

**PLAN DE MEJORA SUNSHINE BOUQUET COMPANY**

**KAREN JULIETH MARTÍNEZ**

**Estudiante**



**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS**

**FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**BOGOTÁ D.C.**

**2020**

**PLAN DE MEJORA SUNSHINE BOUQUET COMPANY**

**KAREN JULIETH MARTÍNEZ**

**Estudiante**

**DIEGO FERNANDO CASTILLO CASTELLANOS**

**Docente**



**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS**

**FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**BOGOTÁ D.C**

**2020**

## Tabla de contenidos

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Resumen.....</b>                                            | <b>1</b>  |
| <b>Agradecimientos.....</b>                                    | <b>1</b>  |
| <b>Introducción.....</b>                                       | <b>2</b>  |
| <b>La Empresa: Sunshine Bouquet Company.....</b>               | <b>2</b>  |
| <b>Aspectos Generales.....</b>                                 | <b>2</b>  |
| Detalles relevantes .....                                      | 2         |
| Misión.....                                                    | 3         |
| Visión.....                                                    | 3         |
| Valores .....                                                  | 3         |
| Ubicación Geográfica.....                                      | 3         |
| Estructura Organizativa.....                                   | 4         |
| Departamento de Planeación.....                                | 4         |
| Análisis DOFA.....                                             | 5         |
| <b>Planteamiento De Plan De Mejora.....</b>                    | <b>7</b>  |
| Importancia, limitaciones y alcances.....                      | 8         |
| Objetivo general.....                                          | 9         |
| Objetivos específicos.....                                     | 9         |
| <b>Contenido Plan De Mejora.....</b>                           | <b>9</b>  |
| Propuesta de Mejora.....                                       | 9         |
| <b>Conclusión.....</b>                                         | <b>13</b> |
| <b>Bibliografía.....</b>                                       | <b>14</b> |
| <b>Seguimiento Práctica Profesional.....</b>                   | <b>14</b> |
| Programación de actividades realizadas en la organización..... | 14        |
| Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....                | 15        |

## **Resumen**

El siguiente documento es un plan de mejora para la empresa Sunshine Bouquet Company en el área de planeación, lugar donde se realizó las prácticas profesionales durante seis meses, periodo comprendido entre julio del 2019 y enero del 2020, contiene aspectos generales de la compañía como detalles relevantes, ubicación geográfica, estructura organizativa del centro de operación San Marino, además, se explicará en que consiste la propuesta de mejora y las estrategias que se plantearon para alcanzar los objetivos, asimismo, se identificaran los factores internos y externos que son determinantes en el planteamiento de este proyecto en uno de los centros de operación de la compañía, finalmente se describirán las actividades que fueron realizadas durante la práctica.

## **Agradecimientos**

En primer lugar quiero agradecer a mi familia en especial a mi madre por ser mi motor y acompañarme en este proceso a pesar de las dificultades tanto económicas como de salud, por ser mi fortaleza cuando sentía que no podía continuar, por los valores que me ha inculcado y sobre todo por los momentos de felicidad que me ha dado, a mis hermanos por toda la paciencia que me tuvieron a lo largo de la carrera y por exigirme cada día a ser una mejor persona y mejor hermana, a Dios por guiar mi camino y permitirme concluir esta etapa de mi vida, a mis compañeros y maestros porque me enseñaron la importancia del trabajo en equipo, además, de todas las experiencias compartidas en tan poco tiempo, a mis amigas que durante esta trayectoria me motivaban a dar lo mejor de mí y me apoyaban en todas las situaciones buenas y malas.

## **Introducción**

A partir del año 2019 Sunshine Bouquet Company ha optado por expandir la compañía adquiriendo pequeñas y grandes empresas de flores ya establecidas como por ejemplo Flores Katama, la cual contaba con alrededor de 20 fincas entre la Sabana Occidente y Medellín, además, de tener clientes como Walmart, Topco, H.E.B que posteriormente pasaron a ser de Sunshine, pero dicho crecimiento también trae consigo aspectos por mejorar, dicho lo anterior, en este documento se planteará un plan de mejora para esta empresa con el propósito de implementar estrategias respecto al aprovechamiento de flores que por diversas circunstancias en lugar de ser exportadas son arrojadas en un acopio, en donde son trituradas y finalmente desechadas, desaprovechando una fuente adicional de ingresos o fuente de recuperación de los costos de la operación, en consideración a la cantidad de recursos que son empleados desde la mano de obra, máquinas y equipos, transporte desde las fincas a los diferentes centros de operación, insumos como material vegetal, agroquímicos, agua, semillas, fertilizante, entre otros.

### **La Empresa: Sunshine Bouquet Company**

#### **Aspectos Generales**

**Detalles relevantes.** Sunshine inicio como una pequeña tienda familiar de flores de Nueva Jersey en el año 1971. Actualmente es una de las mayores comercializadoras de flores en Colombia con alrededor de 42 Fincas entre Sabana Occidente, Boyacá y Medellín, además, es una empresa exportadora de bouquet mixtos hacia los Estados Unidos, cuenta con más de 7.000 empleados distribuidos entre las fincas y sus cinco centros de operación conocidos como: Kimbaya. Bouquetera, Tenjo, Betania y San Marino.

**Misión.** La misión de esta empresa se caracteriza por el interés en *“ser empresa líder en producción limpia y elaboración de productos florales de excelente calidad, buscando la satisfacción total del cliente en la cadena, con costos competitivos a través de la efectividad de sus procesos y un equipo humano satisfecho”* (Sunshine Bouquet Company, 2002).

**Visión.** La visión de esta compañía es *“Ser reconocidos en el mercado internacional como la empresa líder en calidad, diversificación y servicio en la exportación de flores colombianas”* (Sunshine Bouquet Company, 2002).

**Valores Corporales.** Entre los valores corporales de esta empresa se encuentran: *“el trabajo en equipo basado en el respeto mutuo, el amor, la responsabilidad, el compromiso, generando siempre un mejor ambiente laboral”*. (Extraído de la campaña publicitaria de talento humano 2º semestre 2019)

**Ubicación geográfica.** Sunshine Bouquet Company cuenta con 42 fincas distribuidas por toda la Sabana Occidente, las oficinas en las que se realizó la práctica profesional están ubicadas en la Hacienda San Marino con dirección kilómetro 27 vía faca carretera occidente, se encuentra a 5 minutos del área urbana del municipio de Madrid departamento de Cundinamarca en Colombia.

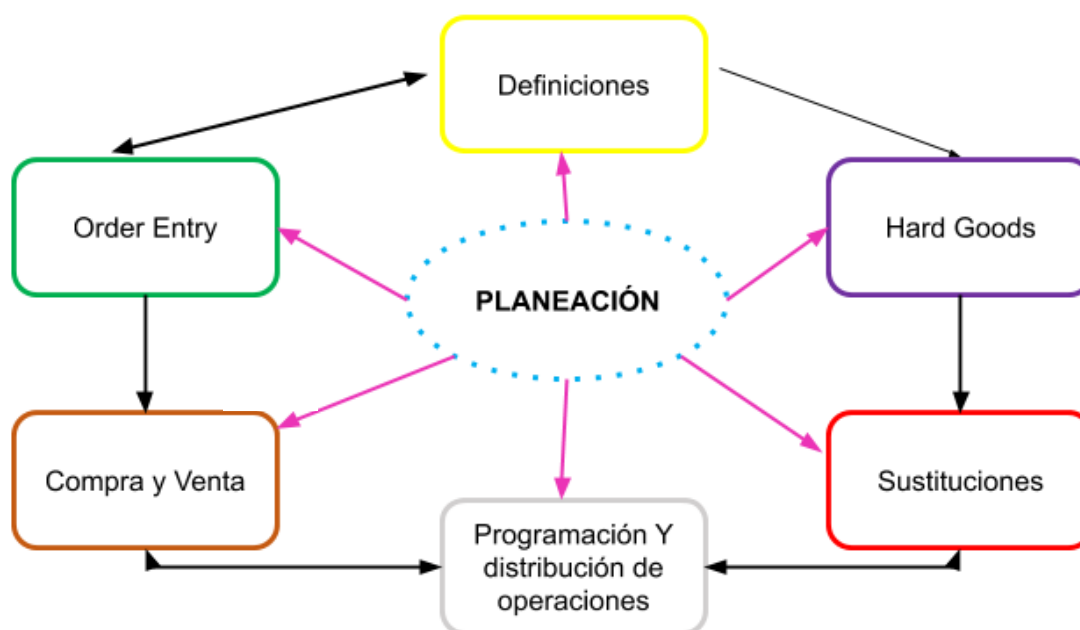


### Estructura organizativa.



Fuente: Elaboración propia

**Departamento de planeación.** Está dividido en seis sub-áreas las cuales son: definiciones, order entry, hard goods, programación y distribución del producto, sustituciones y compras; este departamento es responsable del proceso a través del cual se crea sinergia entre todas estas sub-áreas, puesto que, trabajan con el propósito de cumplir un objetivo: la satisfacción del cliente al recibir el producto final con una excelente calidad. Asimismo, es importante mencionar que en el departamento se hace un monitoreo minucioso para que el producto llegue en el tiempo estipulado y en condiciones óptimas, es pertinente mencionar que si en alguna de las sub-áreas se comete algún error, esto afectará el funcionamiento de las otras, toda vez que se encuentran correlacionadas.



Fuente: Elaboración propia

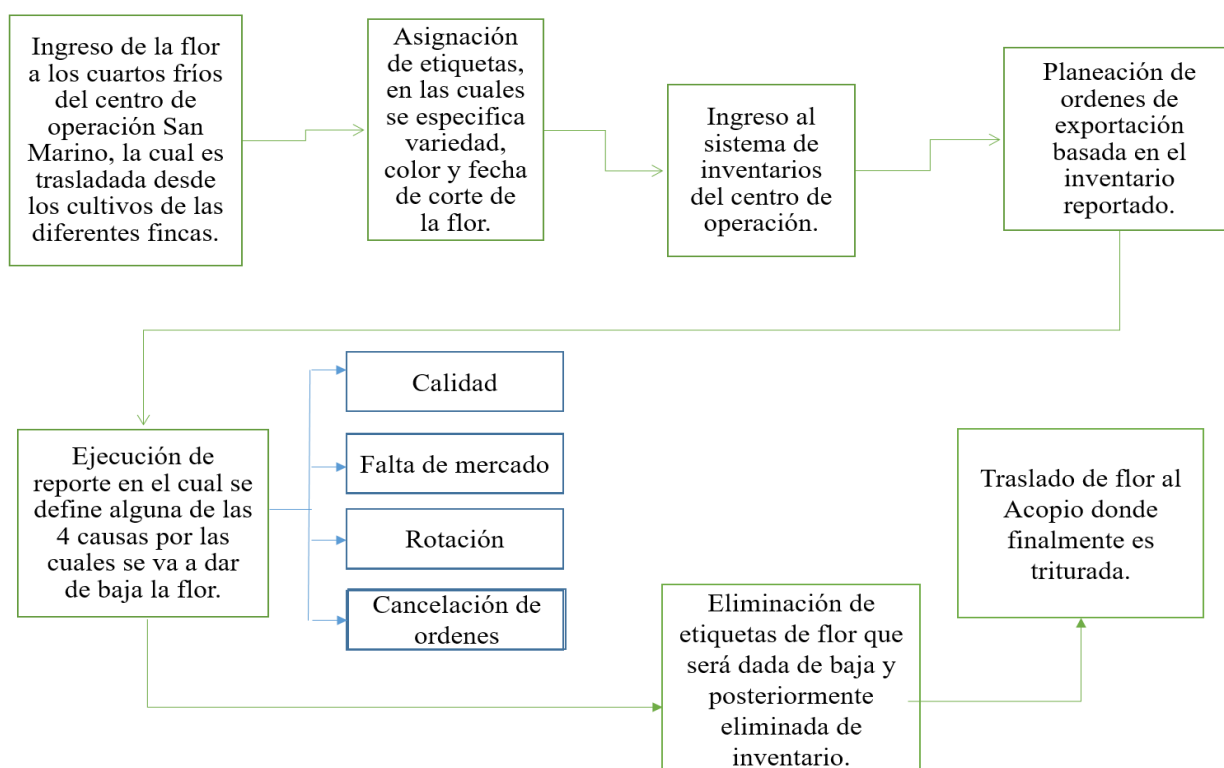
### Análisis DOFA.

| Debilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Oportunidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Por la naturaleza de la empresa la vinculación del personal es por temporadas, lo cual requiere estar adiestrando de manera recurrente al personal operativo.</li> <li>2 Por la aleatoriedad de cantidades, variedades y colores; las proyecciones estadísticas resultan difíciles de utilizar en el departamento de planeación para tomar decisiones.</li> <li>3 Debido a los pocos días de rotación que el área de planeación establece</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Apertura de nuevos mercados tanto nacionales como internacionales (Japón, China, Corea del Sur, Canadá, entre otros) aprovechando el éxito que han tenido otras empresas del mismo sector en dichos países.</li> <li>2 Implementación de nuevas tecnologías sostenibles como la multiplicación vegetativa, la cual permite obtener una gran cantidad de plantas desarrolladas en poco tiempo y con menos recursos empleados.</li> </ol> |

| <p>para las diferentes variedades de flor, diariamente más de mil tallos son dados de baja, es decir, triturados.</p> <p>4 El inventario reportado por recepción no indica con exactitud las cifras de existencias de flor, lo cual impide que el proceso sea realizado dentro de los tiempos programados.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>3 Crecimiento y fortalecimiento del sector floricultor en el país.</p> <p>4 Diversificación de los productos para promover la compra de flores, aunque no sean temporadas altas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fortalezas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Amenazas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>1 Posee personal estable y cualificado en los cargos administrativos, puesto que, la mayoría de los cargos son desempeñados por personas profesionales con conocimientos en diferentes idiomas.</p> <p>2 Altos estándares de calidad y excelencia en los productos, por esta razón se ha evidenciado un incremento de fidelización de clientes en Estados Unidos los últimos años.</p> <p>3 Estratégica ubicación geográfica de las diferentes fincas, lo que permite que en caso de alguna eventualidad el tiempo de respuesta sea el menor posible.</p> <p>4 Posee maquinarias, herramientas y equipos; con tecnología de punta, lo que permite agilizar los procesos tanto en los cultivos, como en las poscosechas.</p> | <p>1 Los diferentes cambios de clima (granizadas, inundaciones, y episodios de frío o calor extremo) que afectan directamente el buen proceso, funcionamiento y desarrollo en la producción que no pueden ser previstas.</p> <p>2 Malas prácticas de proveedores en cuanto a tiempos de entregas en la entrega de materiales, tales como capuchones, ruanas, pings, entre otros; la falta de dichos materiales genera dificultad para la planeación de producción de las siguientes semanas.</p> <p>3 Fluctuación del precio del dólar, puesto que, los pagos asociados a la exportación se realizan en esta moneda.</p> <p>4 Incremento de plagas y enfermedades en los cultivos que con dificultad se pueden controlar.</p> |

## Planteamiento Del Plan De Mejora

Actualmente el procedimiento para determinar que flor no será exportada en el centro de operación San Marino es el siguiente:



Elaboración propia

Siguiendo el procedimiento como actualmente se hace en este centro de operación, se genera un desperdicio de flores en excelente estado que podrían destinarse para sacarles provecho económico; dejándose de generar recursos que abaratarían o suplirían los costos operativos, insumos o se podría invertir en nuevas tecnologías para agilizar el proceso. Considerando las debilidades que tienen un mayor impacto en esta empresa, se puede inferir que es importante buscar de la manera más eficiente, alguna alternativa por la cual se puedan minimizar las debilidades, maximizar las fortalezas y aprovechar las oportunidades. Dado que, al tener una

gran rotación de personal operativo; la empresa a través del departamento de recursos humanos debe capacitar nuevas personas, para que ocupen estos cargos, generando gastos que pueden ser evitados; asimismo, al disminuir la esperanza de vida de las flores asignándoles días de rotación tan cortos (termino que se explicará más adelante) la empresa está dejando de ganar, puesto que, está dando por desecho productos de los cuales se puede obtener beneficio más adelante, del mismo modo, este plan de mejora es una propuesta para encontrar estrategias con el fin de reutilizar miles de flores, visto que al aumento imprevisto de su producción y al no ser requeridas en las órdenes de exportación son flores que se dan de baja y dejan de ser una fuente de ingresos para la empresa.

### **Importancia, Limitaciones Y Alcances**

Es importante generar estrategias para esta problemática, considerando que la empresa está invirtiendo tiempo y dinero semanalmente en flores que no son exportadas y finalmente terminan en el acopio, no obstante, qué vendiendo dichas flores a otras empresas colombianas que no cuentan con normas de calidad tan estrictas, se puede generar ingresos para la empresa o recursos para financiar la implementación de nuevas tecnologías limpias, adquisición de maquinaria, adecuación y mejoras de edificaciones, entre otros; las estrategias creadas en este plan de mejora solo estarán enfocadas en uno de los cinco centros de operación de Sunshine, en este caso será San Marino, que servirá de modelo y referente para implantar en otros centros, donde se puedan optimizar los recursos.

### **Objetivo General**

Diseñar un procedimiento de aprovechamiento de los tallos de las diferentes variedades de flor, que no son incluidos en las órdenes de exportación, minimizando las cantidades de los que

deben ser triturados, a través de la reasignación de funciones o la creación de una nueva sub-área para optimizar rendimientos derivados del producto.

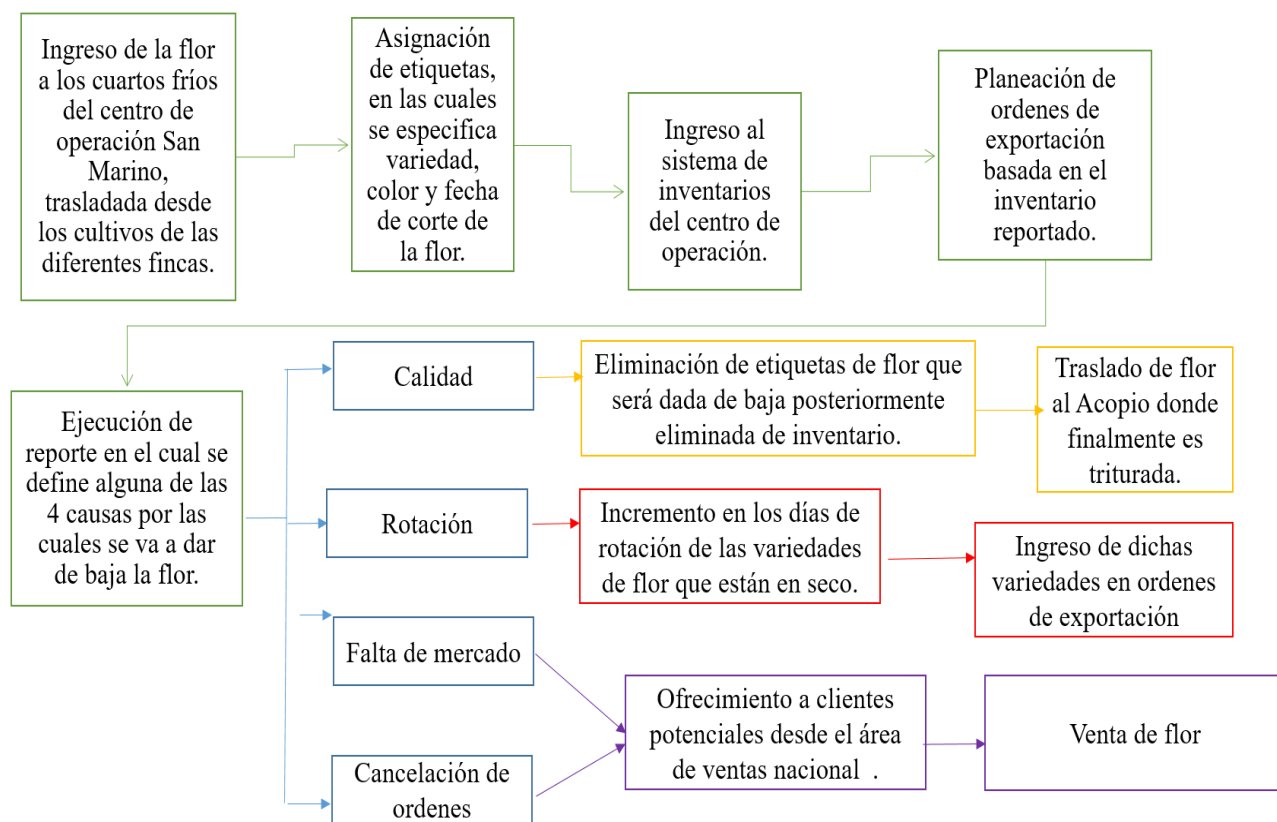
### **Objetivos específicos.**

- Identificar los factores que afectan la optimización de los tallos a exportar
- Determinar la eficiencia de los criterios para evaluar si la cantidad de días útiles (termino que se explicará más adelante) que el departamento de planeación establece para cada una de las variedades de flor es la indicada para desarrollar todo el procedimiento de exportación.
- Identificar los clientes potenciales que pueden estar interesados en adquirir los productos con estándares de calidad derivados del procedimiento o área que se establezca.

### **Contenido Plan De Mejora**

#### **Propuesta de Mejora**

El procedimiento que se propone para aprovechar la mayor cantidad de flores en el centro de operación San Marino es el siguiente:



Fuente: Elaboración propia

Siguiendo el procedimiento como se propone en este plan, es evidente que las únicas flores que no pueden ser reutilizadas y deben ser trituradas son las flores que son dadas de baja por motivo de calidad, puesto que, tampoco cumplirían con los parámetros de calidad de otras empresas y por este motivo no podrían ser vendidas. Respecto a las flores que son dadas de baja por rotación, lo ideal sería que desde el departamento de planeación se incrementen los días útiles, para así poder integrarlas en ordenes de exportación siempre y cuando estén en seco, es decir, todas las variedades de flor que no deben estar en hidratación antes de ser enviadas a la producción de bouquets. Considerando las flores que son dadas de baja por falta de mercado o cancelación de órdenes, el propósito es que a través del área de ventas nacionales esta flor pueda

ser ofrecida a los diferentes clientes potenciales y así la empresa pueda obtener una fuente de ingresos adicionales, las anteriores propuestas serán explicadas más adelante.

Considerando la exorbitante cantidad de tallos de diversas variedades de flor que son triturados diariamente al no poder ser exportados tales como: sunflowers, pompones, carnations, rosas, hydrangeas, alstroemerias, gypsophila, greens, gerberas entre otras; esta propuesta de mejora va dirigida al aprovechamiento de aproximadamente 40 mil tallos de flores que semanalmente cumplen con el tiempo de rotación y según las estrictas normas de calidad de la empresa no satisfacen los parámetros para ser exportadas, aunque también por el aumento imprevisto en la producción de algunas variedades respecto a lo que se tenía proyectado para cada semana, el área de planeación al no contar con órdenes de exportación en las que pueda integrar estos tallos, decide desecharlos para no sobrepasar la capacidad en los cuartos fríos con flor que no será utilizada y de esta manera mantener solo la flor más fresca.

Respecto a los días de rotación, es decir, los días con los que cuenta una flor desde el momento en que fue cortada hasta la fecha de ser procesada para exportar; considerando que si bien la empresa debe tener altos estándares de calidad, no se están contemplando posibles destinaciones que se puede dar a dichas flores, desde el área de planeación se debe examinar la posibilidad en el aumento de días de vida útil para algunas variedades de flor que aún tienen calidad de exportación. A continuación, una demostración grafica de mil tallos de claveles con altos estándares de exportación que fueron llevados a un acopio y posteriormente se tuvieron que triturar con tan solo 5 días desde su corte.



Trituración de más de mil claveles en un acopio de San Marino

Para poder sacar provecho de todos estos tallos que la empresa considera desperdicio, se deben implementar ciertas estrategias de mercado, la primera de ellas es la venta a pequeñas compañías de flores en Colombia, puesto que, al no poseer un gran tamaño su capacidad de producción es mínima y por ende este tipo de empresas suele comprar grandes cantidades de flor a empresas comercializadoras como The Elite Flowers. De acuerdo con Procolombia, “Colombia cuenta con un tejido empresarial de más de 400 empresas productoras de flores de las cuales más de 250 están ubicadas en la Sabana Occidente”, lo cual permite que para Sunshine sea más fácil la captación de clientes, además, la empresa debe estar dispuesta a crear una nueva sub-área de ventas nacionales dentro del departamento de planeación en el centro de operación San Marino,

para esto sería pertinente la reestructuración del área de planeación, es decir, la asignación de dos o más empleados que se dediquen exclusivamente a vender la flor que por las diferentes causas anteriormente mencionadas son establecidas para ser dadas de baja ,es decir, las flores que serán trituradas, para mantener a estos empleados motivados es necesario generar incentivos como por ejemplo comisiones por logros; entre las funciones que deben cumplir dichos empleados está el ofrecimiento de la flor teniendo en cuenta los volúmenes de tallos producidos que desde el momento de la cosecha se tiene conocimiento que no serán utilizados en las ordenes de exportación, asimismo, se debe trabajar en conjunto con el personal de programación y distribución del producto, puesto que estas personas son las encargadas de monitorear la cantidad de tallos que serán dados de baja ya sea por mayor producción o por que cumple con los días de rotación establecidos por Sunshine pero que para otras empresas aún están permitidos. Además, que al crear la sub-área de ventas nacionales dentro del área de planeación traería grandes beneficios para la compañía puesto que la empresa recibiría ingresos económicos por tallos que antes eran considerados gastos.

### **Conclusión**

Para concluir, se identificaron que los factores por los cuales el centro de operación San Marino determina que los tallos no son óptimos para ser exportados son tres, el primer factor es la mayor producción de algunas variedades de flor que en últimas es imposible agregar a las ordenes de exportación, el segundo son las flores que no cuentan con los estándares de calidad estipulados por la compañía, el tercer factor es debido a la finalización de días de rotación establecidos en el área de planeación .

Respecto a la cantidad de días útiles que el departamento de planeación establece para cada una de las variedades de flor, se puede deducir que existe la posibilidad de aumentar los días sin

afectar los altos estándares de calidad de la empresa a algunas variedades, tales como alstroemerias, claveles, greens, pompones, entre otros; siempre y cuando estén en seco, es decir que no se les deba aplicar un proceso especial de hidratación.

Se identificaron como clientes potenciales pequeñas empresas productoras de flor ubicadas en la Sabana Occidente, dichas compañías no cuentan con cultivos diversificados, lo que permite a Sunshine vender las flores que son dadas de baja a causa de falta de mercado, es decir, las diferentes variedades de flor que tienen mayor producción a la proyectada y por ende no hay forma de ingresarlas a las órdenes de exportación.

Respecto a las amenazas, aunque son situaciones externas y normalmente no se puedan predecir, es importante reconocer que son situaciones que pueden afectar el proceso si no se cuenta con estrategias de mitigación, en el caso del incumplimiento de los proveedores, es necesario identificar cuáles son los que no cumplen e impartir algún ultimátum, para así mitigar cualquier tipo de falla por parte de dicho proveedor y de esta manera no perjudicar las operaciones, además, es imprescindible realizar monitoreo minucioso para evitar o prevenir el incremento de plagas y enfermedades en los cultivos.

### **Bibliografía**

Bustamante, P.Giraldo, J. & Gonzalez, F. (2018). La gerencia del talento humano con enfoque de comunicación estratégica alineado a la sustentabilidad y sostenibilidad. Bogotá, Colombia, Recuperado 23 de febrero 2020, de:  
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1091/La%20gerencia%20del%20Talento%20Humano%20con%20enfoco%20de%20comunicaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Procolombia, (2019). ¿Cómo funciona el sector floricultor en Colombia?. Bogotá, Colombia,

Recuperado 30 de noviembre 2019, de:

<https://www.colombiatrader.com.co/noticias/como-funciona-el-sector-floricultor-en-colombia>

### **Seguimiento Práctica Profesional**

#### **Programación De Actividades Realizadas En La Organización**

Las actividades realizadas durante los seis meses de prácticas en el área de Planeación desde el 15 de julio del 2019 hasta el 15 de enero del 2020 fueron las siguientes: Gestión de despachos desde las diferentes poscosechas hasta Medellín, importaciones de plantas ornamentales como complemento para los ramos, radicación de facturas respecto a las compras realizadas semanalmente, consumir el reporte diario de compras teniendo en cuenta las remisiones realizadas por el área de recepción, subir órdenes de venta a Sunttel, mantener contacto constante con los clientes a través de Skype, control de documentación de los proveedores, seguimiento de inventarios, programación de flor para las órdenes del día, solicitud de compras semanales de greens, solicitud de flor (traslados para centros de operación), verificar fechas de rotación de las diferentes variedades de flores, sustituir recetas con el fin de darle aprovechamiento a la flor que se iba dar de baja.

#### **Cumplimiento de objetivos trazados por mes.**

| <b>Cumplimiento de objetivos</b> | <b>Ciclo 1</b>                                                                                 | <b>Ciclo 2</b>                                                                                | <b>Ciclo 3</b>                                                                  | <b>Ciclo 4</b>                                                                                          |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Actividades realizadas</b>    | Introducción y aprendizaje a los diferentes procesos que se desarrollan en el área de compras. | Asegurar el abastecimiento de Flor en San Marino de los siguientes productos (Cocculus, Croto | Verificar la disponibilidad de las diferentes variedades de flor del inventario | Digitación de cambios en las recetas respecto al inventario reportado y según elección de los clientes. |

|                     |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                                                                                                                                                                                           | Pecoso ,Croto<br>Pecoso<br>Mini,Cypress,<br>Eucalyptus)                                                                                                                                                     | para realizar<br>las órdenes del<br>siguiente día                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                             |
| <b>Fecha</b>        | 15 de Junio – 1<br>de Septiembre                                                                                                                                                          | 2 de Septiembre<br>-21 de octubre                                                                                                                                                                           | 21 de Octubre<br>-1 de<br>Diciembre                                                                                                                                                              | 2 de Diciembre<br>-15 de Enero                                                                                                                                                              |
| <b>Logros</b>       | Aprendizaje de<br>todos los<br>procesos<br>relacionados a<br>las compras, de<br>igual manera<br>asumir la<br>responsabilidad<br>que conlleva la<br>gestión de<br>despachos a<br>Medellín. | Reconocimiento<br>de los centros de<br>operación con<br>más afinidad a<br>San Marino y<br>con mayor<br>velocidad de<br>respuesta cuando<br>ocurren<br>problemas de<br>abastecimiento                        | Conocimiento<br>acerca de<br>todas las<br>variedades de<br>flor que se<br>producen en<br>las fincas de la<br>empresa                                                                             | Resolver<br>eficientemente<br>y en el menor<br>tiempo posible<br>cuestiones de<br>los clientes con<br>respecto al<br>cambio en las<br>órdenes que<br>serían<br>exportadas.                  |
| <b>Dificultades</b> | Aprender a<br>utilizar las<br>diferentes<br>herramientas<br>de los<br>programas que<br>se manejan en<br>esta área tales<br>como Flowar y<br>Sunttel                                       | Adaptación al<br>cambio de<br>funciones<br>contrarias a las<br>anteriormente<br>realizadas,<br>asimismo al<br>cambio de<br>programas<br>utilizados en los<br>procesos como lo<br>son Picaflor y<br>Sisflor. | Algunas veces<br>el inventario<br>reportado por<br>recepción no<br>tenía las cifras<br>reales de las<br>existencias de<br>flor y nos<br>complicaba<br>hacer las<br>órdenes del<br>siguiente día. | Todos los días<br>al inicio de la<br>jornada la<br>cantidad<br>reportada en el<br>inventario no<br>correspondía a<br>la cantidad<br>reflejada el día<br>anterior al final<br>de la jornada. |