicha área siendo así una empresa líder e innovadora en el área florícola, basados en una producción sustentable y responsable.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 7

4. Objetivos

4.1. General

- Facilitar un documento que sirva como guía para coordinar todas las actividades que se realizan en el centro de distribución, estableciendo de manera clara y precisa cada tarea, sirviendo como aporte para estandarizar las actividades del personal, aumentando el desempeño de los empleados.

4.2. Específicos

- Proporcionar información clara de las actividades que se realizan en el centro de distribución.
- Detallar procedimientos estandarizados que ayude a un buen desarrollo de tareas dentro de la empresa de forma eficiente y eficaz.
- Servir como un documento guía para las nuevas personas que ingresan a trabajar en el centro de distribución y de esta manera conozcan sus actividades a realizar.

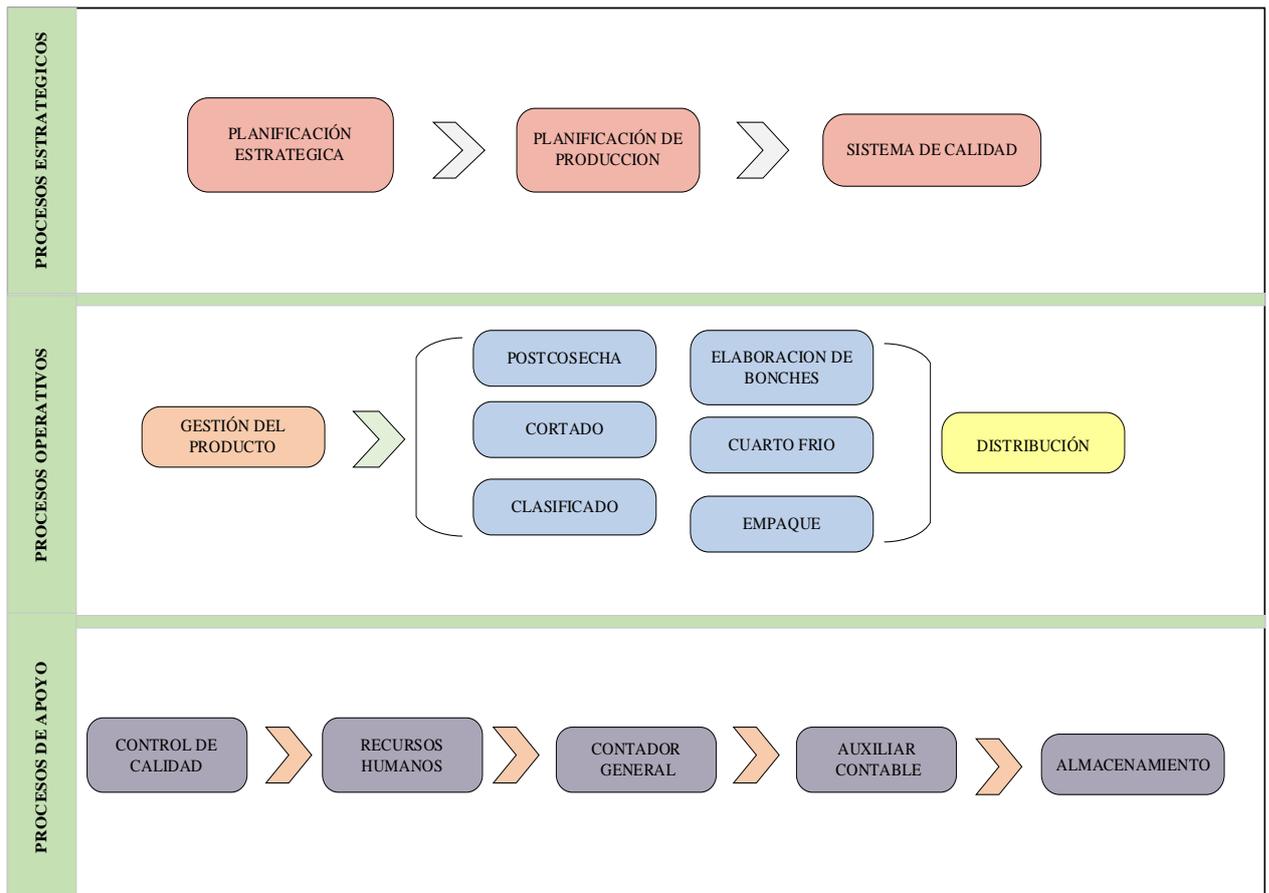
	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 8

5. Procesos de Distribución

Figura 4

Mapa de Procesos de la Empresa



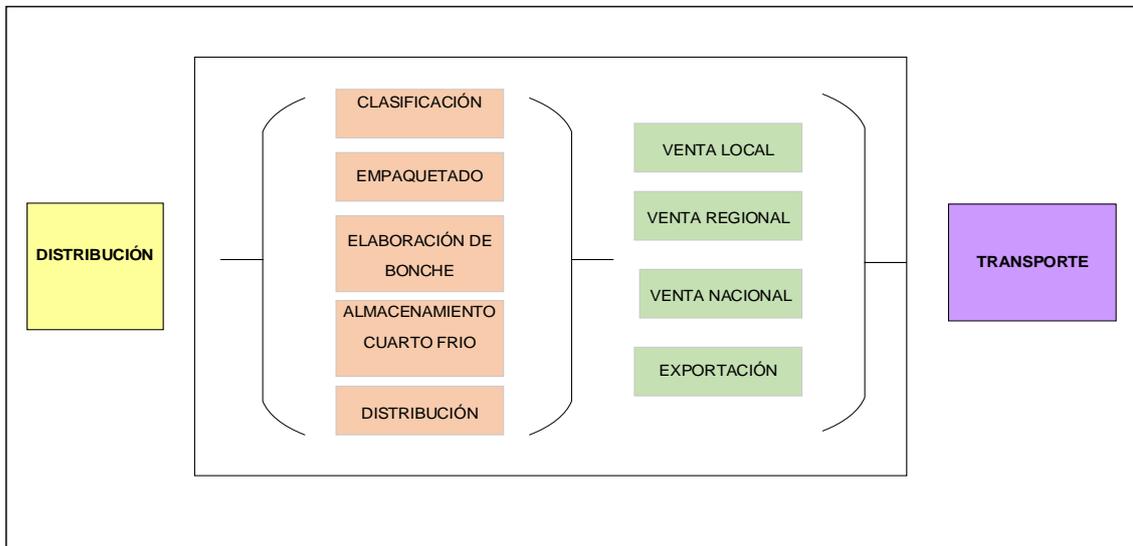
Nota: En esta figura se muestra todos los procesos que se realiza en la empresa.

Esquema realizado por el autor.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

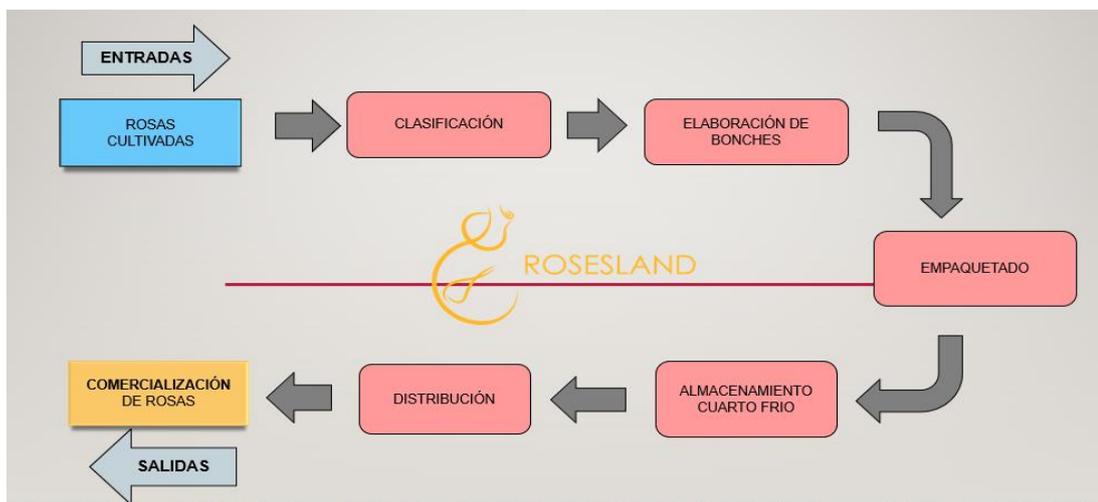
	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 9

Figura 5
Sub procesos área distribución



Nota: En esta figura se muestra todos los subprocesos que se realizan en el área de distribución. Esquema realizado por el autor.

Figura 6
Ilustración proceso interno área de distribución



Nota: En esta figura se muestra el proceso interno que se realizan en el área de distribución. Esquema realizado por el autor.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 10

6. Procedimientos del Área o Centro de Distribución

6.1. Procedimiento de clasificación del producto para la venta

a) Objetivo

Clasificar las rosas pendiendo su lugar de destino además de revisar que cumplan con los requisitos de requeridos por el cliente ya sea en el mercado nacional o internacional.

b) Alcance

El presente manual abarca el subproceso del área de distribución, se facilita información escrita detallada de actividades y responsables, procedimientos estandarizados, desde la clasificación, elaboración bonches, empaquetado, almacenamiento cuarto frio, y distribución.

c) Tabla de Actividades y Responsables

Tabla 2

Procedimientos de Clasificación

Responsables

Actividades

Encargado de la sección de clasificado

1. Recibe y revisa las rosas de la zona de cultivo y se las sumerge en agua limpia para bajar el pH y evitar la proliferación de bacterias.

- a) **Si cumple:** Las rosas pasan al asistente del área de clasificado.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

b) **Si no cumple:** Se deja un lado y son desojadas para la venta.

Asistente de la sección de clasificado

2. Recibe rosas desinfectas y verifica la orden de compra para empezar con la clasificación.
3. Saca los botones de rosas y las coloca en una mesa diseñada para clasificación.
4. Verifica que los botones cumplan especificaciones.
 - a) **Si cumple:** especificaciones pasa al ayudante de clasificado.
 - b) **Si no cumple:** especificaciones se aparta y son desojadas para la venta.

Ayudante de clasificado

5. Recibe y selecciona para la venta local, regional, nacional y de exportación de acuerdo al tamaño del tallo, (40, 50, 60, 70,80 o 90 cm) depende de la localidad a donde vaya.
6. Envía rosas a la sección de elaboración de bonches.

FIN DEL PROCESO

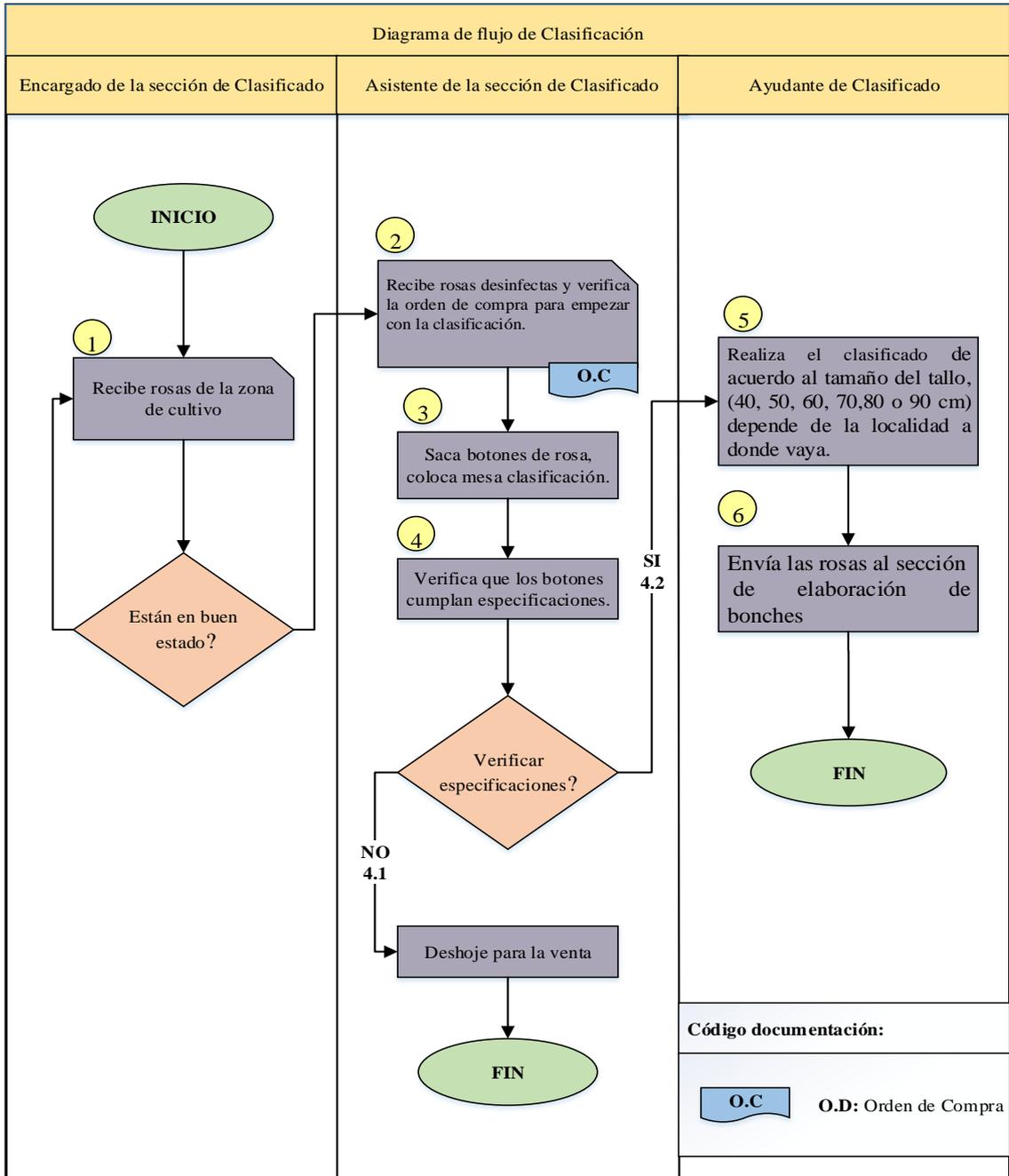
Nota: En esta tabla se enlista cada uno de los procedimientos que se deben realizar para la clasificación.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 12

Figura 7

Diagrama de flujo del procedimiento de clasificación



Nota: El grafico muestra los procedimientos que se deben realizar en la clasificación de rosas.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 13

6.2. Procedimiento de Elaboración de Bonches de acuerdo a la clasificación del producto para la venta

a) Objetivo

Realizar los bonches de acuerdo al pedido del cliente.

b) Alcance

El presente manual abarca el subproceso del área de distribución, se facilita información escrita detallada de actividades y responsables, procedimientos estandarizados, desde la clasificación, elaboración bonches, empaquetado, almacenamiento cuarto frio, y distribución.

c) Tabla de Actividades y Responsables

Tabla 3

Procedimientos de Elaboración de Bonches

Responsables

Actividades

Encargado de la sección de Boncheo

1. Recibe las gavetas con las rosas clasificadas según su lugar de destino.

Asistente de Boncheo

2. Realiza el conteo general de rosas y compara con su hoja de registro para ver si están completas.

a) **Si cumple:** las gavetas con las rosas pasan al ayudante de boncheo.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

- b) **Si no cumple:** se registra los faltantes y se le dice al encargado de boncheo.

Ayudante de Boncheo

3. Toma la rosa ya clasificada y se enboncha por longitud de tallo, por variedad y por 12, 18 y 24 unidades dependiendo las especificaciones de los clientes.

4. Verifica que las rosas del ramo sean uniformes en tamaño que se requiere para cada cliente.

5. Enrolla el ramo con una lámina y coloca un gancho de grapadora en cada extremo de la lámina que lo envuelve para el cierre del ramo.

6. Coloca la etiqueta correspondiente a la inicial del nombre del operario que realizo el bonche.

- a) **Si cumple:** especificaciones se envía los bonches a la sección de empaquetado.
- b) **Si no cumple:** se realiza nuevamente el boncheo.

FIN DEL PROCESO

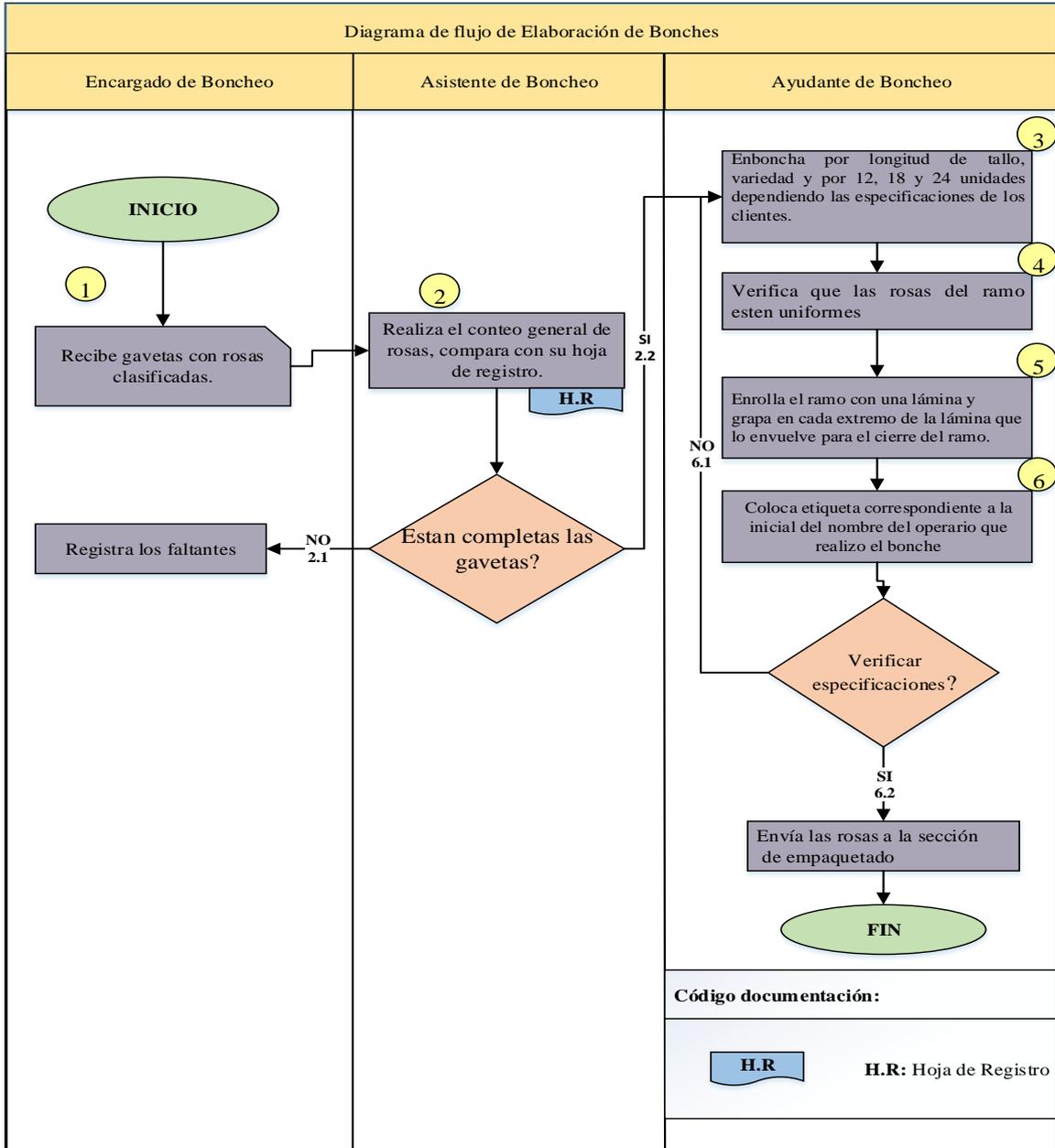
Nota: En esta tabla se enlista cada uno de los procedimientos que se deben realizar para la elaboración de bonches.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 15

Figura 8

Diagrama de Flujo de Elaboración de Bonche



Nota: El grafico muestra los procedimientos que se deben realizar en la elaboración de bonches de rosas.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 16

6.3. Procedimiento de empaquetado de acuerdo a la clasificación del producto para la venta

a) Objetivo

El emparador es el responsable de la buena calidad del envío de la mercancía a los clientes.

b) Alcance

El presente manual abarca el subproceso del área de distribución, se facilita información escrita detallada de actividades y responsables, procedimientos estandarizados, desde la clasificación, elaboración bonches, empaquetado, almacenamiento cuarto frio, y distribución.

c) Tabla de Actividades y Responsables

Tabla 4

Procedimiento de Empaquetado

Responsables	Actividades
Encargado de la sección de Empaquetado	1. Recibe los ramos provenientes de la sección de boncheo.
Ayudante de la sección de Empaquetado	2. Verifica que los ramos coincidan con la orden de pedido. a) Si cumple: las rosas proceden a ser empacadas por los empacadores. b) Si no cumple: se aparta a un lado para regresar a la verificación.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

Empaquetadores

3. Revisa la orden de pedido y se toma como guía para empacar de 10 o 12 ramos dentro de las cajas, de acuerdo a los pedidos que se necesitan.
4. Empacar con todas las medidas de bioseguridad.
5. Enzunchar las cajas.
6. Registrar la información de empaque, color, variedad, tamaño y fecha de entrega.
7. Ordena las cajas dependiendo su destino.
 - a) **Si cumple:** especificaciones se transfiere la caja ya empaquetada al cuarto frio.
 - b) **Si no cumple:** se revisa los faltantes y se le avisa al ayudante de empacado.

FIN DEL PROCESO

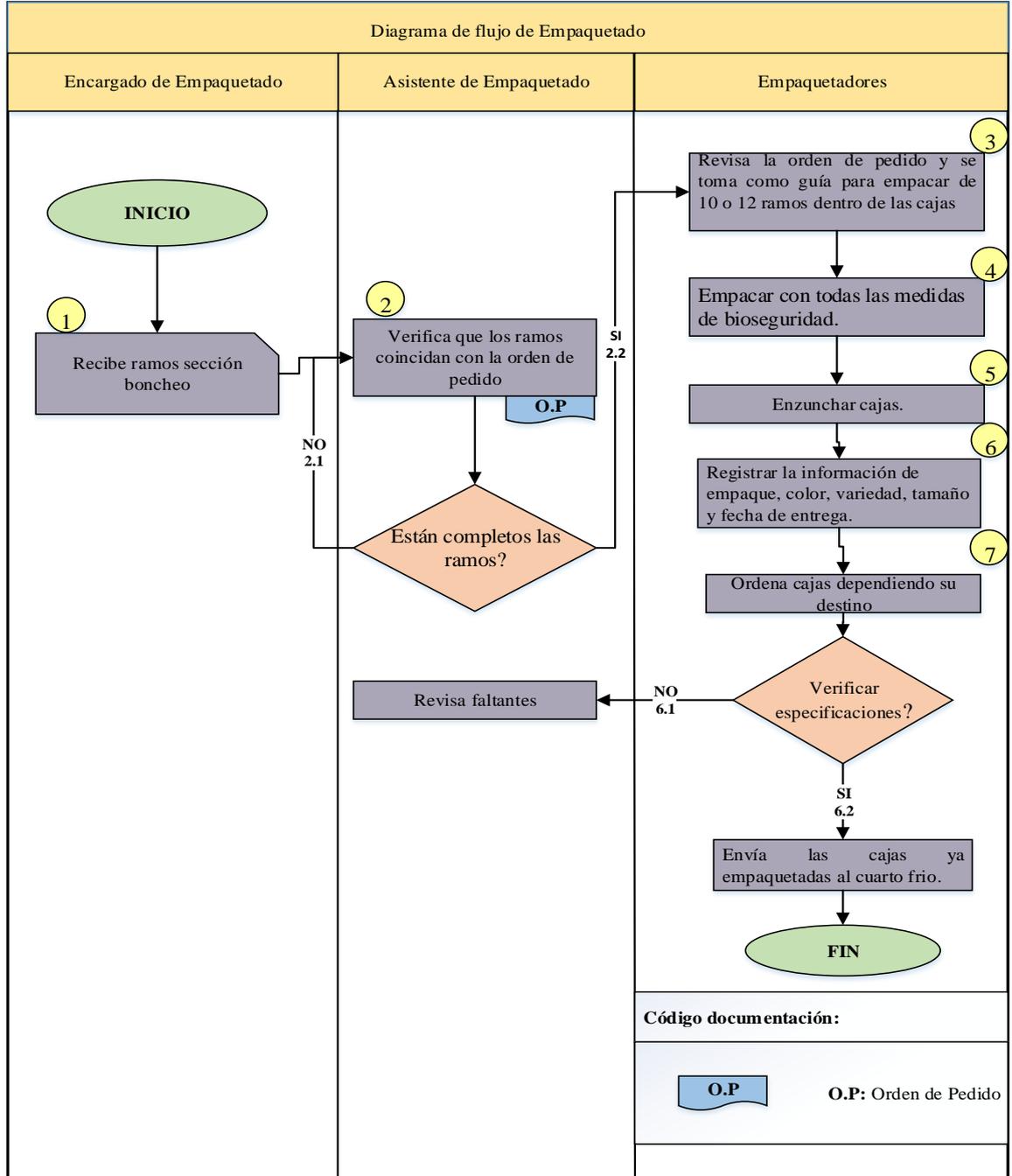
Nota: En esta tabla se enlista cada uno de los procedimientos que se deben realizar para realizar el empaquetado.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 18

Figura 9

Diagrama de Flujo de Empaquetado



Nota: El grafico muestra los procedimientos que se deben realizar para el empaquetado de rosas.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 19

6.4. Procedimiento del almacenamiento de acuerdo a la clasificación del producto para venta en el Cuarto Frio.

a) Objetivo

Asegurarse que el cuarto frio se encuentre en óptimas condiciones para mantener en buen estado la mercadería hasta el momento de su despacho.

b) Alcance

El presente manual abarca el subproceso del área de distribución, se facilita información escrita detallada de actividades y responsables, procedimientos estandarizados, desde la clasificación, elaboración bonches, empaquetado, almacenamiento cuarto frio, y distribución.

c) Tabla de Actividades y Responsables

Tabla 5

Procedimiento de Almacenamiento en el Cuarto Frio

Responsable	Actividades
Encargado del Cuarto Frio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe y registra fecha y hora de ingreso de las cajas de rosas empacadas. 2. Realiza el conteo de las cajas que hay en el cuarto frio y registra los datos en la planilla.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

Ayudante del Cuarto Frio

3. Lleva las rosas al cuarto frio y las pone en una temperatura de 4°C de 4 hasta 24 horas en refrigeración dependiendo su lugar de destino.
4. Poner etiquetas con las especificaciones de la empresa y el cliente a donde serán destinadas las rosas.
5. Mantener el cuarto limpio y los aires acondicionados desinfectados.
6. Separar la mercadería local, nacional, regional e internacional.
 - a) **Si cumple:** especificaciones se hace la distribución de rosas.
 - b) **Si no cumple:** se aparta un lado para realizar una nueva revisión.

FIN DEL PROCESO

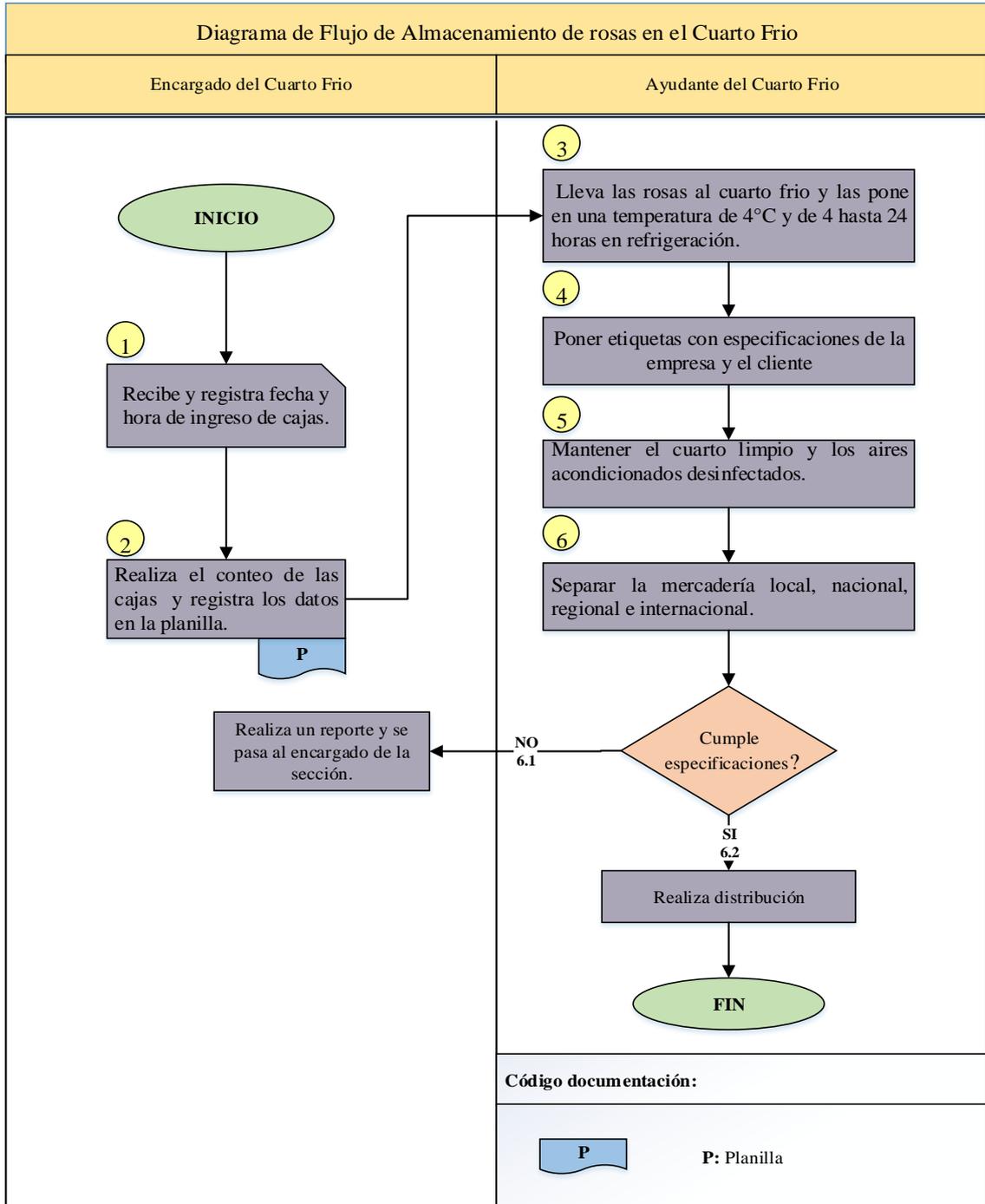
Nota: En esta tabla se enlista cada uno de los procedimientos que se deben realizar para el almacenamiento de las rosas en el cuarto frio.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 21

Figura 10

Diagrama de Flujo de Almacenamiento de rosas en el Cuarto Frio



Nota: El grafico muestra los procedimientos que se deben realizar para el almacenamiento de rosas en el cuarto frio, previo a su distribución.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 22

6.5. Sub procedimiento de distribución de producto a nivel local

a) Objetivo

Realizar una buena distribución de mercadería a nivel local.

b) Alcance

Desde el área de cuarto frio hasta su distribución.

a) Tabla de Actividades y Responsables

Tabla 6

Sub procedimiento de Distribución Local

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

Responsable**Actividades****Encargado de Distribución local**

1. Recepción de documentos donde se describe la mercadería solicitada.
2. Carga las cajas en un pallet y montacargas.
3. Sale de la Florícola.
4. Llega al local.
5. Entrega al encargado de recibir la mercadería la orden de pedido y la factura.
 - a) **Si se encuentra en buen estado:** se entrega la mercadería.
 - b) **Si no se encuentra en buen estado:** se devuelve la mercadería.
6. Termina la distribución de la mercadería local.

FIN DEL PROCESO

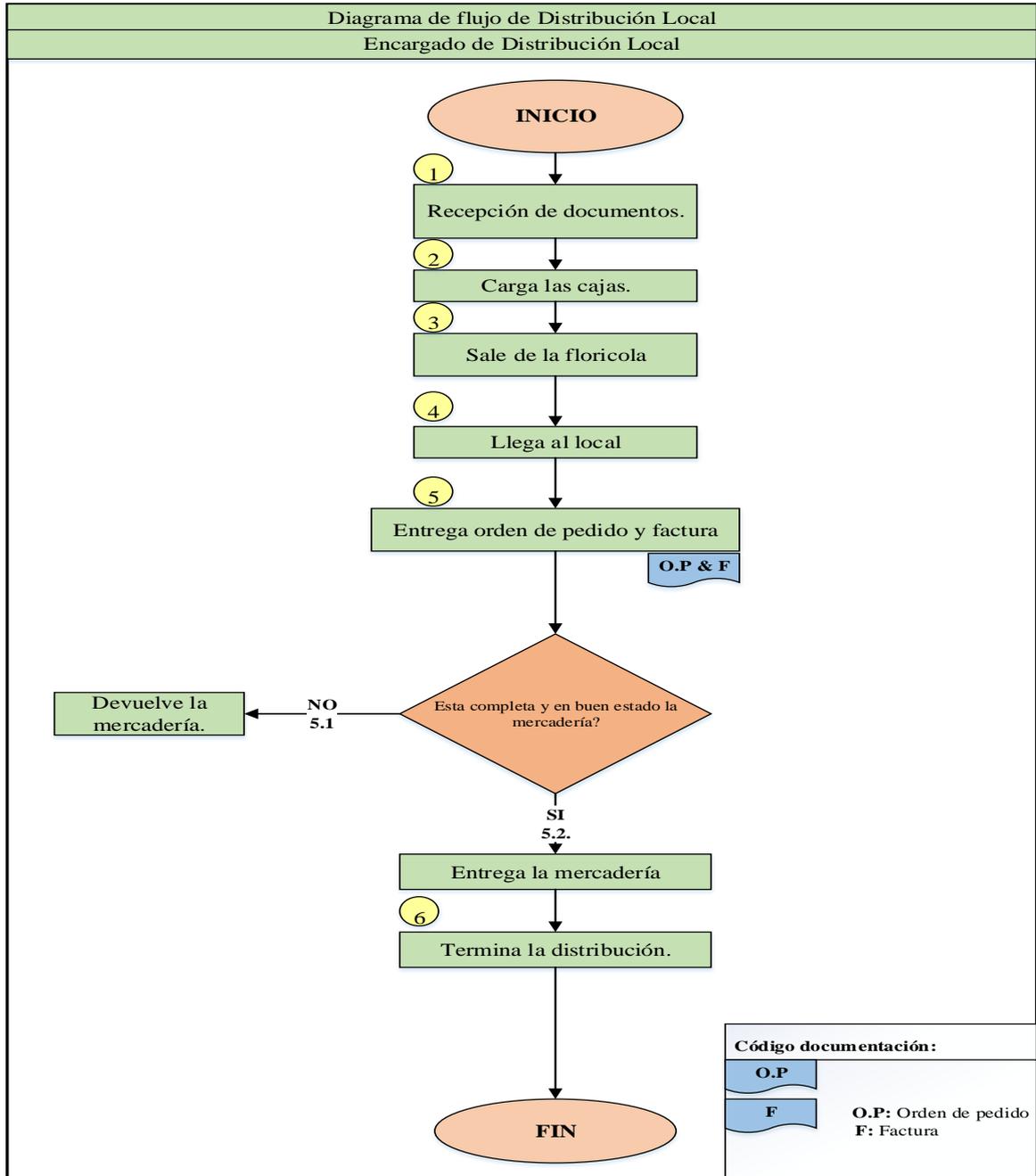
Nota: En esta tabla se enlista cada uno de los procedimientos que se deben realizar para la distribución local.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 24

Figura 11

Diagrama de Flujo de Distribución Local



Nota: El grafico muestra los procedimientos que se deben realizar para la distribución de producto a nivel local.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 25

6.6. Sub procedimiento de distribución de producto a nivel regional

a) Objetivo

Realizar una buena distribución de mercadería a nivel regional.

b) Alcance

Desde el área de cuarto frío hasta su distribución.

c) Tabla de Actividades y Responsables

Tabla 7

Sub procedimiento de Distribución Regional

Responsables

Encargado de Distribución regional

Actividades

1. Lleva la hoja de pedidos donde se detalla la cantidad de rosas solicitadas por el cliente.
2. Carga las cajas en camiones refrigerados
3. Sale de la Florícola
4. Llega a la Región donde hicieron el pedido de la carga.
5. Entrega al encargado de recibir la mercadería la orden de pedido y la factura.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

a) **Si se encuentra en buen**

estado: se entrega la
mercadería.

b) **Si no se encuentra en buen**

estado: se devuelve la
mercadería.

6. Termina la distribución de la
mercadería.

FIN DE PROCESO

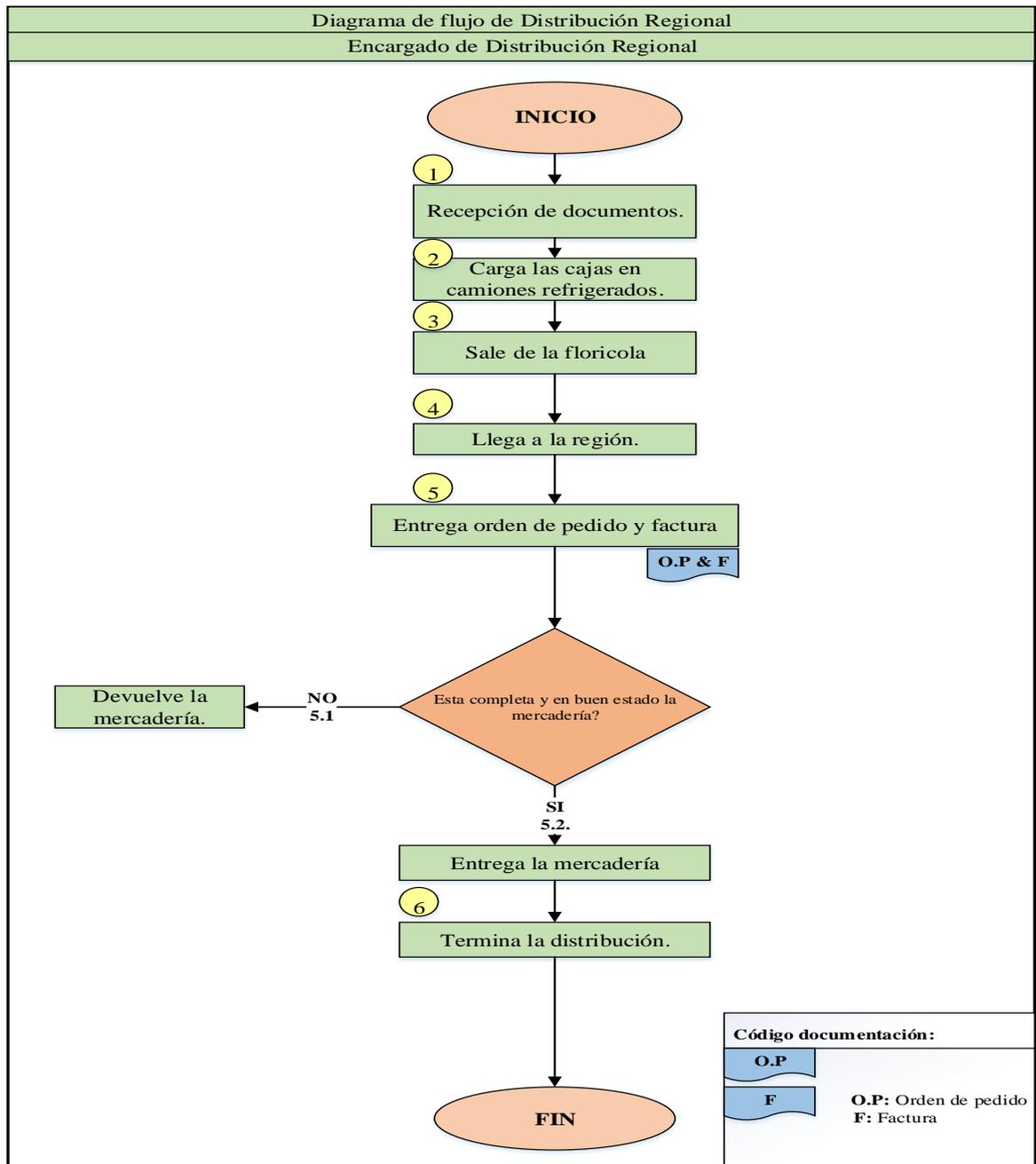
Nota: En esta tabla se enlista cada uno de los procedimientos que se deben realizar para la distribución regional.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 27

Figura 12

Diagrama de Flujo de Distribución Regional



Nota: El grafico muestra los procedimientos que se deben realizar para la distribución de producto a nivel regional.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 28

6.7. Sub procedimiento de distribución de producto a nivel nacional

a) Objetivo

Realizar una buena distribución de mercadería a nivel nacional.

b) Alcance

Desde el área de cuarto frío hasta su distribución.

c) Tabla de Actividades y Responsables

Responsables

Actividades

Encargado de Distribución nacional

1. Lleva la hoja de pedidos donde se detalla la cantidad de rosas solicitadas por el cliente.
 2. Carga las cajas en camiones refrigerados
 3. Sale de la Florícola
 4. Llega a los diferentes puntos de entrega del país.
 5. Entrega al cliente la hoja de pedido y la factura para su respectiva revisión.
- d) **Si se encuentra en buen estado:** se entrega la mercadería.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

e) **Si no se encuentra en buen estado:**
se devuelve la mercadería.

6. Termina la distribución de la
mercadería.

FIN DEL PROCESO

Tabla 8

Sub procedimiento de Distribución Nacional

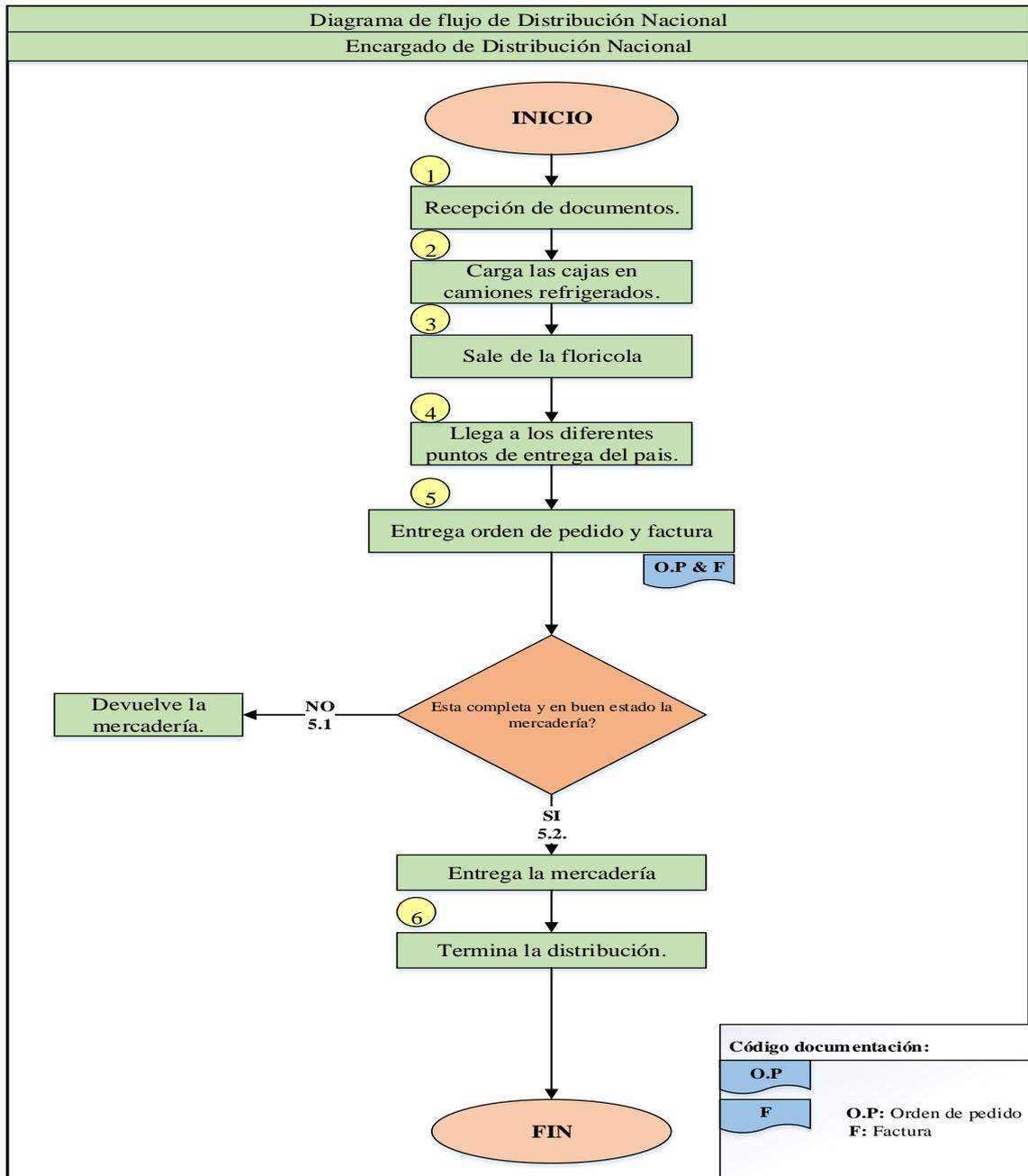
Nota: En esta tabla se enlista cada uno de los procedimientos que se deben realizar para la distribución nacional.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 30

Figura 13

Diagrama de flujo de Distribución Nacional



Nota: El grafico muestra los procedimientos que se deben realizar para la distribución de producto a nivel nacional.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 31

6.8. Sub procedimiento de distribución de producto a nivel internacional

a) Objetivo

Realizar una buena distribución de mercadería a nivel internacional.

b) Alcance

Desde el área de cuarto frío hasta su distribución.

c) Tabla de Actividades y Responsables

Tabla 9

Sub procedimiento de Distribución Internacional

Responsables	Actividades
Encargado de Distribución Internacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lleva la hoja de pedidos donde se detalla la cantidad de rosas solicitadas por el cliente. 2. Carga las cajas en camiones refrigerados 3. Sale de la Florícola 4. Llega al Aeropuerto y se realiza las formalidades aduaneras de exportación. 5. Envía a su lugar de destino 6. Llega al Aeropuerto y se realiza las formalidades aduaneras de importación. 7. Dentro del país que están las rosas se transportan a su lugar de destino. 8. Entrega la mercadería al comprador.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

- a) **Si se encuentra en buen estado:** se entrega la mercadería.
- b) **Si no se encuentra en buen estado:** se pide devolución del pago por la mercadería.

9. Termina la distribución de la mercadería.

FIN DEL PROCESO

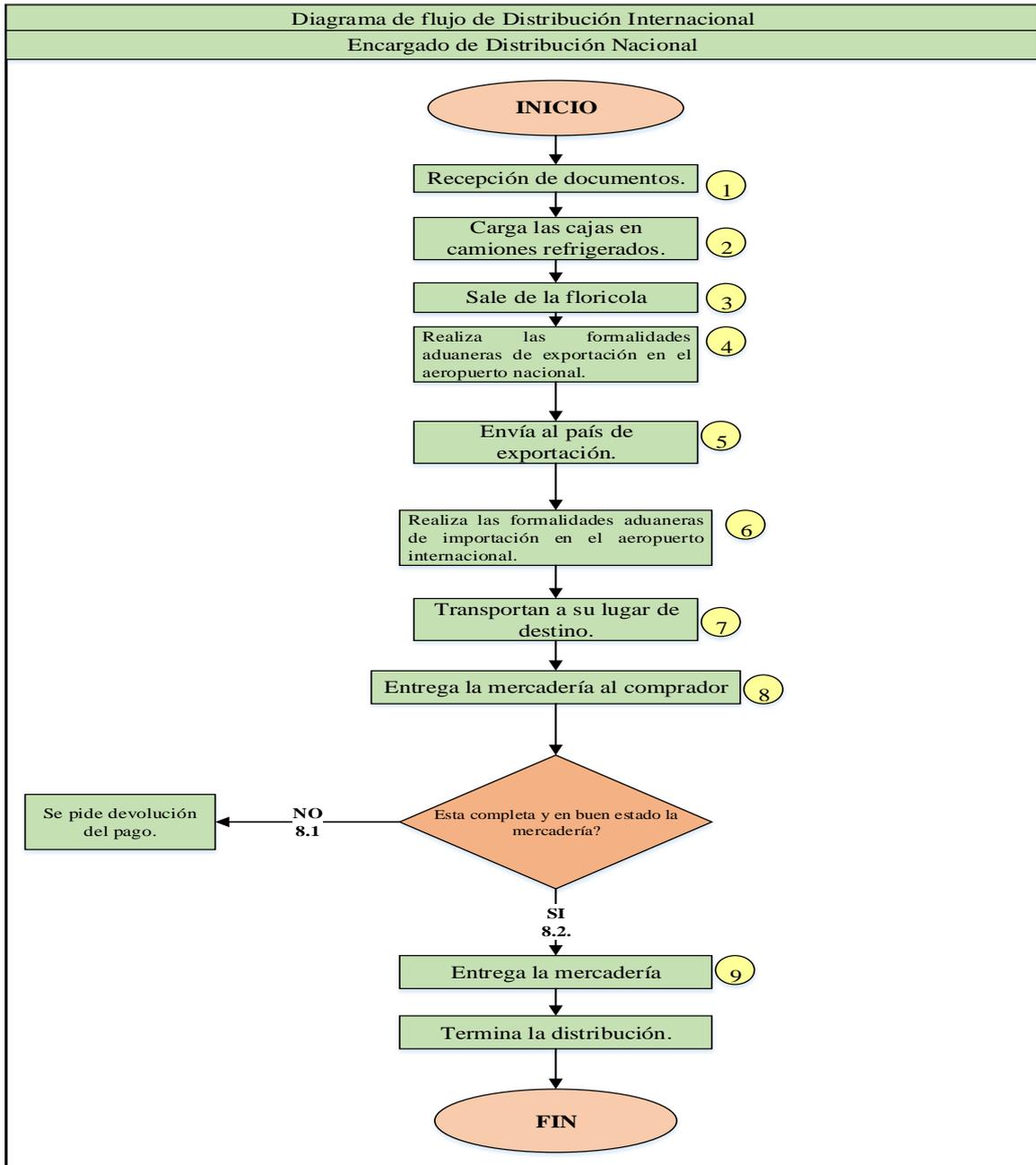
Nota: En esta tabla se enlista cada uno de los procedimientos que se deben realizar para la distribución de exportación.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 33

Figura 14

Diagrama de flujo de exportación



Nota: El grafico muestra los procedimientos que se deben realizar para la distribución del producto a nivel internacional.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 34

7. Glosario

A

Acción Intuitiva: hacer algo sin utilizar la razón, basándose en experiencias pasadas, o por falla y error.

Aptitudes: capacidades y disposiciones para el buen desempeño o ejercicio de un negocio, de una industria, de un arte, etc.

Atribuciones: facultades o poderes que corresponden a cada parte de una organización pública o privada según las normas que las ordenen.

C

Competencia: atribuciones que corresponden a una entidad pública o a una autoridad judicial o administrativa o a una persona.

Confiabilidad: probabilidad de buen funcionamiento

Control de calidad: conjunto de acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores.

D

Distribución: conjunto de actividades que se realizan para hacer llegar un producto al consumidor.

Dinamizar: hacer que algo o alguien se desarrolle o sea más dinámico.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 35

E

Eficiencia: capacidad de disponer de alguien para conseguir el cumplimiento adecuado de una función.

Eficacia: la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Empírico: conocimiento que está basado en la experiencia y en la observación de los hechos.

Estandarización: proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas o estándares que se emplean en distintas actividades.

Estrategias: es un plan mediante el cual se busca lograr una meta.

H

Herramientas Administrativas: elementos que permiten incrementar los niveles de productividad y competitividad en las empresas.

J

Jerarquía: conjunto de personas que encabezan una organización.

P

Planificación Estratégica: es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

	Manual de procedimientos	Fecha: Marzo 2021
	ROSESLAND Centro de Distribución	
Versión: 01		Pág. 36

Productividad: es la capacidad de hacer más tareas en menos tiempo

Protocolo: es una regla que guía de qué manera debe realizarse una actividad.

	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre			
Fecha			
Firma			

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- Se ha podido establecer que un manual de procedimiento es un instrumento guía administrativo, de apoyo para realizar actividades cotidianas en las diferentes áreas de una empresa sea esta pública, privada o mixta nacional o internacional con y sin fines de lucro, facilitan pasos secuenciales lógicos que evitan la pérdida de tiempo y recursos, facilitan el seguimiento de secuencias para la ejecución de actividades en tiempos establecidos, facilita la capacitación al personal tanto antiguo como de nuevo ingreso, describe de manera pormenorizada y detallada las actividades y responsables de la cada parte del procedimiento y una visión global de la parte operativa en este caso del área de distribución de la Empresa ROSESLAND.
- Se puede establecer claramente que no existe información documentada en relación a los procesos y procedimientos en el centro de distribución de la Empresa ROSESLAND ubicado en la ciudad de Machachi, esto ha dado lugar a que no se de forma adecuada la cadena de suministros, se pierda tiempo y recursos, que se realicen los trabajos de manera empírica esto ha dado lugar a retraso en la entrega de mercadería, clientes insatisfechos con el servicio, también se detectó que cada dos años se realiza una supuesta reestructuración de procesos de manera verbal por lo que es evidente la falta de conocimiento y uso de un manual de procesos y de procedimientos.
- Se ha detectado duplicidad y superposición de funciones y ejecución de actividades, aunado a esto son empíricas sin una guía donde se detalle claramente las funciones de cada trabajador, se dan ordenes solo de manera verbal.

5.2. Recomendaciones

- Hacer uso del manual propuesto para el desarrollo de actividad del área de distribución de la Empresa ROSESLAND ubicado en la ciudad de Machachi, puesto que este proporciona información detallada, pasos fáciles y sencillos de seguir, también es una guía administrativa que facilita que los empleados sigan para realizar las tareas encomendadas a ellos como responsables de una parte de proceso, adicional evitará la pérdida de tiempo y recursos, facilita la inserción y capacitación al personal tanto antiguo como los de reciente incorporación, evita que se realicen las tareas de manera empírica, retrasos en la entrega de mercadería, satisfacer necesidades de los clientes y permite tener una perspectiva global de la parte operativa del área en mención.
- Actualización constante del manual de procedimientos propuesto para mantener al personal informado y estos puedan seguir desarrollando su trabajo de manera efectiva y eficiente que convergerá en la mejora del proceso productivo del área de distribución con la empresa en general, así como ayuda para que la cadena de suministros funcione de manera adecuada ajustándose a las necesidades sin perder tiempo y recursos, alcanzar la satisfacción de los servicios brindados a los clientes.
- Implementar un manual orgánico funcional para facilitar información escrita y detallada de las funciones, línea jerárquica, requisitos de formación y conocimiento, experiencia por cada carga, así como; las funciones específicas a cumplir para evitar la duplicidad y superposición de funciones y las actividades en todas las áreas incluida el área de distribución de la empresa ROSESLAND ubicado en la ciudad de Machachi, se ejecuten de manera adecuada de acuerdo a las necesidades de cada nivel de la organización y

evitar se realicen de manera empíricas sin una guía efectiva para garantizar la generación de productos y servicios de calidad.

Bibliografía

Amador, M. G. (29 de Mayo de 2019). *La Entrevista En Investigación*. Recuperado el 4 de febrero del 2021 de, <http://manuelgalan.blogspot.com/2019/05/la-entrevista-en-investigacion.html>

Ayala, A. M. (11 de Abril de 2020). *Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas*. Recuperado el 11 de febrero del 2021 de, <https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>

Calderón, T. (30 de Diciembre de 2014). *Universo, población y muestra*. Recuperado el 15 de febrero del 2021 de, <https://es.slideshare.net/TomsCaldern/universo-poblacin-y-muestra>

Chagoya, E. R. (01 de Julio de 2017). *Métodos y técnicas de investigación*. Recuperado el 4 de enero del 2021 de, <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>

CHIAVENATO, I. (2009). *Gestion del talento humano*. Mexico: Mc graw hill.

CHIAVENATO, I. (2011). *Administracion de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones*. Mexico: Mc graw hill.

DiccionarioActual. (11 de Abril de 2020). *Qué es investigación de campo*. Recuperado el 13 de febrero del 2021 de, <https://diccionarioactual.com/investigacion-de-campo/>

Espinoza, E. (11 de Noviembre de 2016). *Universo, muestra y muestreo*. Recuperado el 8 de febrero del 2021 de, <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>

Fidias, & Arias. (21 de Abril de 2013). *Tipos y diseño de la investigación*. Recuperado el 22 de enero del 2021 de, http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html

GALLOWAY, D. (2002). *Gestion por procesos*. Gestion 2000.com.

González, C. (13 de Abril de 2015). *Conceptos: Universo, Población y Muestra*. Recuperado el 12 de enero del 2021 de, <https://www.cgonzalez.cl/conceptos-universo-poblacion-y-muestra/>

Google Maps. (25 de febrero de 2021). Recuperado el 2 de marzo del 2021 de, <https://www.google.com.ec/maps/search/empresa+rosesland%7D/@-0.5298262,-78.6160556,13.75z>

HODGE, B. (1998). *Teoría de la organización*. Madrid(España): Pearson Prentice Hall.

IDALBERTO, C. (2011). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones*. Mexico: Mc grawhill.

JAMES CHAMPY, M. H. (1993). *La reingeniería de procesos: una herramienta gerencial para la innovación y mejora de la calidad en las organizaciones*. Bogota: Universidad el Bosque.

MALDONADO, J. A. (2018). *Gestión de procesos*. Mexico: Tecnos.

MORALES, F. (07 de mayo de 2020). *Estandarización*. Recuperado el 17 de diciembre del 2020 de, <https://economipedia.com/definiciones/estandarizacion.html>

PALMA, J. (2010). *Manual de procedimientos*. Chile: RAN.

Puente, W. (11 de Abril de 2020). *Técnicas de investigación*. Recuperado el 18 de diciembre del 2020 de, <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

Questionpro. (11 de Abril de 2020). *Qué es la Investigación Exploratoria*. Recuperado el 2 de enero del 2021 de, <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-exploratoria/>

SOLANO, A. (2005). *La utilizacion en el estudio de caso en el analisis local*. Mexico: Region y Sociedad.

Soto, M. (13 de Julio de 2014). *La Ficha de Observación*. Recuperado el 5 de enero del 2021 de, <https://prezi.com/uinnphpdjtuz/la-ficha-de-observacion/>

TERRY, G. R. (1977). *Principios de Administracion*. Buenos Aires: El Ateneo.

ANEXOS