

**Mejora del proceso en línea de producción poscosecha de rosa Agrícola el Retiro S.A**

Juan Manuel Rubiano Torres

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Regional occidente

Facultad Administración de empresas

Madrid - Cundinamarca

2019

**Mejora del proceso en línea de producción poscosecha de rosa Agrícola el Retiro S.A**

Juan Manuel Rubiano Torres

E-MAIL [jrubianotor@uniminuto.edu.co](mailto:jrubianotor@uniminuto.edu.co)

Informe final de la Sistematización

Asesora:

July Paola Daza Cortes

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Regional occidente

Facultad Administración de Empresas

Madrid - Cundinamarca

2019

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

Nota de aceptación

---

---

---

Presidente del Jurado

---

---

Jurado

Jurado

MAYO 2019

## **DEDICATORIA**

A mi esposa e hijas y a cada una de las personas que de una u otra manera intervinieron en mi proceso de formación académica y profesional aportando con su apoyo y conocimiento para cumplir una meta más y con todo el conocimiento adquirido ser un excelente profesional y mejor persona.

## **AGRADECIMIENTOS**

Este trabajo tiene un tinte especial y de mucho valor ya que sin el apoyo de mi esposa e hijas no habría sido posible alcanzar este logro, un peldaño más que requirió de mucho sacrificio y perseverancia, a mis padres quienes desde temprana edad me enseñaron que nunca debo desfallecer, que siempre debo conseguir lo que me propongo siendo constante

A mis maestros, compañeros, tutores y amigos que aportaron en mi desarrollo académico apoyándome con sus enseñanzas para poder culminar con éxito este proceso.

A mis Coordinadoras Kelly Figueroa y María José Hernández y a mis tutoras Angélica Torres y July Daza por su apoyo, dirección y acompañamiento durante la recta final de vida Universitaria.

A la compañía Agrícola el Retiro S.A, por permitir desarrollar mi conocimiento aplicado a los procesos de la poscosecha de rosa.

A la corporación Uniminuto por haberme permitido crecer como persona, formarme académicamente para cumplir con esta meta.

## TABLA DE CONTENIDO

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA – TÍTULO.....	15
1.1 Objeto.....	15
1.2 Eje.....	16
1.3 OBJETIVOS.....	17
1.3.1 Objetivos General.....	17
1.3.2 Objetivos Específicos.....	17
1.4 Destinatarios.....	18
2. CONCEPTOS TEÓRICOS QUE FUNDAMENAN LA SISTEMATIZACIÓN.....	19
3. DESCRIPCIÓN DE LA MODALIDAD DE PRÁCTICA SELECCIONADA.....	26
4. DESCRIPCIÓN GENERAL METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN.....	27
5. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	28
5.1 El punto de partida: Situación inicial.....	28
5.2 La intervención desarrollada (descripción según la modalidad de práctica.....	30
5.2.1 Paso a paso de los tres procesos principales en poscosecha.....	32
5.3 El punto de llegada: La situación final.....	36
5.4 INDICADORES DE RESULTADOS.....	40

6. LAS LECCIONES APRENDIDAS.....	44
7. RECOMENDACIONES.....	45
8. CONCLUSIONES.....	46
9. GLOSARIO.....	47
10. BIBLIOGRAFÍA.....	48
11. ANEXOS.....	51

## TABLAS

TABLA No. 1 Principios de HENRY FAYOL.....	19
TABLA No. 2 Reporte producto no conforme (Flor nacional).....	29
TABLA No. 3 Registro de capacitación personal Agrícola El Retiro S.A.....	39

## GRÁFICAS

GRÁFICA No. 1 Plano poscosecha Agrícola El Retiro S.A.....	30
GRÁFICA No. 2 Diagrama de flujo – proceso en poscosecha de Rosas Agrícola El Retiro S.A.	31
GRÁFICA No. 3 Proceso de mejora, implementación y resultado en el área de Recepción.....	36
GRÁFICA No. 4 Proceso de mejora, implementación y resultados en línea de producción.....	37
GRÁFICA No.5 Proceso de mejora, implementación y resultados en el área de Empaque.....	38
GRÁFICA No. 6 Comparativo reclamaciones poscosecha Agrícola El Retiro S.A.....	40
GRÁFICA No. 7 Comparativo incidencias reclamación Agrícola El Retiro S.A.....	41
GRÁFICA No. 8 Comparativo valorado poscosecha Agrícola El Retiro S.A.....	42
GRÁFICA No. 9 Producción Vs Exportación.....	43

## RESUMEN

Todo proceso debe presentar unos lineamientos claros y adecuados para que su funcionamiento sea el adecuado, sin importar la actividad económica, tipo de industria o proceso a realizar. Debe estar soportado bajo los principios básicos y manejo adecuado de los procesos, producción en línea, aprovechamiento del recurso humano y siendo amigables con el medio ambiente; Sin embargo, el solo hecho de conocerlos no es suficiente para que se obtengan resultados positivos en el desarrollo de la actividad, es necesario un direccionamiento y una visión sobre el proceso, trazar una ruta que permita los mejores resultados.

Agrícola El Retiro S.A., es una compañía que compite en el mercado floricultor desde hace aproximadamente 20 años, exportando su producto hacia Europa y el Norte de América, obteniendo unos buenos ingresos especialmente en las temporadas de San Valentino y Madres. Sin embargo, en los últimos años ha presentado un déficit en cuanto a sus procesos en poscosecha especialmente en línea de producción y calidad generando inconformidad en el cliente final al recibir un producto que no cumple con las expectativas en cuanto a parámetros de calidad solicitados.

La poscosecha en una compañía floricultora, es la que soporta todo el proceso realizado en la finca, especialmente el de cultivo, siendo el filtro final y en donde se debe tener en cuenta la calidad, aprovechamiento del producto en sus longitudes, dando un manejo adecuado desde su recepción hasta tener el producto terminado y posterior despacho.

Con este trabajo de sistematización se refleja una de las formas de cómo se pueden realizar mejoras en un proceso determinado, que para este caso se enfocó en la línea de producción de poscosecha de Agrícola El Retiro S.A, obteniendo muy buenos resultados los cuales se ven reflejados claramente en los apartes que componen el presente documento. Todas las mejoras realizadas pueden incrementar los resultados siempre y cuando se tenga como premisa la mejora continua, retroalimentación y seguimiento a los procesos.

Para poder realizar este proceso se toma como base las teorías más representativas de la Administración, las cuales permiten un enfoque sobre las bases y las estructuras que se deben tener en cuenta para el desarrollo adecuado de cualquier actividad.

**Palabras Claves:** Diagnosticar, Identificar, Implementar, Estructurar, Adecuar, Crear, Fortalecer, Capacitar, Retroalimentar, Poscosecha, Producto, Línea de Producción, Calidad, Satisfacción

## **ABSTRACT**

All processes must present clear and adequate guidelines so that their operation is adequate, regardless of the economic activity, type of industry or process to be carried out. It must be supported under the basic principles and proper management of processes, online production, use of human resources and being friendly to the environment; However, the mere fact of knowing them is not enough to obtain positive results in the development of the activity, it is necessary an address and a vision about the process, to trace a route that allows the best results.

Agrícola El Retiro S.A., is a company that competes in the flower market for approximately 20 years, exporting its product to Europe and North America, earning good income especially in the seasons of San Valentine days and Mothers days. However, in recent years it has presented a deficit in terms of its postharvest processes, especially in line with production and quality, generating dissatisfaction in the final customer when receiving a product that does not meet the expectations in terms of quality parameters requested.

The post-harvest in a flower company, is the one that supports all the process carried out on the farm, especially the crop, being the final filter and where you have to take into account the quality, use of the product in its lengths, giving an appropriate handling from its reception to having the finished product and subsequent dispatch.

This systematization work reflects one of the ways in which improvements can be made in a specific process, which in this case focused on the post-harvest production line of Agrícola El

Retiro SA, obtaining very good results which are reflected clearly in the sections that make up this document. All the improvements made can increase the results as long as the continuous improvement, feedback and follow-up of the processes are taken as a premise.

In order to carry out this process, the most representative theories of the Administration are taken as a basis, which allow a focus on the bases and structures that must be taken into account for the adequate development of any activity.

**Keywords:** Diagnose, Identify, Implement, Structure, Adapt, Create, Strengthen, Train, Feed, Post-harvest, Product, Production Line, Quality, Satisfaction

## **INTRODUCCIÓN**

El proceso en la línea de producción de Agrícola El Retiro S.A, es de vital importancia para la compañía ya que genera el 100% de los ingresos, de tal manera que se hace necesario reestructurar, implementar procesos que permitan la mejora continua y logre satisfacer al cliente final con un producto que cumpla con las especificaciones, calidad y belleza.

El presente trabajo de sistematización, tiene como objetivo principal el mostrar un proceso de mejora basado en un diagnóstico inicial y comparativo en un período similar en dos años distintos, evidenciando numéricamente las mejoras obtenidas y el resultado final.

De tal manera que al revisar el conjunto de la intervención, se reflejará la labor realizada dejando ver el paso a paso, el progreso y los resultados obtenidos luego de implementar los cambios sugeridos. Además se dejarán consignadas las recomendaciones pertinentes de los puntos hallados durante el desarrollo del presente trabajo en la poscosecha de rosa de Agrícola El Retiro S.A

## **1. IDENTIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA**

### **MEJORA DEL PROCESO EN LÍNEA DE PRODUCCIÓN POSCOSECHA DE ROSA**

#### **AGRÍCOLA EL RETIRO S.A**

**1.1. OBJETO:** “Agrícola El Retiro”, es una compañía que produce y exporta flores; mediante un diagnóstico inicial realizado se evidencia falencias e inconsistencias en los procesos que se llevan a cabo en la línea de producción de la postcosecha de Rosas, el análisis muestras carencias en la forma como se está trabajando la materia prima (tallos de rosa), los desperdicios y en el seguimiento de control y calidad del producto final. El paso a seguir luego de evidenciar las fallas en la línea de producción, es retroalimentar al personal y hacerle entender la importancia de su labor, la incidencia que ésta tiene en el producto final y que un trabajo bien hecho, trae consigo un reconocimiento de la empresa y que puede entrar a competir con otras compañías que se dediquen a la misma actividad, llegando a posicionarse en el mercado como una de las mejores en cuanto a elaboración y calidad del producto.

Colombia es un país donde existen diversos campos de acción que permiten el desarrollo profesional del individuo. Uno de los más importante es el sector Agrícola que cuenta dentro de su actividad económica la floricultura la cual está consolidada como uno de los sectores económicos más importante del país, representando un aporte al PIB del 2,8% anual en el sector agrícola y un leve aumento del 0,5% respecto a años anteriores. Está representado por aproximadamente 163 empresas dedicadas a la producción y exportación de flores. Según Informe del desempeño del sector Floricultor. (Reyes. F., Cruz. L., Cáceres N., Valero E., 2017, p6 – 10).

**1.2 EJE:** Fortalecimiento de los procesos propios de la postcosecha en línea de producción donde su objetivo principal sea el de la mejora continua de los procesos, apoyados en las buenas prácticas para preservar, garantizar la calidad de la flor cortada y, que permita la toma de decisiones asertivas, entregando un producto terminado que satisfaga completamente al cliente y lo persuada a continuar con la adquisición de más producto y que se convierta en un aliado estratégico. Para ello es necesario tener en cuenta los diferentes tipos de herramientas como lo son:

- Tipo administrativo en el direccionamiento de los procesos
- Tipo financiero disminuyendo costos aprovechando los recursos y controlando la fuga o pérdida tanto de producto y/o de materia prima.
- Tipo operativo al realizar seguimiento, capacitaciones, retroalimentando y controlando los procesos con indicadores de gestión que permitan evidenciar el comportamiento de las labores realizadas.
- Tipo comercial al disminuir las posibles inconformidades de los clientes por recibir un producto que no cumpla con los parámetros y exigencias solicitadas al momento de la negociación.
- Tipo organizacional realizando evaluaciones de desempeño enfocados a la retroalimentación de la labor y las mejoras a tener en cuenta para aportar activamente en el cumplimiento de los objetivos trazados.

## **1.3 OBJETIVOS:**

### **1.3.1 Objetivo General:**

Implementar un plan estratégico que permita la optimización del proceso en "Línea de producción", incentivando el aprovechamiento del producto terminado, tanto en su composición, calidad y homogeneidad.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Identificar el impacto generado en la línea de producción, medido a través de indicadores de gestión.
2. Estructurar los procesos de tal manera que permita el aprovechamiento del producto al máximo, evitando desperdicios, mejorando calidad, obtener una mano de obra calificada y comprometida con las labores a realizar en la poscosecha.
3. Crear manuales de funciones de cada labor que se realiza en la poscosecha y que sirva como guía para el óptimo y adecuado desarrollo de los procesos
4. Capacitar al personal sobre la importancia, del manejo adecuado del producto (Rosa) para obtener excelentes resultados y satisfacción del cliente al recibir el producto terminado (Ramo).
5. Optimizar los procesos de gestión relacionados con recursos, materia prima, mano de obra.

#### 1.4 DESTINATARIOS:

Dentro del proceso intervienen varios actores que hacen parte fundamental del proyecto de adecuación e implementación de mejoras como lo son:

- **Jefe de Poscosecha:** Como responsable y cabeza del área, es la persona encargada de direccionar el proceso basado en los criterios, parámetros establecidos y sugeridos que permitan el óptimo desarrollo de las actividades que se realizan dentro del área garantizando su cumplimiento de acuerdo a lo planteado.
- **Asistente de Poscosecha:** Es la persona encargada de digitalizar los datos, entrega de formatos generar etiquetas, entregar ordenes de trabajo, inventarios.
- **Supervisora del Proceso:** Es la persona encargada de impartir las instrucciones en línea de producción, teniendo en cuenta las órdenes de trabajo y verificando que el proceso funcione y avance de acuerdo a las mejoras planteadas (Proceso, rendimiento, Calidad)
- **Operarios:** El personal que desarrolla la labor de acuerdo a unas instrucciones impartidas previa capacitación del manejo adecuado de la flor, explicando el porqué, el cómo y el para que se debe desarrollar el proceso de acuerdo a las indicaciones.

## 2. CONCEPTOS TEÓRICOS QUE FUNDAMENTAN LA SISTEMATIZACIÓN

Basado en el diagnóstico inicial se procede a realizar la ruta adecuada para la optimización de los procesos productivos aplicando y soportado en la **Teoría Clásica** cuyo representante es **Henry Fayol** quien la desarrolló hacia 1916 se enfoca en “La organización como una gran maquinaria donde todo debe estar planificado, el trabajador debe ser seleccionado por sus actitudes y aptitudes que garantizaban un mejor cumplimiento en sus actividades. Surgen elementos de relevancia como: la división del trabajo, el diseño de cargos, la implementación de tareas, y acciones motivadoras a través de incentivos salariales, premios por producción, condiciones de trabajo y estandarización de procesos los principales inconvenientes era la concepción del empleado pues en el enfoque clásico de la administración a este se le conocía como el hombre económico.

**Tabla No. 1 Principios de Henry Fayol**

<b>Principios de Henry Fayol</b>	
División del trabajo	Autoridad
Disciplina	Unidad de mando
Unidad de dirección	Subordinación de interés individual
Remuneración	Centralización
Jerarquía	Orden
Equidad	Estabilidad del personal
Iniciativa	Espíritu de equipo

“Tabla No. 1 (Hernández P. 2011 - p44)”

El pensador, Fayol identificó cinco reglas o deberes de la administración:

- **Planeación:** diseñar un plan de acción para el mañana.
- **Organización:** brindar y movilizar recursos para la puesta en marcha del plan.
- **Dirección:** dirigir, seleccionar y evaluar a los empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para alcanzar lo planificado.
- **Coordinación:** integración de los esfuerzos y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas.
- **Control:** garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas.

Según, Canovas. R, Loredó. C, & Martín P., 2011, la estructura que debe tener una organización para lograr la eficiencia, parte de un todo organizacional y de su estructura para garantizar la eficiencia de todas las partes involucradas, sean ellas órganos o personas. Fayol partió de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, lo cual inició la concepción anatómica y estructural de la organización. Existe una proporcionalidad de la función administrativa, que se reparte en todos los niveles de la empresa.

Como dice Morgan, 2011, se basa en el presupuesto de que la sociedad tiene una existencia real y concreta, y un carácter sistémico orientado a producir un estado de cosas ordenado y regulado. Privilegia un abordaje de la teoría social que se enfoca en entender el rol de los seres humanos en sociedad. El comportamiento es siempre visto como algo contextualmente limitado en un mundo real de relaciones sociales es primariamente regulativa y pragmática en su

orientación básica, ocupándose de entender la sociedad en un sentido que genera conocimientos empíricos útiles.” (Hernández p. 2011 - p44)

Por otra parte la **Teoría Neoclásica** desarrollada inicialmente por **Peter Drucker** en 1954, **Harold Koontz**, **Ciryl J O'Donnell** y **William Neuman** la cual está basada en la perspectiva metodológica y en los conceptos básicos de la estructura de autoridad y responsabilidad, dinamismo de grupos, comunicación interpersonal, dirección democrática, entre otros. Además que para cumplir los objetivos de la organización se deben integrar los objetivos individuales de los trabajadores.

“**La Teoría neoclásica** (escuela operacional, o del proceso administrativo) surgió de la necesidad de utilizar los conceptos válidos y pertinentes de la teoría clásica (eliminando las exageraciones y distorsiones típicas de cualquier teoría pionera), juntándolos con otros conceptos, igualmente válidos y pertinentes, ofrecidos por diversas teorías administrativas más recientes.

Puede identificarse por algunas características sobresalientes: el énfasis en la práctica de la administración, la reafirmación relativa (y no absoluta) de los postulados clásicos, el énfasis en los principios clásicos de la administración, en los resultados y objetivos, y sobre todo, en el eclecticismo abierto y receptivo.

Considera que la administración es una técnica social básica. Esto implica que el administrador debe conocer, además de los aspectos técnicos y específicos de su trabajo, los aspectos relacionados con la dirección de personas en las organizaciones.

Surgió con el crecimiento exagerado de las organizaciones. Una de las respuestas que buscó dar fue la relacionada con el dilema de centralización versus descentralización. Gran parte del trabajo de los neoclásicos está orientado hacia los factores que conducen a la descentralización, así como a las ventajas y desventajas que ésta produce.

Destaca las funciones del administrador: planeación, organización, dirección y control. En conjunto, esas funciones administrativas constituyen el proceso administrativo.

La planeación es la función administrativa que determina los objetivos con anticipación, y qué debe hacerse para alcanzarlos. Así, el establecimiento de objetivos es el primer paso de la planeación. Existe una jerarquía de objetivos para conciliar los objetivos simultáneos que se presentan en una empresa, los cuales van desde los; objetivos organizacionales hasta las políticas, directrices, metas, programas, procedimientos, métodos y normas. En cuanto a su cobertura, la planeación puede darse en tres niveles: estratégico, táctico y operacional. Existen cuatro bases de planes: procedimientos, presupuestos, programas o programaciones y reglas o reglamentos.

La organización es la función administrativa que agrupa las actividades necesarias para realizar lo planeado. En cuanto a su cobertura, la organización puede darse en tres niveles: global (diseño organizacional), departamental (diseño por departamentos) y operacional (diseño de cargos y tareas).

La dirección es la función administrativa que orienta y guía el comportamiento de las personas en función de los objetivos que deben conseguirse. Es una actividad de comunicación, motivación y liderazgo, pues se refiere básicamente a las personas. En cuanto a su cobertura, la

dirección puede presentarse en tres niveles; global (dirección), departamental (gerencia) y operacional (supervisión).

El control es la función administrativa que busca asegurar que lo planeado, organizado y dirigido cumplió realmente los objetivos previstos. El control está constituido por cuatro fases: establecimiento de criterios o estándares, observación, del desempeño, comparación del desempeño con el estándar establecido y acción correctiva para eliminar desviaciones o variaciones. En cuanto a su cobertura el control puede darse en tres niveles: estratégico, táctico y operacional.” (Idalberto Ch, p. 2004 - p154).

**Teoría Matemática** desarrollada por **Hebert Simon, Von Neuman y Mongesnten** entre los años 1947 y 1954 bajo la premisa de “Toma de decisiones acertadas”. Todo proceso debe ser medible cuantitativamente, es decir, se deben aplicar procesos decisorios caracterizado por dos perspectivas como los son la del proceso y la del problema. A partir de estas dos premisas en donde se toman decisiones, las cuales pueden ser programadas o no programadas.

“La Teoría matemática es un enfoque reciente en el campo de la administración. Antes conocida únicamente por la Investigación de operaciones, hoy representa un importante campo de actuación de la teoría administrativa: la administración de operaciones. Su principal área de aplicación en la administración es el proceso de decisión, principalmente cuando las decisiones son programables o cuantitativas. Existe un enorme potencial de los modelos matemáticos en administración.

La investigación de operaciones (IO) es una de las alternativas de métodos cuantitativos de enorme aplicación dentro de la administración, por medio de variadas técnicas, como la Teoría

de los juegos, Teoría de las colas. Teoría de los Grafos, Programación lineal. Análisis estadística y Cálculo de probabilidad y Programación dinámica.

El enfoque matemático se fundamenta en la necesidad de medir y evaluar cuantitativa y objetivamente las acciones organizacionales. El cuadro de mando integral (BSC) es un ejemplo de medición en función de objetivos estratégicos.

Sin embargo, al hacer una apreciación crítica de la Teoría matemática de la administración, se verifica que su aplicación se enfoca hacia los niveles organizacionales próximos a la esfera de ejecución y relacionada con las operaciones y tareas.

La administración de operaciones se enfoca actualmente hacia las operaciones de manufactura y de servicios, con la intensa utilización de la contribución de la tecnología (Informática) y de la matemática.” (Idalberto Ch, p. 2004 - p404).

La **Teoría de los sistemas**, es desarrollada por el alemán Ludwig Von Bertalanffy, entre 1950 -1968. Esta teoría no busca dar solución a problemas por el contrario busca ser parte de un concepto que permita plantear y producir diversas teorías o formulaciones conceptuales que conlleven a la solución de diferentes problemas que se presenten.

“La Teoría de sistemas se deriva de la Teoría general de sistemas desarrollada por Von Bertalanffy y que se esparció por todas las ciencias, influenciando notablemente la administración.

El enfoque sistémico se contrapone al micro enfoque del sistema cerrado. El concepto de sistemas es complejo; para su comprensión se hace necesario el conocimiento de algunas características de los sistemas (propósito, globalización, entropía y homeostasis) así como dos

tipos posibles y de los parámetros de los sistemas (entrada, proceso, salida, retroalimentación y ambiente). El sistema abierto es el que mejor permite un análisis al\* mismo tiempo profundo y amplio de las organizaciones.

Se enfocan las organizaciones como sistemas abiertos, pues su comportamiento es probabilístico; y no determinístico, las organizaciones forman parte de una sociedad mayor, constituidas de partes menores; existe una interdependencia entre las partes de las organizaciones; la organización necesita alcanzar una homeostasis o estado firme; las organizaciones poseen fronteras o límites más o menos definidos; tiene objetivos; se caracterizan por la morfogénesis.

Dentro de ese enfoque se encuentra el modelo de Katz y Kahn (importación, procesamiento y exportación con características de primer y segundo orden).

Por otro lado, el modelo socio técnico de Tavistock representa igualmente un enfoque sistémico que se basó sobre dos subsistemas: el técnico y el social.

En una apreciación crítica de la Teoría de sistemas, se verifica que ese enfoque trajo una fantástica ampliación en la visión de los problemas organizacionales en contraposición al antiguo enfoque del sistema cerrado. Su carácter integrador y abstracto y la posibilidad de comprensión de los efectos sinérgicos de la organización son realmente sorprendentes. La visión del hombre funcional dentro de las organizaciones se deriva principalmente de la concepción de la naturaleza humana. A pesar del enorme impulso, la Teoría de sistemas aún carece de mejor sistematización y presentación de los detalles, pues su aplicación práctica es aún incipiente.” (Idalberto Ch, p. 2004 - p426).

### 3. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA MODALIDAD DE PRÁCTICA SELECCIONADA

Se manifiesta como una posible solución a las necesidades que se reflejan al evaluar las diferentes labores en la línea de producción en poscosecha de Rosas de “**Agrícola El Retiro S.A.**” Apoyados en el diagnóstico inicial, el cual deja al descubierto falencias de éste y permite generar posibles soluciones que sirve como apalancamiento a las mejoras que se puedan plantear. Se hace notoria la búsqueda de diferentes medios que se puedan aplicar e implementar para reducir la pérdida de flor y aprovechar al máximo el producto. Todo ello es posible si se hace uso de metodologías que permitan el óptimo desarrollo de los procesos, realizando un seguimiento apoyados con las herramientas básicas como los son los indicadores de gestión, sistemas de producción y el conocimiento adquirido durante el proceso tanto académico como profesional en el área de poscosecha, de tal manera que todo se articule en una dirección y aprovechamiento que permitan la mejora continua y el éxito de del mismo.

#### **4. DESCRIPCIÓN GENERAL METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN**

Para dar inicio a la sistematización, se toma como punto de partida el diagnóstico planteado en la práctica profesional en donde surge la necesidad de mejora al quedar en evidencia el funcionamiento inadecuado de los procesos y, a partir de allí se crea una necesidad para plantear, organizar, reestructurar e implementar las mejoras necesarias para un mejor desarrollo de las actividades y procesos en la poscosecha rosas de Agrícola el Retiro S.A. A partir de allí y aprovechando los conocimientos adquiridos durante el proceso académico y apoyado en las teorías administrativas de algunos autores los cuales proporcionaron diversas herramientas que fueron de gran aporte, guía y parte fundamental durante el proceso. Se genera un plan de trabajo, el cuál va enfocado a la mejora del proceso en línea de producción en donde se hace necesario capacitar al personal en la importancia y la forma adecuada de realizar la labor. De igual manera se implementan formatos de control, se distribuye de otra manera el área para controlar mejor los procesos.

## 5. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

### 5.1. El punto de partida: La Situación inicial

Al realizar el diagnóstico inicial en el mes de Agosto de 2018, se encuentran falencias que no permiten el correcto funcionamiento en los procesos tales como:

- Recepción, almacenamiento, rotación del producto.
- La flor se quedaba días en el área de recepción, hidratando sin que se realizara la labor de rotación adecuada permitiendo que ésta se pierda por problemas fitosanitarios, maltrato y apertura entre otros.
- No existían procedimientos o instructivos que permitieran saber cómo realizar la preparación y dosificación de soluciones de hidratación y ningún formato que permita evidenciar el control y seguimiento al Ph (Potencial hidrogenado) o grado de acidez de las soluciones de hidratación tanto en el área de recepción como en producto terminado.
- No existía una forma clara para identificar a que fecha pertenece el producto. Es decir, la fecha de corte e ingreso a poscosecha.
- La Rosa es un producto que permite la conservación y alargar su vida realizando un proceso de almacenamiento en cuarto frío a temperaturas adecuadas.
- El área del producto no conforme para exportación o flor nacional, se encontraba en un lugar externo a la poscosecha y no adecuado para realizar una verificación del producto y definir si definitivamente es producto apto para exportar o no.
- Los formatos existentes no se diligenciaban adecuadamente (Tabla No. 01). El formato ya se encontraba funcionando, sin embargo no se diligenciaba correctamente, lo cual generaba datos inflados e incorrectos

**Tabla No. 2 – Reporte producto no conforme (Flor Nacional)**

C.I. AGRICOLA EL RETIRO S.A.													
% CAUSAS NACIONAL SEMANAL							ROTACION				DEVOLUCION LOCALES		
SEMANA 36-2018													
	POLVOSO	TRHIPS	ABIERTO	MALTRATO	TOTAL	PORCENTAJE VARIEDAD	DESCABECE	BOTRYTIS	ABIERTO	MALTRATO	TOTAL	DEVOLUCION	TOTAL
FREEDOM	2924	3629	2007	735	13040	9%					0		0
AKITO	6	0	32	23	237	0%					0		0
ALMAH	0	0	43	18	81	0%					0		0
ATOMIC	0	0	0	0	0	0%					0		0
<b>TOTAL</b>	<b>3774</b>	<b>4020</b>	<b>3316</b>	<b>2016</b>	<b>20309</b>	<b>13%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PRODUCCION</b>													
%	18.6%	19.8%	16.3%	9.9%	100%			0.0%	0.0%	0.0%	100%	0.0%	100%

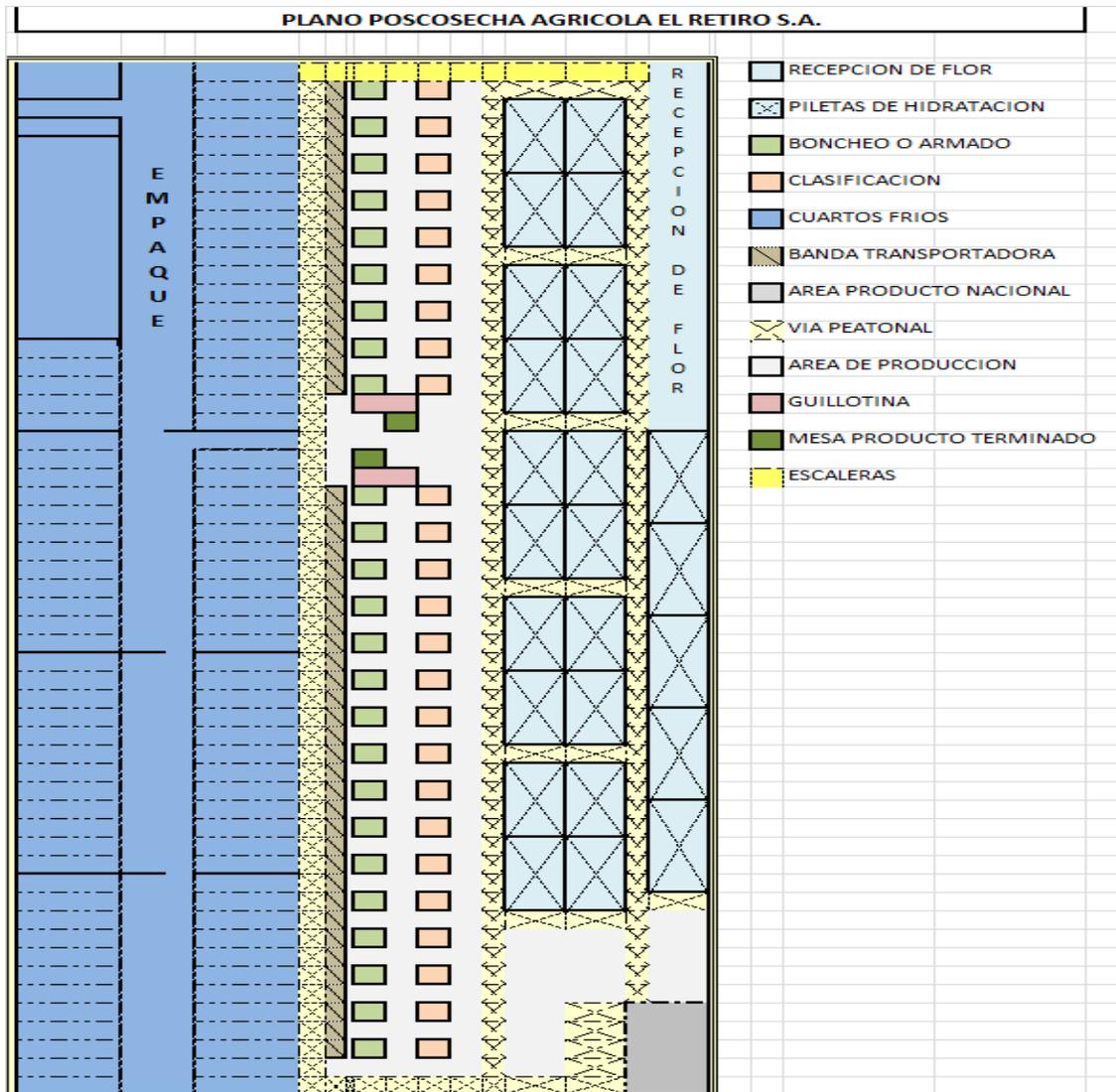
*Fuente Agrícola El Retiro S.A (S F)*

- Los registros que se llevan de rendimientos tanto en clasificación como en bonche (Armado de Ramos) no son claros, parecen planas (control de tiempos y movimientos) y los registros no confiables como para poder realizar un claro seguimiento por medio de indicadores.
- No existe soporte o evidencia de las respectivas capacitaciones sobre los procesos y que el personal tenga claro a las actividades propias de las labores a desarrollar en la postcosecha.
- No existía un área de almacenamiento destinada para poder ubicar el material para el proceso (Capuchón, Lámina, Comidas, etc.) que se necesita para realizar la labor y por el contrario se utiliza la oficina como almacén.
- El personal que tiene en su poder implementos de protección personal no hace uso adecuado de los mismos. Adicional no existe un registro donde evidencie la entrega de estos implementos y herramientas de trabajo. Además no se realiza control de aquellos que no son permitidos por seguridad y salud en el trabajo de tal manera que puedan ocasionar un posible accidente.
- No existen manuales que permitan identificar las funciones a realizar por cada persona en postcosecha.

## 5.2 La intervención desarrollada (descripción según la modalidad de práctica)

### GRÁFICA No. 1. PLANO POSCOSECHA AGRÍCOLA EL RETIRO S.A

Plano elaborado con la distribución actual de los espacios de la poscosecha, indicando las zonas en las que actualmente funciona cada subproceso. -

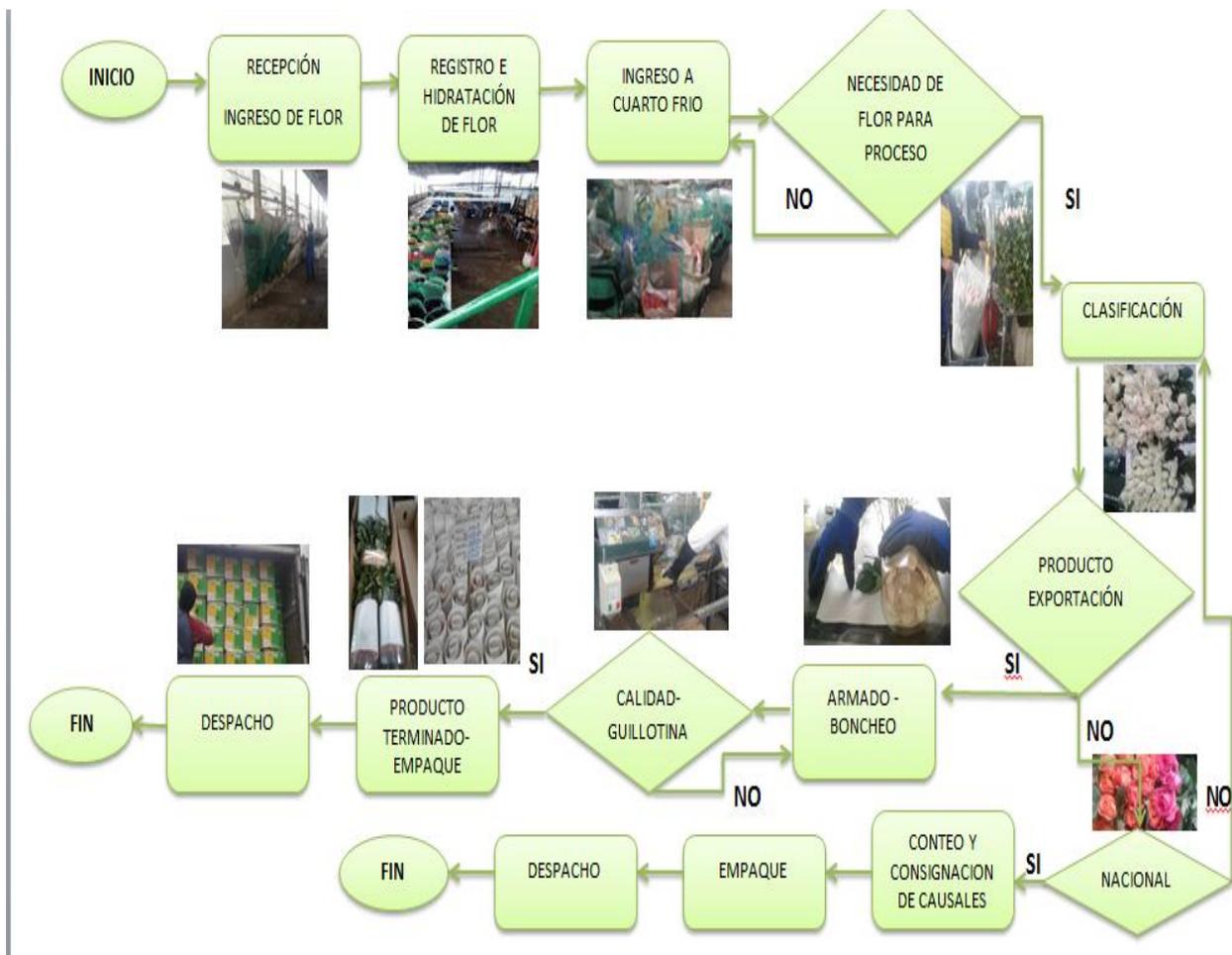


Fuente Autoría Propia (2019)

El proceso inicia con la distribución adecuada de las áreas de trabajo, dando las indicaciones y capacitaciones pertinentes para lograr obtener los resultados esperados con las mejoras que se han realizado. Para poner en contexto el proceso, se adjunta el siguiente diagrama de flujo:

**Gráfica No. 2 - Diagrama de Flujo proceso en poscosecha de Rosas Agrícola El Retiro S.A.**

El presente diagrama de flujo se genera como punto de partida para dar a conocer el flujo adecuado de los procesos en la poscosecha Agrícola El Retiro S.A



*Diagrama de Flujo - Agrícola El Retiro S.A.- Fuente Autoría propia (2019)*

## 5.2.1 PASO A PASO DE LOS TRES PROCESOS PRINCIPALES EN POSCOSECHA AGRICOLA EL RETIRO S.A

- **RECEPCIÓN DE FLOR:** Se recibe la flor que envía cultivo verificando color, variedad y las condiciones en las que ingresa el producto a postcosecha, se deja en piletas con solución para hidratar, se realiza aplicación de un producto para que la proteja de hongo (Botrytis) y se lleva registro manual de las cantidades, especificando bloque, variedad y cantidad de tallos.
  - a. **MONITOREO:** Se realiza tomando una malla con flor la cual está conformada por 50 tallos, se abre y se comienza a revisar el producto en donde hay que tener varios parámetros de revisión tales como longitud, condiciones en las que llega de cultivo a poscosecha verificando si el producto no es apto para exportación, verificación de cantidad de tallos vs etiqueta de marcación con la que ingresa la malla al área.
  - b. **ALMACENAMIENTO DE FLOR:** Se realiza esta labor cuando la flor no se procesa el mismo día de corte, se ubica en tinas sin solución dentro del cuarto frío en la zona destinada para tal fin.
  - c. **ALISTAMIENTO:** En este proceso interviene la persona de recepción la cual ubica el producto en las mesas para realizar la labor de selección de la flor, además se debe garantizar la correcta rotación del producto, aplicando el principio que se debe procesar la flor que tenga la fecha de almacenamiento más larga.
- **CLASIFICACIÓN:** Se entiende por el proceso en donde se hace una separación de flor por calidad, longitud, apertura y se verifica si es apta para exportación o si por el contrario es producto nacional.

- a. **BONCHE O ARMADO:** Labor que se realiza al tener un producto apto para poder armar el ramo de acuerdo a las especificaciones dadas por el cliente.
- b. **NACIONAL O PRODUCTO NO CONFORME:** En esta área se realiza labor de revisión de las posibles causales por las que es producto no es exportable, se realiza el registro de la inconsistencia, se realiza el conteo respectivo, se registra en el formato creado para ello y se empaca por 50 tallos.
- c. **GUILLOTINA:** Aquí se emparejan los ramos de acuerdo a la longitud solicitada por el cliente, además de darle el terminado anexándole la comida y poniendo el capuchón respectivo, luego se dejan en una tina con solución para hidratar el producto.
- **CUARTO FRÍO (ALMACENAMIENTO):** En esta zona se dejan ubicadas las tinas con solución y producto terminado durante un tiempo mínimo de 4 horas para que la flor hidrate adecuadamente.
  - a. **EMPAQUE:** Luego de haber cumplido el mínimo de tiempo de hidratación se realiza el respectivo empaque, teniendo en cuenta las especificaciones del cliente y características de la receta para empacar, zunchar, etiquetar y posterior despacho del producto.
  - b. **DESPACHO:** Se realiza al momento de llegar el camión garantizando que el producto se despache en las condiciones adecuadas tanto de empaque como de frío y garantizando la temperatura del vehículo para que no pierda la cadena de frío.
- **Recepción, almacenamiento, rotación del producto:** Se definieron los formatos que se deben manejar, diligenciar y llevar adecuadamente con los datos del producto que ingresa a postcosecha, además de la marcación de cada piqueta con la fecha y hora del

producto que está ingresando para así poderlo identificar y dar la adecuada rotación al producto al igual que la correcta marcación y almacenamiento del producto que se guarda en los cuartos fríos.

- Se realiza el proceso adecuado en cuanto al recibo, hidratación, rotación correcta del producto identificándolo por medio de paletas donde se evidencia la fecha y hora de ingreso de la flor a la postcosecha, garantizando de esta manera el mínimo de tiempo de hidratación del producto de 4 horas en esta área.

### **Proceso de recibo, hidratación y almacenamiento de producto terminado**



*Fuente imágenes Propia (2019)*

- Se hace distribución adecuada de los espacios, donde se incluye el área de flor no conforme o producto nacional y se comienza a hacer la verificación dentro de la postcosecha, evidenciando a tiempo si el producto cumple o no con los parámetros para que se pueda procesar como exportable o por el contrario como producto nacional. Adicional a ello se capacita, responsabiliza y define la persona encargada de este proceso dándole indicaciones claras de cómo se debe realizar la labor en cuanto al manejo, revisión de la flor y consignación de la información en las planillas según el caso.

## Zonificación de las áreas de trabajo dentro de la poscosecha



*Fuente Imágenes Propia (2019)*

- Se realiza capacitación al personal dando a conocer la importancia de la asepsia del área, puestos de trabajo y zonas externas a la poscosecha antes, durante y después del proceso, garantizando el óptimo desarrollo de la actividad, previniendo los posibles focos y la proliferación de enfermedades que afecten nuestro producto durante el proceso.

### 5.3 El punto de llegada: La situación final

#### Secuencia (Inicio, implementación y resultado) Procesos poscosecha.

Esta gráfica demuestra tanto gráfica como visualmente los procesos de la poscosecha antes durante y después de plantear las mejoras

#### Gráfica No. 3 Proceso de mejora, implementación y resultado en el área de Recepción

PROCESO	SUBPROCESO	COMO FUNCIONABA	IMPLEMENTACION	RESULTADO
RECEPCIÓN	RECEPCIÓN	MALLAS POR 70 TALLOS	MALLAS POR 50 TALLOS	DISMINUCIÓN DEL MALTRATO EN UN 60% (VER FORMATO FLOR NACIONAL)
		EN PILETA SIN SEPARAR NI IDENTIFICAR FECHA Y HORA DE INGRESO	EN PILETA MAXIMO 80 MALLAS POR ESPACIO Y SE IDENTIFICA CON FECHA Y HORA DE INGRESO	PERMITE UNA ROTACIÓN ADECUADA DEL PRODUCTO Y SE OBTIENE MEJOR APROVECHAMIENTO
		IMERSION DE FLOR EN BATEA PARA MANEJO DE HONGO	REALIZAR LA APLICACIÓN DEL PRODUCTO POR ASPERCIÓN	REDUCE EL MALTRATO Y GARANTIZA CUBRIMIENTO AL MAXIMO DE LA FLOR
	MONITOREO	NO SE REALIZABA	REVISIÓN ALEATORIA DEL PRODUCTO QUE INGRESA DE CULTIVO PARA IDENTIFICAR POSIBLES PROBLEMAS FITOSANITARIOS	ANTICIPARNOS A POSIBLES PROBLEMAS OBTENIENDO PORCENTAJES DE TIPO FITOSANITARIO Y LONGITUDES DE LA FLOR

Gráfica No. 3 Recepción fuente e imágenes autoría propia (2019)

En la tabla anterior se evidencia la evolución de la recepción a partir del diagnóstico inicial, luego por las mejoras sugeridas y finalmente el resultado lo grado luego de la implementación.

Gráfica No.4 Proceso de mejora, implementación y resultado en línea de Producción

LINEA DE PRODUCCIÓN	CLASIFICACIÓN	CLASIFICACION POR PUNTO DE APERTURA	CLASIFICAR POR LONGITUDES Y PUNTOS DE APERTURA	APROVECHAMIENTO AL MAXIMO DEL PRODUCTO OFRECIENDO RAMOS EN LONGITUDES ADECUADAS Y REALES
				 
		DESPETALAR LA FLOR	MAQUILLAR LA FLOR	MEJOR CALIDAD DEL PRODUCTO TENIENDO EN CUENTA QUE AL MAQUILLAR SE QUITA SOLAMENTE EL PETALO AFECTADO Y NO EN EXCESO.
	NACIONAL			 
		EL PROCESO FUNCIONA EN UN AREA EXTERNA A LA POSCOSECHA Y NO SE EVIDENCIABA SI TODO ERA NACIONAL O FLOR DE ROTACIÓN.	DEBE SER PARTE DE LA POSTCOSECHA. SE UBICA DENTRO DEL AREA PARA IDENTIFICAR SI LA FLOR ES NACIONAL, DE ROTACIÓN Y ES EXPORTABLE.	SE CONSIGNAN DATOS REALES EN EL FORMATO Y SE RETORNA A LINEA DE PRODUCCIÓN LA FLOR QUE ES APTA PARA EXPORTAR
		BONCHEO O ARMADO	 	 
	ARMAR EL RAMO TENIENDO EN CUENTA RECETA, SIN IMPORTAR LONGITUDES O APERTURAS		ARMAR EL RAMO CUIDANDO LA HOMOGENEIDAD (LONGITUDES DE TALLOS, APERTURAS DE FLOR, NIVEL DE LA FLOR AL BOCHAR EL RAMO.	DISMINUCION DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS CLIENTES, APROVECHAMIENTO DEL PRODUCTO ADECUADAMENTE.
	LOS EXCEDENTES O SOBANTES DE FLOR, SE DEJABAN DENTRO DE UN BALDE SIN PROCESAR		LOS EXCEDENTES O SOBANTES DE FLOR SE DEBEN BONCHAR COMO RAINBOW EN DOCENA, SE EMPAREJAN PATAS Y SE DEJAN EN HIDRATACION.	SE APROVECHA MEJOR EL PRODUCTO PARA EXPORTAR Y SE EVITA PERDIDA POR MALTRATO Y QUE SE CONVIERTA EN FLOR NACIONAL.
	GUILLONTINA	 	 	 
		EMPAREJAMIENTO DE PATAS, POSTURA DE CAPUCHON, COMIDA Y PONER EN TINAS DE HIDRATACIÓN SIN TENER EN CUENTA LAMINA DE SOLUCIÓN Y/O	GARANTIZAR UNA LAMINA DE SOLUCION MINIMO DE 10 CM Y UN MAXIMO DE RAMOS SI EN DOCENA DE 15 Y SI ES POR 25 DE 12.	HIDRATACIÓN CORRECTA DE LA FLOR, SE EVITA MALTRATO AL DELIMITAR CANTIDAD DE RAMOS.

Gráfica No. 4 Línea de Producción Fuente e imágenes autoría propia (2019)

En esta segunda parte de la gráfica se quiere mostrar las mejoras y avances obtenidos de acuerdo a las mejoras planteadas, implementación, distribución e inclusión de las áreas que hacen parte de la poscosecha y así controlar adecuadamente el producto aprovechándolo adecuadamente. De igual manera se hizo énfasis en la importancia del uso adecuado de dotación e implementos de protección personal; adicional se realizan retroalimentaciones periódicas que conlleven a la mejora continua logrando un mejor resultado y proceso adecuado del producto terminado.

### Gráfica No. 5 Proceso de mejora, implementación y resultado en el área de Empaque

EMPAQUE			
	SE EMPACA EL PRODUCTO SIN TENER EN CUENTA TIEMPO DE HIDRATACIÓN, NO SE CONTROLABA INGRESO DE PRODUCTO Y EXISTIA MUCHO SOBRANTE Y PERDIDA DE FLOR	GARANTIZAR UN MINIMO DE TIEMPO DE HIDRATACIÓN DE 3 HORAS, REALIZAR CONTROL DE PRODUCTO TERMINADO AL INGRESAR AL CUARTO FRÍO.	FLOR EN CONDICIONES ADECUADAS CUMPLIENDO LOS PARÁMETROS DEL CLIENTE; ADICIONAL A ELLO SE GARANTIZA EL INGRESO DE FLOR EN CANTIDADES EXACTAS EVITANDO DESPERDICIO Y PERDIDA DE FLOR.

*Gráfica No. 5 Empaque Fuente e imágenes autoría propia (2019)*

En esta última parte o secuencia de la gráfica se evidencia el avance obtenido luego de realizar las mejoras que permitan desarrollar, garantizar, evaluar y asegurar el proceso en su etapa final.

### Tabla No. 3. Registros de capacitaciones al personal de Agrícola El Retiro S.A

En la presente tabla, se pretende dejar como evidencia el trabajo realizado en cuanto a capacitaciones hacia el personal, los objetivos planteados en cada sesión, número de personas que recibieron la información y fecha de realización de las mismas.

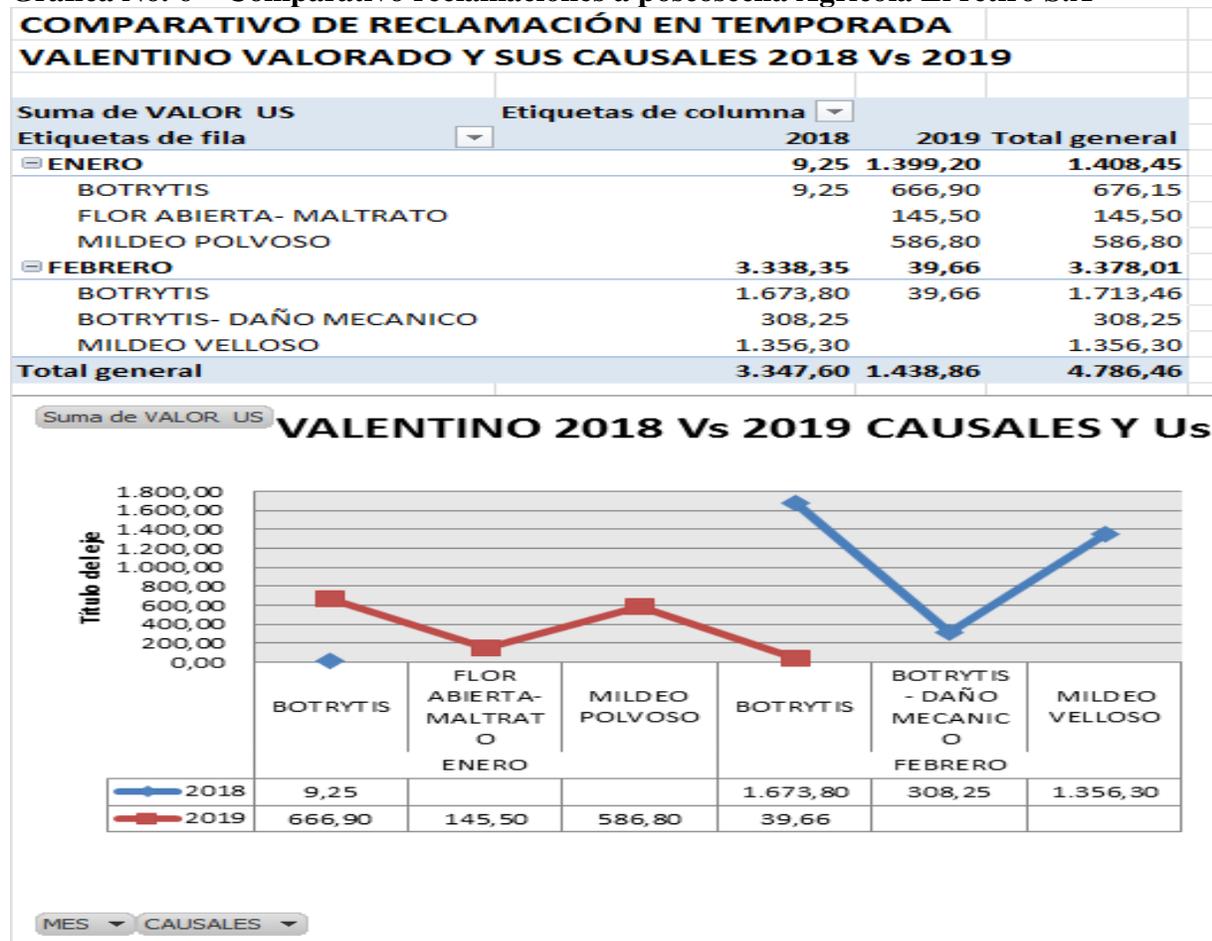
FECHA	TEMA CAPACITACION	No. PERSONAS	OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN
25/09/2018	Inducción a la labor	28	Capacitar al personal en como realizar las labores de clasificación, Boncheo, Calidad, guillotina y cuales son los parámetros de calidad del producto y proceso.
01/10/2018	Inducción a la labor	1	Dar a conocer la importancia del manejo de la información, diligenciamiento de formatos, correos, inventarios y reporte tanto de informes como de novedades que surjan al jefe inmediato. Entrega manual de funciones.
01/10/2018	Manejo de datos, almacenamiento de flor, producto terminado, conteo y reporte de inventario	3	Empoderar al personal en sus labores, indicándole la importancia de al realizar la labor de manera adecuada.
17/10/2018	Normas de seguridad y salud en el trabajo, la importancia del Uso de los EPP's y dotación	35	Crear conciencia en el personal al resaltar la importancia que tiene el cumplimiento de las normas mínimas de autocuidado, uso de dotación y como evitar posibles accidentes
17/10/2018	Enfermedades y Plagas cuarentenarias	32	Dar a conocer las plagas que pueden llegar a la postcosecha, como evidenciarlas y que se debe hacer en el momento que esto llegue a suceder
30/10/2018	Inducción a la labor	1	Enfocar a la supervisora en la importancia del proceso y de como realizar las labores bajo unos lineamientos específicos. Entrega del manual de funciones.
20/11/2018	Enfermedades y Plagas cuarentenarias	32	Reforzar la capacitación sobre plagas cuarentenarias
18/12/2018	Enfermedades y Plagas cuarentenarias	32	Reforzar la capacitación sobre plagas cuarentenarias
03/01/2019	Inducción a la labor	8	Capacitar al personal en como realizar las labores de clasificación, Boncheo, Calidad, guillotina y cuales son los parámetros de calidad del producto y proceso.
09/01/2019	Inducción a la labor	1	Dar a conocer la forma correcta de como diligenciar los formatos, salidas, remisiones de almacén, verificación de las cantidades y el como debe realizar la labor.
09/01/2019	Inducción a la labor	1	Enseñar el manejo y manipulación adecuada de la guillotina, cuales son las funciones específicas y los cuidados que debe tener en su lugar de trabajo.
09/01/2019	Inducción a la labor	25	Capacitar al personal en como realizar las labores de clasificación, Boncheo, Calidad, guillotina y cuales son los parámetros de calidad del producto y proceso.
12/01/2019	Preparación de soluciones de hidratación	3	Realizar el proceso de recepción adecuadamente, teniendo en cuenta desde la preparación y control de soluciones, tiempos de hidratación, máximo de mallas por piletta, control de producto que ingresa a postcosecha, distribución y almacenamiento del producto que no se procese.
15/01/2019	Enfermedades y Plagas cuarentenarias	60	Dar a conocer las plagas que pueden llegar a la postcosecha, como evidenciarlas y que se debe hacer en el momento que esto llegue a suceder
15/01/2019	Inducción a la labor	17	Capacitar al personal en como realizar las labores de clasificación, Boncheo, Calidad, guillotina y cuales son los parámetros de calidad del producto y proceso.
18/01/2019	Normas de seguridad y salud en el trabajo, la importancia del Uso de los EPP's y dotación	59	Crear conciencia en el personal al resaltar la importancia que tiene el cumplimiento de las normas mínimas de autocuidado, uso de dotación y como evitar posibles accidentes
15/02/2019	Inducción a la labor	1	Enseñar el manejo y manipulación adecuada de la guillotina, cuales son las funciones específicas y los cuidados que debe tener en su lugar de trabajo.

*Fuente Autoría propia (2019)*

## 5.4 INDICADORES DE RESULTADOS.

En las siguientes gráficas se puede evidenciar la mejora de los procesos, basados en dos períodos similares en los años 2018 Vs 2019. Demostrando las mejoras en los procesos y disminución de reclamos.

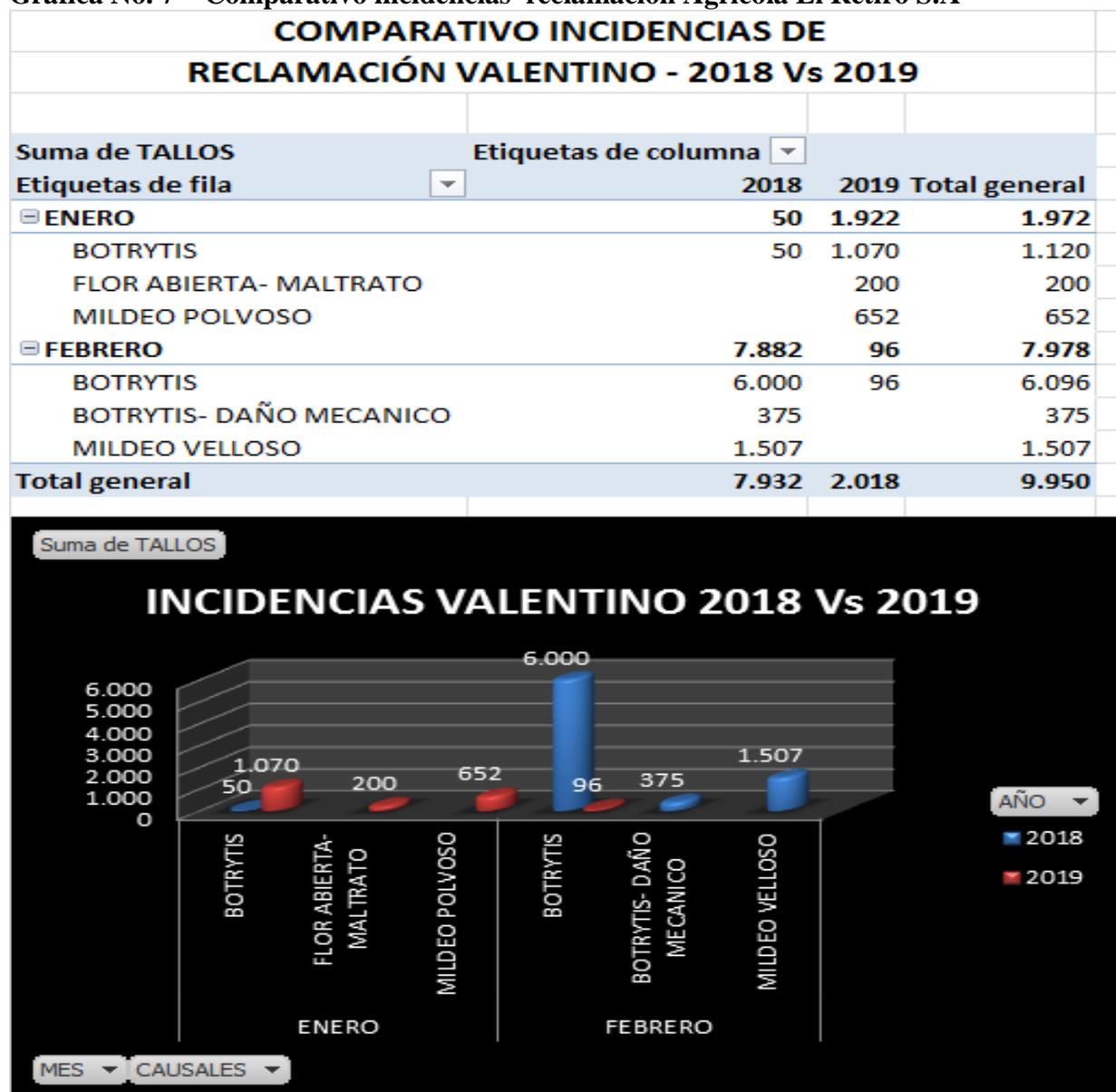
**Gráfica No. 6 – Comparativo reclamaciones a poscosecha Agrícola El retiro S.A**



*Fuente Autoría propia (2019)*

En la presente gráfica se evidencia la disminución de reclamaciones por parte de los clientes en una proporción considerable y la cual está valorada en dólares. Los datos recolectados corresponden a las cifras arrojadas durante temporada San Valentino, en periodos similares y comparando los años 2018 Vs 2019.

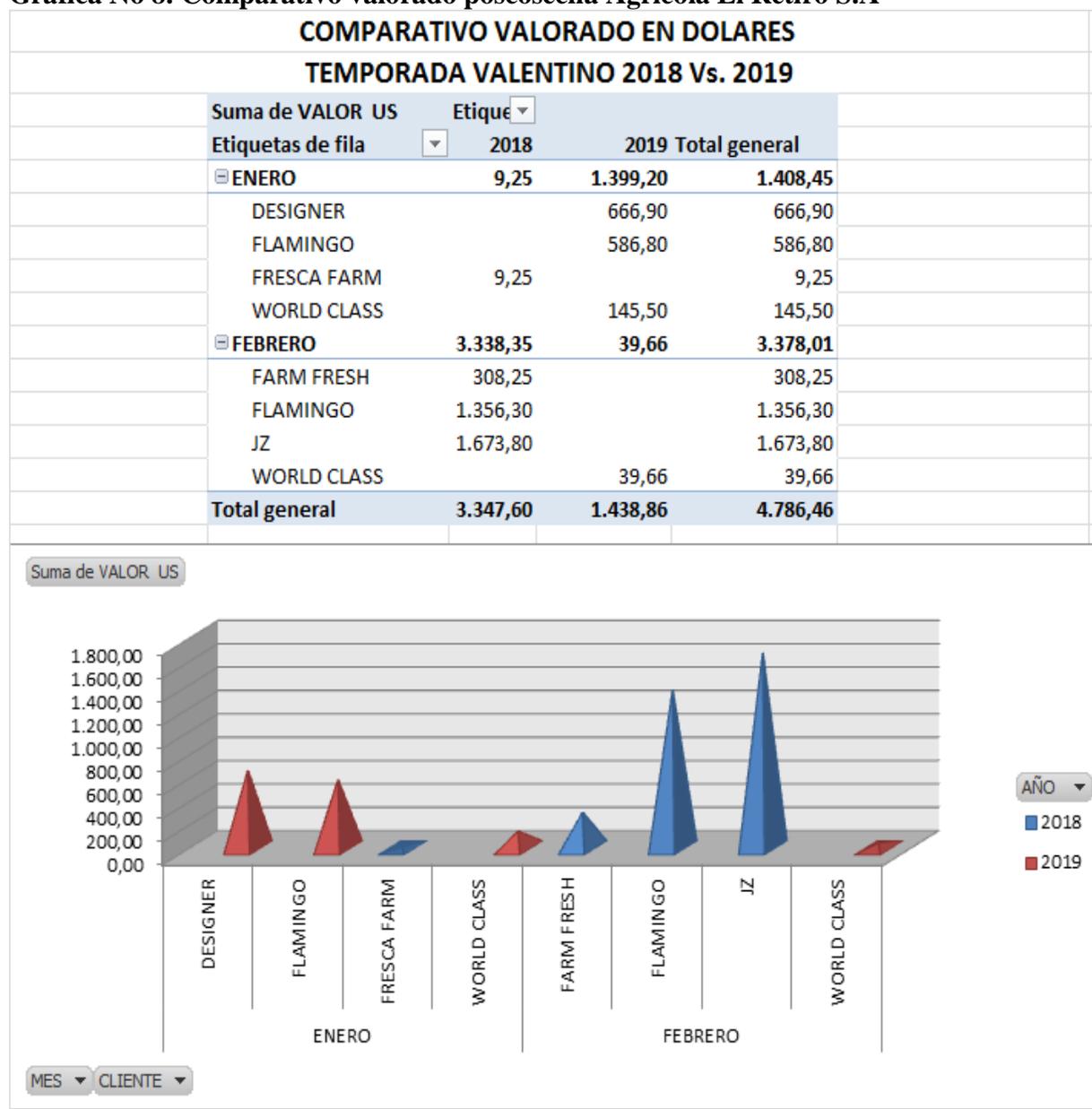
Gráfica No. 7 – Comparativo incidencias reclamación Agrícola El Retiro S.A



*Fuente Autoría Propia (2019)*

Esta gráfica muestra las incidencias más representativas de reclamaciones y la cantidad de tallos que presentaron estos problemas demostrando de igual manera la mejora de los procesos y la disminución sustancial de las inconformidades del cliente en cuanto al producto entregado.

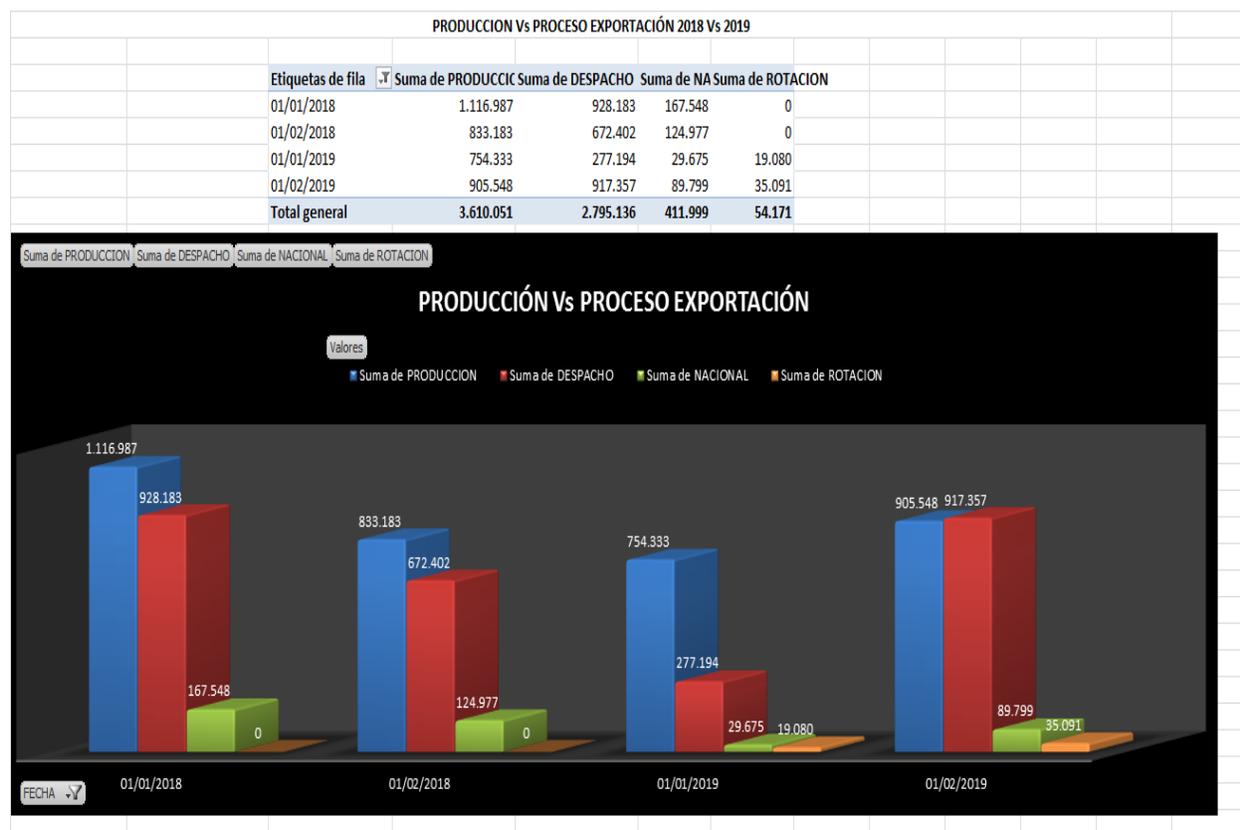
Gráfica No 8. Comparativo valorado poscosecha Agrícola El Retiro S.A



Fuente Autoría Propia (2019).

La gráfica hace referencia a los principales clientes en cada período, teniendo en cuenta que fueron ellos quienes más producto compraron y basados en las inconformidades presentadas en la flor entregada, se valorizó el costo generado por producto no conforme disminuyendo notoriamente la inconformidad por un producto no conforme.

## Gráfica No. 9 – Producción Vs Exportación



*Fuente Autoría Propia (2019)*

La gráfica hace relación al producto entregado por cultivo y haciendo un comparativo entre la flor exportada, flor nacional y flor de rotación (Producto que por su fecha de corte debió ser catalogada como no apta por exceder su tiempo para ser procesada y exportada. El tiempo máximo es de 5 días desde su fecha de corte), este último proceso se implementó ya que la flor ingresaba a poscosecha pero no se procesaba inmediatamente por no tener mercado. Si bien es cierto el mercado estuvo más difícil para el período de 2019 y se despachó menos producto, también se refleja la disminución de flor nacional y el aprovechamiento del producto en comparación con el año inmediatamente anterior.

Con las anteriores gráficas, se pretende dar a conocer el progreso obtenido luego de haber implementado las mejoras propuestas. Si bien es cierto el mercado de las flores es muy variable y depende de factores externos como los cambios de clima, la TIR entre otros, también se evidencia los resultados obtenidos durante el período escogido para realizar el muestreo y posterior comparación de los procesos.

## **6. LAS LECCIONES APRENDIDAS**

Durante el proceso se han encontrado diversas dificultades teniendo en cuenta las limitaciones en los recursos con los que cuenta la compañía, sin embargo, también se ha encontrado un gran apoyo por parte de las directivas para poder desempeñar la labor y desarrollar las adecuaciones respectivas obteniendo resultados positivos y que exhortan a la familia Agrícola El Retiro S.A a continuar con espíritu de crecimiento y mejora continua de los procesos y del personal con los diversos aportes realizados. Enfocado de otra manera o enumerando las lecciones aprendidas

- El trabajo en equipo en una organización es primordial.
- Estimular al personal en el desarrollo de sus labores.
- Felicitar y retroalimentar en público y, hacer observaciones y evaluaciones de desempeño personalizadas.
- El orden es la base de todo proceso.
- Todo proceso debe tener un documento que sirva como guía y respaldo de la tarea a realizar.

Todo lo que se implemente en pro y beneficio de los procesos nunca será tiempo perdido.

## 7. RECOMENDACIONES

Una poscosecha requiere de un manejo encaminado a la entrega de un producto de excelente calidad teniendo en cuenta las distintas variables, especificaciones y parámetros que para ello sean adecuadas y necesarias. Para poder desarrollarlo debemos tener en cuenta diversas herramientas que nos permitan realizar esta labor de la mejor manera enfocado siempre a la mejora continua tales como:

- Administración de los recursos
  - **Inventarios:** llevar registros confiables y exactos del producto con el que se cuenta en la poscosecha para poder cumplir con las órdenes asignadas, además es necesario saber las proyecciones de producto que va a ingresar y así poder tomar decisiones a tiempo.
  - **Materias primas:** tener claro y controlado es necesario para el correcto desarrollo de la labor.
  - **Personal:** es importante saber y cuantificar la mano de obra necesaria para realizar la labor.
  - **Estadística:** digitalizar la información para poder llevar estadísticas e indicadores de gestión del proceso (**lo que no se mide no se controla**),
  - **Presupuesto:** proyectar las necesidades y metas trazadas basado en las necesidades del mercado (Órdenes, metas, proyecciones, etc.).

## 8. CONCLUSIONES

- I. Al crear los manuales de funciones, se deja en claro el cómo se debe realizar la labor, donde comienza y donde termina la responsabilidad encomendada, además de capacitar a cada persona empoderándola para que desarrolle adecuadamente su actividad obteniendo buenos resultados luego de la implementación.
- II. Al capacitar al personal adecuadamente y realizando las retroalimentaciones periódicas se logró:
  - Disminución o fugas de materia prima por mal manejo del producto.
  - Se mejora la calidad del producto terminado.
  - Se disminuyen los reclamos por parte del cliente al recibir el producto en mejores condiciones, cumpliendo con los parámetros establecidos por él.
  - La satisfacción del cliente es notoria al aumentar las órdenes de trabajo y pedidos.
  - En temporadas se evidencia una mejora de un 70% en cuanto a los procesos desarrollados luego de la implementación realizada.
- III. Aunque es un muy buen inicio hay que seguir trabajando constantemente para no dejar decaer, ni perder el terreno ganado en las mejoras implementadas hasta el momento. De igual manera es necesario realizar seguimiento de todas las labores y así aportar a la mejora continua de los procesos

## 9. GLOSARIO

- **Ph:** Potencial de hidrógeno o coeficiente que indica el grado de acidez o alcalinidad en una solución acuosa, es decir la concentración de hidrógeno presente en una solución
- **BONCHEO:** Labor que realiza una persona al elaborar o armar ramos en una poscosecha de flor, unificando por unas características especiales tanto de forma, longitud y cantidad.
- **LÁMINA DE SOLUCIÓN:** O mejor conocido como nivel de agua mínimo que debe tener una tina o balde para que la flor pueda hidratarse correctamente.
- **BOTRYTIS:** Viene de la palabra griega botrys que significa racimo y refiere a una enfermedad de la flor, es un hongo que ocasiona que la flor se pudra rápidamente dando un aspecto feo y desagradable.
- **ACAROS:** Nombre técnico que se utiliza para identificar las arañas diminutas las cuales son parásitos que se alimentan del follaje de la flor y su reproducción es muy rápida.
- **MILDIU POLVOS:** Es una enfermedad que se genera cuando el clima varía y existe una combinación de lluvias con temperaturas superiores a los 25 °C. se presenta en forma de esporas y en las condiciones adecuadas se expande rápidamente, se evidencia en el As de la hoja como una ampolla y por el envés como una mancha de color marrón, adicional que puede afectar el tallo y los sépalos de la flor.
- **MILDIU VELLOSO:** Es una enfermedad u hongo que causa devastación y que ataca el follaje de la planta, es generada por los cambios de temperatura, aunque lo óptimo es entre 16 y 22 °C, si hay infección la espóra se reproduce rápidamente.

- **DAÑO MECÁNICO:** Más conocido como maltrato y es un daño que se genera por mala manipulación de la flor ya sea en el transporte, al momento de recibirla, al almacenarla o al realizar el proceso.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

Reyes. F., Cruz. L., Cáceres N., Valero E. (2017) *Informe de desempeño del sector floricultor 2017*. Superintendencia de Sociedades. Delegatura de Asuntos Económicos y Contables. Bogotá 6 – 10.

Hernández P. (2011) *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*.

Bernal C, Sierra H. (2013) *Proceso Administrativo para las organización de siglo XXI*. Bogotá.

Dessler G, Varela R. (2011) *Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano*. México.

Dávila C, (1985) *Teorías Organizacionales y Administración / enfoque crítico* primera edición

Stephen P, (1987) *Administración: teoría y práctica /* primera edición.

Monks, Joseph G, Gómez M, Baca F, (1988) *Teorías y problemas de administración de operaciones*.

Thompson, Arthur A, Gamble, Peteraf J, Stricklan M, Sánchez A, Cervantes A, Díaz J, Anzola C, Treviño E, Muñoz M, Guadalupe R, (2015) *Administración Estratégica: teoría de casos*.

Martínez D, (2009), *Teorías subjetivas en docentes de una escuela de bajo rendimiento, sobre la enseñanza y el aprendizaje del alumno*.

Carlos J, (2019), *Autoridad. Derivaciones conceptuales de las teorías de la administración*. Revista Cuadernos de administración.

Almiñana J, (2010), *Estudios sobre la modernización de la administración local: Teoría y práctica*. Revista Política y sociedad (Madrid España).

Manet L, (2014), *Modelos de desarrollo regional: teorías y factores determinantes*. Revista Nóesis (Ciudad Juárez Mexico).

Idalberto Ch, (2001), *Administración: Teoría, proceso y práctica*

Salvador M, (2011), *Administración aplicada: teoría y práctica*.

Arévalo M, Alberto A, (2011), *La desestructuración en la teoría de la administración: un análisis de las modas administrativas*.

Maximiliano A, César A, Servín Ch, Jacqueline L, (2009), *Fundamentos de la administración: teoría general y proceso administrativo*.

Mauch, Peter D, Francisco F, (2014) *Administración de la calidad: teorías y aplicaciones*

Reyes P, (2007), *Administración de empresas: teoría y práctica*.

Gallagher Ch, (1982), *Métodos cuantitativos para la toma de decisiones en administración.*

Jones G, (2008), *Teoría organizacional: Diseño y cambio en las organizaciones.*

Idelberto Ch, (2011), *Introducción a la teoría general de la Administración.*

## 11. ANEXOS

### 1. Soporte de capacitaciones realizadas.

FARMACIA HIGIENA  
SISTEMA DE PRODUCCIÓN, CALIDAD Y CUMPLIMIENTO

FECHA: 17 DICIEMBRE 2018

AREA: Biofarmacia

TEMA: Experiencia en Normas Internas. El uso correcto y cumplimiento de normas internas de la compañía según el estado de las capacitaciones realizadas en los laboratorios, así como de aplicar el sistema que se aplica del contenido de la presentación de los productos, así como el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento del producto a producir.

NO.	NOMBRE	IDENTIFICACION	CARGO	FECHA
1	AREOLA SANCHEZ JAVIER			
2	AREAS ARGUELLO JOSE LEONOR			
3	ARELA ZAPATA LEYDI TATIANA			May 18
4	BLANCO BERRIO ONDA PAOLA			
5	CAMACHO MURILLO DIANA ARIANA			
6	CARDENAS CHAMAPUERTI LUIS	4195042746		
7	CHALWACHE RODRIGUEZ TRINIDAD			
8	CRIVELLO LOPEZ FLEER MARIA	2-270 800		
9	DAZ ARSEMBO	2-270 800		
10	DAZ CARRODE JESON JAVIER	2-270 800		
11	DAZ CAFFTA JUAN CARLOS	2-270 800		
12	GEGARDO LIANO RODOLFO	2-270 800		
13	HURTADO BENTES MARIA ESTER	2-270 800		
14	HURTADO RUIZA ANDREA			
15	LOPEZ NORAJO FAREN YUBANI	10-317-1500		
16	LOPEZ RODRIGUEZ BLANCA ESTER	77-121-272		
17	MARTINEZ ACOPIA MARIA ROSA	21-110-107		
18	MURILLO CAMPOS NURY ESPERANZA	2-270 800		
19	MURILLO CANCICH LUIS FERNANDA	2-270 800		
20	MORENO FERRON ADE LUIS			
21	FRISLA BARRERA MARIA CONCEPCION	09-122-119		
22	FRISON CAMACHO MARTIN CECILIA	79-242-602		
23	QUINTERO BLANCO JENNY EDIC	111452701		
24	SANCHEZ RODRIGUEZ DIANA CAROLINA			
25	RODRIGUEZ CASTRO AMARA DEL CARMEN	25-270-800		
26	RODRIGUEZ ESPARTELLO JHON STEVEN	6-310-794		
27	RODRIGUEZ SANDRA PATRICIA	3-747-11		
28	RUMANO SANCHEZ HECTOR ELIETE	20-303-439		
29	RUIZANO TORRES LUIS MANUEL			
30	SANCHEZ FERRON YENNY			
31	SANCHEZ SANCHEZ DE CATHERINE			
32	SARMIENTO SARMIENTO ESTHER			
33	SARMIENTO SANCHEZ ANA LUIS			
34	SOLIS CRISTINA MERCEDES			

*(Handwritten signatures and initials are present in the right margin of the table, including names like 'Carmen', 'Luis', 'Diana', 'Jenny', 'Hector', 'Luis', 'Yenny', 'Catherine', 'Esther', 'Ana Luis', 'Mercedes').*

COMUNIDAD EL NINHO S.A.  
REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

FECHA: 17 Octubre 2018

AREA: Postrecolecta

TEMA: Entrega de implementos para la protección y ejecución de la labor

NO	NOMBRE	RECIBO POR	FECHA
1	AROLA SANDOZ JAVIER	Recibo de entrega	17/10/18
2	ARIAS ARGUELLO JOSE LIBORIO	Recibo de entrega	17/10/18
3	ARIZA ZAPATA LEYDI TATIANA	Recibo de entrega	17/10/18
4	BLANCO BERRIO LINDY PAOLA	Recibo de entrega	17/10/18
5	CAMACHO MURILLO CIARA MELINA	Recibo de entrega	17/10/18
6	CARDENAS CHAMAMPURRO ILLIS	Recibo de entrega	17/10/18
7	CHIGUANZUE RODRIGUEZ TRINIDAD	Recibo de entrega	17/10/18
8	CRULLO LOPEZ FLOR MARIA	Recibo de entrega	17/10/18
9	DIAZ ARGEMIRO	Recibo de entrega	17/10/18
10	DIAZ CAPADOR EISON JAVIER	Recibo de entrega	17/10/18
11	DIAZ CAPETA JEAN CARLO	Recibo de entrega	17/10/18
12	SILDARDO LLANO AUGUSTO	Recibo de entrega	17/10/18
13	HURTADO BENTES MARIA EDHAMA	Recibo de entrega	17/10/18
14	HURTADO PAULA ANICORA	Recibo de entrega	17/10/18
15	LOPEZ ROBAYO KAREN YURANI	Recibo de entrega	17/10/18
16	LOPEZ RODRIGUEZ BLANCA CELIA	Recibo de entrega	17/10/18
17	MARTINEZ MEDINA MARIA NIDA	Recibo de entrega	17/10/18
18	MURILLO CAMPOS NURY ESPERANZA	Recibo de entrega	17/10/18
19	MORALES CHICCO ILLISA FERNANDA	Recibo de entrega	17/10/18
20	MORENO TEIXEIRA JOSE ILLIS	RECIBO DE ENTREGA	17/10/18
21	MURIELA GUARIN MARIA CONSUELO	Recibo de entrega	17/10/18
22	PROTOR CAMACHO MARITZA OSCAR	Recibo de entrega	17/10/18
23	QUINTERO FRANCO FERNY ROCIO	Recibo de entrega	17/10/18
24	RAMBO FONSECA DIANA CAROLINA	Recibo de entrega	17/10/18
25	RODRIGUEZ CASTELLO MARIA DEL CARMEN	Recibo de entrega	17/10/18
26	RODRIGUEZ JARAMILLO IRON ESTEN	Recibo de entrega	17/10/18
27	RODRIGUEZ SANDRA PATRICA	Recibo de entrega	17/10/18
28	ROMERO GARCIA HECTOR SUCER	Recibo de entrega	17/10/18
29	RUBIANO TORRES JEAN CARLOS	Recibo de entrega	17/10/18
30	SANCHEZ FORERO YESERA	Recibo de entrega	17/10/18
31	SANCHEZ SANCHEZ LG CATHERINE	Recibo de entrega	17/10/18
32	SARACENO CARMEN DE ROSAS	Recibo de entrega	17/10/18
33	VERGUEZ RIVARER MARLEN	Recibo de entrega	17/10/18
34	YUNJI SARDUANA MERCEDES	Recibo de entrega	17/10/18

*[Handwritten signature]*  
Comunidad El Niño S.A.

*[Handwritten signature]*  
Comunidad El Niño S.A.



COLA EL RETIRO S.A.										ROTACION		
NACIONAL SEMANAL												
ACUMUL AL 04 DE FEBRERO												
	ACAROS	TROZADOR	ABIERTO	CORTO	DEFORME	DEBIL	TORCIDO	TOTAL	DESCABECE	BOTRYTIS	ABIERTO	MALTRATO
STUNNING	5	0	0	0	2	0	0	7	0			
TYCOON	14	0	0	0	0	0	0	14	0			
TIFFANY	54	0	0	60	5	0	0	144	18			
TITANIC	34	0	0	0	32	0	5	96	20			
VENDELA	102	0	13	59	87	21	58	469	104			
VERSILIA	58	0	0	35	0	0	0	190	28			
<b>TOTAL</b>	<b>1804</b>	<b>11</b>	<b>484</b>	<b>580</b>	<b>2847</b>	<b>777</b>	<b>1251</b>	<b>12247</b>	<b>1374</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
PRODUCCION												
%	12,3%	0,1%	4,0%	4,7%	23,4%	6,3%	10,2%	100%		0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL</b>		<b>13,28%</b>										
TOTAL PO			<b>0,00%</b>									

### 3. Informe Flor Nacional a partir de Septiembre de 2018



#### 4. Manuales de funciones – Principales labores que intervienen en el proceso de poscosecha de Rosa Agrícola el retiro S.A

##### ROLES Y NIVEL DEL CARGO

Recepción, Surtido y Cuartos fríos

##### REPORTA A:

Jefe de Postcosecha – Supervisor

##### NOMBRE DEL CARGO

Operario de Postcosecha

##### PERSONAL A CARGO

No

##### OBJETIVO DEL CARGO

Garantizar el óptimo desarrollo, control y funcionamiento del área de recepción, optimizando los recursos y garantizando el ciclo adecuado desde el recibo, almacenamiento, rotación y surtido de flor.

##### RESPONSABILIDADES COMUNES

- Apoyar y adelantar la clasificación y custodia de la documentación derivada de los procesos realizados en el ejercicio del cargo.
- Cumplir y hacer cumplir los lineamientos, políticas y procedimientos en salud y seguridad en las áreas de acuerdo a las normas establecidas.
- Participar activamente en los procesos relacionados con la gestión del talento humano y el mejoramiento administrativo continuo.
- Responder por los bienes muebles a cargo y garantizar su uso adecuado según las normas y los procedimientos establecidos por la compañía.
- Poner a disposición de la compañía y el proceso toda su capacidad para organizar, y apoyar todos los procesos de la postcosecha.
- Atender y hacer caso a las indicaciones dadas por el jefe de postcosecha y/o supervisor.

##### RESPONSABILIDADES PARTICULARES DEL CARGO

- Será el responsable de garantizar, verificar y consignar en las respectivas planillas el producto que ingresa a la postcosecha a diario.

- Deberá ingresar a postcosecha por lo menos 15 minutos antes que todo el personal para realizar surtido de las mesas de acuerdo a la indicación dada por su jefe inmediato.
- Estará en la capacidad y garantizará a diario la asepsia del área y puesto de trabajo (escritorio, pasillos, piletas, cuartos fríos), no dejar tinas medio llenas o desocupadas que ocupen espacio dentro del cuarto frío y generen desorden.
- Hacer la preparación de las soluciones de hidratación tanto para recepción como producto terminado y diligenciar como soporte el registro de la preparación de las mismas, llevar carpeta al día y debidamente actualizada y archivada.
- Verificar a diario y por lo menos tres veces al día las el Ph de las soluciones de hidratación, diligenciar el formato establecido, llevar carpeta al día y debidamente actualizada y archivada.
- Diligenciar los formatos para llevar registro y control del proceso sin tachones, enmendaduras o corregido con corrector.
- Solicitar a diario los formatos y herramientas necesarias para poder desempeñar su labor adecuadamente al asistente de la postcosecha.
- Realizar la marcación haciendo el correcto uso de los letreros o paletas establecidos que permitan identificar por color, variedad, fecha y hora de ingreso a postcosecha.
- Deberá entregar al finalizar el proceso de recepción del producto, las planillas al asistente de postcosecha para que pueda diligenciar y ponderar el dato de cantidad, color, variedad de producto que ingresó durante el día a la postcosecha.
- Diligenciar correctamente sin tachones, ni enmendaduras las planillas ubicadas en las mesas de clasificación, registrando y controlando el producto que se surte en las mesas garantizando la correcta rotación del mismo de acuerdo a indicación del jefe inmediato.
- Realizar a diario el inventario del producto que no haya sido procesado o realizado guarde en los formatos destinados para ello y entregarlo al asistente de postcosecha a más tardar a las 6:30 am.
- Ejercer las mismas funciones de los empleados supervisados, en caso de requerirse.
- Vigilar los lugares de trabajo e instalaciones para garantizar el cumplimiento de normas de higiene y seguridad industrial.

**ROLES Y NIVEL DEL CARGO**

Monitoreo y control calidad

**REPORTA A:**

Jefe de Postcosecha - Supervisor

**NOMBRE DEL CARGO**

Operario de Postcosecha

**PERSONAL A CARGO**

No

**OBJETIVO DEL CARGO**

Realizar un muestreo al producto que ingresa a postcosecha siguiendo los parámetros establecidos para la rosa, llevando registros claros y confiables para obtener datos específicos que nos permita evaluar la calidad y el estado del mismo.

**RESPONSABILIDADES COMUNES**

- Apoyar y adelantar la clasificación y custodia de la documentación derivada de los procesos realizados en el ejercicio del cargo.
- Cumplir y hacer cumplir los lineamientos, políticas y procedimientos en salud y seguridad en las áreas de acuerdo a las normas establecidas.
- Participar activamente en los procesos relacionados con la gestión del talento humano y el mejoramiento administrativo continuo.
- Responder por los bienes muebles a cargo y garantizar su uso adecuado según las normas y los procedimientos establecidos por la compañía. Poner a disposición de la compañía y el proceso toda su capacidad para organizar, y apoyar todos los procesos de la postcosecha.

**RESPONSABILIDADES PARTICULARES DEL CARGO**

- Realizar el muestreo de acuerdo a indicaciones dadas por el jefe de postcosecha y/o supervisor.
- Debe realizar el proceso en la entrada de la postcosecha, antes de ingresar el producto a la sala o registrarla en la planilla de ingreso de producto.

- Revisar el producto y emitir un concepto de acuerdo a los parámetros de calidad plasmando la novedad presentada en la planilla creada para la labor.
- Diligenciar la planilla a conciencia, con datos reales y exactos sin tachones ni enmendaduras.
- Reportar al jefe de postcosecha y/o supervisor las novedades, inconsistencias que se presenten al realizar la labor.
- Mantener su sitio de trabajo (Mesa o escritorio) organizado evitando residuos vegetales en gran cantidad.
- Ejercer las mismas funciones de los empleados supervisados, en caso de requerirse.
- Vigilar los lugares de trabajo e instalaciones para garantizar el cumplimiento de normas de higiene y seguridad industrial.

**ROLES Y NIVEL DEL CARGO**

Supervisor

**REPORTA A:**

Jefe de Postcosecha

**NOMBRE DEL CARGO**

Supervisor de Producción

**PERSONAL A CARGO**

Si

**OBJETIVO DEL CARGO**

Coordinar, supervisar y controlar los procesos productivos y operacionales propios de la postcosecha, aprovechando al máximo los recursos tanto humanos como de materia prima

**RESPONSABILIDADES COMUNES**

- Apoyar y adelantar la clasificación y custodia de la documentación derivada de los procesos realizados en el ejercicio del cargo.
- Cumplir y hacer cumplir los lineamientos, políticas y procedimientos en salud y seguridad en las áreas de acuerdo a las normas establecidas.
- Participar activamente en los procesos relacionados con la gestión del talento humano y el mejoramiento administrativo continuo.
- Responder por los bienes muebles a cargo y garantizar su uso adecuado según las normas y los procedimientos establecidos por la compañía.
- Presentar los informes de desempeño de actividades, novedades o asuntos pendientes según la periodicidad establecida o a solicitud de los superiores.
- Reportar a tiempo las novedades presentadas durante el proceso que está liderando (Cumplimiento, Ordenes de trabajo, Horas extras, inventarios, Rotación de producto, entrega de despachos, Ausentismo y novedades en general).

**RESPONSABILIDADES PARTICULARES DEL CARGO**

- Poner a disposición de la compañía y el proceso toda su capacidad para planear, coordinar, asignar y supervisar las labores del grupo de trabajadores a su cargo apoyando todos los procesos de la postcosecha.
- Revisar asistencia y reportar novedades al área de gestión humana.

- Organizar y distribuir las labores con el personal a cargo realizando seguimiento constante a las actividades encomendadas.
- Entrenar y capacitar a los empleados en el desarrollo de sus funciones (Clasificación, boncheo, parámetros de calidad), normas de seguridad y reglamentos internos de trabajo.
- Hacer seguimiento, velar por el estricto cumplimiento en el diligenciamiento adecuado y correcto de las planillas de:
  - Recepción de flor.
  - Surtido de flor a mesas de clasificación.
  - Inventario a diario.
  - Producto no conforme o nacional y utilizar la planilla destinada para el proceso.
  - Preparación de soluciones y toma de Ph de las soluciones tanto en recepción como en las tinas de producto terminado.
- Dar a conocer al personal operativo los procedimientos y parámetros de calidad para el correcto desarrollo de las actividades relacionadas con el proceso productivo y el aprovechamiento del producto.
- Coordinar y supervisar al grupo de trabajadores a su cargo, en la utilización racional de los recursos necesarios en el proceso productivo
  - Flor, Material seco, Material vegetal acompañante (si lleva).
  - Herramientas necesarias para la labor (cosedora, ganchos, códigos, nombres de variedad).
  - Herramientas necesarias para el aseo y desinfección del puesto de trabajo- (Atomizador, solución y bayetilla).
- Coordinar y supervisar las operaciones del proceso productivo por realizar dentro de un periodo de tiempo. Toma, publicación y seguimiento a rendimientos (Clasificación y Boncheo).
- Determinar y garantizar el suministro de materiales y equipos requeridos para la ejecución de las órdenes de trabajo, en cuanto a su cantidad, calidad.

- Supervisar y garantizar que se cumplan los parámetros y especificaciones de calidad del producto procesado y terminado, tomar medidas correctivas y preventivas en el proceso en las líneas de producción.
- Revisar, hacer control calidad y diligenciar el formato de la inspección de producto de terceros – Verdes (Gypsophilia, Helecho, Ruscus, Palma).
- Tomar registro fotográfico y diligenciar el formato “Acta de Bajas” para el producto que no esté conforme y se le autorice dar de baja.
- Atender y presentar soluciones a los problemas que surjan en el desarrollo del trabajo y con sus subalternos realizando las retroalimentación respectiva a las novedades presentadas.
- Ejercer las mismas funciones de los empleados supervisados, en caso de requerirse.
- Vigilar los lugares de trabajo e instalaciones para garantizar el cumplimiento de normas de higiene y seguridad industrial.

**ROLES Y NIVEL DEL CARGO**

Producto no conforme - Nacional

**REPORTA A:**

Jefe de Postcosecha - Supervisor

**NOMBRE DEL CARGO**

Operario de Postcosecha

**PERSONAL A CARGO**

No

**OBJETIVO DEL CARGO**

Garantizar el óptimo desarrollo, control y funcionamiento del área de flor nacional con el fin de aprovechar al máximo el producto, realizando una auditoria del producto “no conforme” y efectuando la devolución respectiva si el producto cumple las especificaciones de exportación, de lo contrario deberá realizar un conteo, armado y empaque del producto para cuantificar el producto no apto para exportar

**RESPONSABILIDADES COMUNES**

- Apoyar y adelantar la clasificación y custodia de la documentación derivada de los procesos realizados en el ejercicio del cargo.
- Cumplir y hacer cumplir los lineamientos, políticas y procedimientos en salud y seguridad en las áreas de acuerdo a las normas establecidas.
- Participar activamente en los procesos relacionados con la gestión del talento humano y el mejoramiento administrativo continuo.
- Responder por los bienes muebles a cargo y garantizar su uso adecuado según las normas y los procedimientos establecidos por la compañía.

**RESPONSABILIDADES PARTICULARES DEL CARGO**

- Poner a disposición de la compañía y el proceso toda su capacidad para organizar, y apoyar todos los procesos de la postcosecha.
- Será el responsable como filtro del proceso de garantizar la devolución a la línea de clasificación para aprovecharlo, armarlo y enviarlo como terminado de acuerdo a los parámetros y especificaciones del cliente.

- Estará en la capacidad y deberá garantizar la asepsia de su área de trabajo.
- Hacer seguimiento y llevar registro de las incidencias del producto no conforme en el formato creado para ello.
- Solicitar al asistente de la poscosecha los formatos a diario para dejar consignado y cuantificar el producto no conforme.
- Organizar los tabacos con producto no conforme, de tal manera que no se cause mayor maltrato.
- Ejercer las mismas funciones de los empleados supervisados, en caso de requerirse.
- Vigilar los lugares de trabajo e instalaciones para garantizar el cumplimiento de normas de higiene y seguridad industrial.

**ROLES Y NIVEL DEL CARGO**

Final de Banda y Guillotina

**REPORTA A:**

Jefe de Postcosecha - Supervisor

**NOMBRE DEL CARGO**

Operario de Postcosecha

**PERSONAL A CARGO**

No

**OBJETIVO DEL CARGO**

Controlar, verificar y revisar el producto al final de banda, garantizando que cumpla con los parámetros y especificaciones de calidad.

**RESPONSABILIDADES COMUNES**

- Apoyar y adelantar la clasificación y custodia de la documentación derivada de los procesos realizados en el ejercicio del cargo.
- Cumplir y hacer cumplir los lineamientos, políticas y procedimientos en salud y seguridad en las áreas de acuerdo a las normas establecidas.
- Participar activamente en los procesos relacionados con la gestión del talento humano y el mejoramiento administrativo continuo.
- Responder por los bienes muebles a cargo y garantizar su uso adecuado según las normas y los procedimientos establecidos por la compañía.
- Poner a disposición de la compañía y el proceso toda su capacidad para organizar, y apoyar todos los procesos de la postcosecha.

**RESPONSABILIDADES PARTICULARES DEL CARGO**

- Filtrar al final de banda verificando que los ramos cumplan con las especificaciones de calidad de acuerdo a las órdenes emitidas por el área de ventas.
- Hacer devolución del producto no conforme al operario que no haya realizado la labor adecuadamente.
- Verificar que los ramos lleven el código del bonchador, nombre de variedad, grado o longitud.

- Emparejar el ramo al final de banda de acuerdo a la longitud especificada en la marca del ramo.
- Poner protector de follaje y comida al final de banda.
- Estar pendiente que tenga suficientes tinas y solución de hidratación para poder ubicar el producto terminado.
- Deberá llevar el control de cantidades de ramos armados por orden y cliente, descontándolo del tablero.
- Mantener su sitio de trabajo (Mesa o escritorio, guillotina y banda) organizado evitando tinas vacías, espacios y/o producto revuelto que no se pueda identificar fácilmente fecha o cliente al que pertenece.
- Ejercer las mismas funciones de los empleados supervisados, en caso de requerirse.
- Vigilar los lugares de trabajo e instalaciones para garantizar el cumplimiento de normas de higiene y seguridad industrial.

**ROLES Y NIVEL DEL CARGO**

Empaque – Producto terminado y cuarto frío

**REPORTA A:**

Jefe de Postcosecha - Supervisor

**NOMBRE DEL CARGO**

Operario de Postcosecha

**PERSONAL A CARGO**

No

**OBJETIVO DEL CARGO**

Garantizar el óptimo desarrollo, control y funcionamiento del área de empaque, producto terminado y cuartos fríos encaminados al cumplimiento de la labor bajo los parámetros establecidos para el correcto desarrollo de empaque del producto terminado.

**RESPONSABILIDADES COMUNES**

- Apoyar y adelantar la clasificación y custodia de la documentación derivada de los procesos realizados en el ejercicio del cargo.
- Cumplir y hacer cumplir los lineamientos, políticas y procedimientos en salud y seguridad en las áreas de acuerdo a las normas establecidas.
- Participar activamente en los procesos relacionados con la gestión del talento humano y el mejoramiento administrativo continuo.
- Responder por los bienes muebles a cargo y garantizar su uso adecuado según las normas y los procedimientos establecidos por la compañía.
- Poner a disposición de la compañía y el proceso toda su capacidad para organizar, y apoyar todos los procesos de la postcosecha.
- Atender y hacer caso a las indicaciones dadas por el jefe de postcosecha y/o supervisor.

**RESPONSABILIDADES PARTICULARES DEL CARGO**

- Será el responsable como último filtro del proceso de garantizar el empaque del producto terminado de acuerdo a los parámetros y especificaciones del cliente.
- Estará en la capacidad y deberá garantizar la asepsia a diario de los cuartos fríos.
- Hacer seguimiento y llevar registro de la aplicación del fumígeno.

- Solicitar el formato de despacho diario que entrega el asistente de la postcosecha.
- Realizar la marcación de las cajas, tabacos o cuartos con las etiquetas destinadas para la identificación del producto, cliente, guía, etc.
- Será el encargado de realizar la entrega del despacho al transportador garantizando de esta manera que el despacho saldrá acorde a lo estipulado en el formato diario, adicional a ello deberá tomar registro fotográfico del vehículo cargado.
- Deberá realizar pruebas y sugerencias de empaque de tal manera que podamos plantear posibles mejoras que garanticen la protección del producto y llegue a su destino final en óptimas condiciones.
- Mantener su sitio de trabajo (Mesa o escritorio, pasillos y cuarto frío) organizado evitando tinas vacías, espacios y/o producto revuelto que no se pueda identificar fácilmente fecha o cliente al que pertenece.
- Realizar inventario a diario del producto terminado y que no sea despachado, adicional del producto de guarde utilizando los formatos destinado para ello y entregarlo al asistente de postcosecha a más tardar a las 6:30 am
- Ejercer las mismas funciones de los empleados supervisados, en caso de requerirse.
- Vigilar los lugares de trabajo e instalaciones para garantizar el cumplimiento de normas de higiene y seguridad industrial.

**ROLES Y NIVEL DEL CARGO**

Asistente

**REPORTA A:**

Jefe de Postcosecha - Supervisor

**NOMBRE DEL CARGO**

Asistente de postcosecha

**PERSONAL A CARGO**

No

**OBJETIVO DEL CARGO**

Apoyar en el proceso de postcosecha teniendo la información al día y reportando a tiempo cualquier tipo de novedad que se presente.

**RESPONSABILIDADES COMUNES**

- Apoyar y adelantar la clasificación y custodia de la documentación derivada de los procesos realizados en el ejercicio del cargo.
- Cumplir y hacer cumplir los lineamientos, políticas y procedimientos en salud y seguridad en las áreas de acuerdo a las normas establecidas.
- Participar activamente en los procesos relacionados con la gestión del talento humano y el mejoramiento administrativo continuo.
- Responder por los bienes muebles a cargo y garantizar su uso adecuado según las normas y los procedimientos establecidos por la compañía.

**RESPONSABILIDADES PARTICULARES DEL CARGO**

- Poner a disposición de la compañía y el proceso toda su capacidad para organizar, y apoyar todos los procesos de la postcosecha.
- Revisar datos, solicitar el inventario para que pueda ser digitado y enviado vía correo electrónico a diario a más tardar a las 7:00 de la mañana.
- Estará a cargo del diligenciamiento y actualización y reporte al jefe de postcosecha de toda la información en el sistema
  - Ingreso de flor e inventarios
  - Digitalar y reportar las novedades de producto no conforme (flor nacional – Rotación)

- Generar el reporte de despacho (Jefe Postcosecha y Empaque).
  - Diligenciar el formato de tablero diario – Completo.
  - Actualizar y diligenciar los formatos de rendimientos a diario (Clasificación y Boncheo).
  - Alimentar y actualizar a diario el cuadro de despacho con todos sus ítems.
- Diligenciar, actualizar el cuadro de nacional y reportarlo vía correo a diario a más tardar a las 8:00 a.m.
- Siempre que se envía un correo se debe tener en cuenta las siguientes personas para enviarlo:
- |                       |  |                    |
|-----------------------|--|--------------------|
| ▪ Juan Carlos Sayer   | <a href="mailto:jsayer@ntcolombia.com">jsayer@ntcolombia.com</a>                             | Gerente General    |
| ▪ Yody Medina         | <a href="mailto:sales@dmlflowers.com">sales@dmlflowers.com</a>                               | Ventas             |
| ▪ Teresa              | <a href="mailto:despachos@dmlflowers.com">despachos@dmlflowers.com</a>                       | Despachos          |
| ▪ Henry Urueña        | <a href="mailto:henryuruena@yahoo.com">henryuruena@yahoo.com</a>                             | Gerente financiero |
| ▪ Magda               | <a href="mailto:producciondmlflowers@gmail.com">producciondmlflowers@gmail.com</a>           | Producción         |
| ▪ Juan Manuel Rubiano | <a href="mailto:jefepostcosechadmlflowers@gmail.com">jefepostcosechadmlflowers@gmail.com</a> | Jefe Poscosecha    |
- Revisar constantemente el correo de poscosecha, verificando información importante dándola a conocer al jefe de poscosecha y supervisor a tiempo.
- Imprimir todas las órdenes de trabajo que se generen, enterar al jefe de poscosecha y supervisor. Plasmarlas en el tablero destinado para ello en la sala de acuerdo a las especificaciones.
- Generar y diligenciar las remisiones donde se solicita material seco para el desarrollo óptimo de la labor.
- Velar por el inventario de material seco que se encuentre organizado en el lugar destinado para ello. Además de entregar el material necesario para realizar la labor incluyendo papelería y llevando el respectivo en el formato registro de lo entregado.
- Generar etiquetas según el caso:
- UPC, código asignado a cada bonchador, nombres de variedades.
  - Etiquetas para el despacho o en el momento que sean requeridas.

- Atender y presentar soluciones a los problemas que surjan en el desarrollo del trabajo y
- Ejercer las mismas funciones de los empleados supervisados, en caso de requerirse.
- Vigilar los lugares de trabajo e instalaciones para garantizar el cumplimiento de normas de higiene y seguridad industrial.
- Archivar los documentos y marcar adecuadamente las carpetas y/o Az para poder identificar fácilmente los documentos que se necesiten.
- Imprimir los documentos, formatos, planillas que sean necesarias para el proceso.
- Estar pendiente de las fechas para realizar los pedidos semanales y mensuales de materia prima, cafetería y papelería.