



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
PIRHUA

# MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LAS PLANTAS EMPACADORAS DE UVA Y BANANO EN AGRÍCOLA SAN JOSÉ S.A.

Chally Moscoso-Flores

Piura, marzo de 2019

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área Departamental de Ingeniería Industrial y de Sistemas

Moscoso, Ch. (2019). *Manuales de procesos y procedimientos para las plantas empacadoras de uva y banano en agrícola San José S.A.* (Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial y de Sistemas). Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Programa Académico de Ingeniería Industrial y de Sistemas. Piura, Perú.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](https://repositorio.institucional.pirhua.edu.pe/)

**UNIVERSIDAD DE PIURA  
FACULTAD DE INGENIERIA  
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**

**CHALLY ISRAEL MOSCOSO FLORES**

**Título: “Manuales de procesos y procedimientos para las plantas empacadoras de uva y banano en agrícola San José S.A.”**

Año 2019, 322 páginas (1 tomo), 2 anexos, 1 CD.

Asesor: Dante Arturo Martín Guerrero Chanduví

Co-asesora: Catherin Girón Escobar

### **RESUMEN**

Uno de los enfoques principales que tiene toda organización es el mejoramiento de los procesos y sistemas de trabajo, buscando siempre una mejora continua del proceso productivo, para esto, es necesario que los procesos sean correctamente definidos, documentados y controlados. Un paso importante para lograrlo son los Manuales de Procesos y Procedimientos, herramienta que permite integrar una serie de acciones y reúne información detallada de una empresa para lograr obtener un producto de mayor calidad, simplificando los métodos de trabajo, eliminando operaciones y documentación innecesaria, reduciendo los costos y evitando una mala utilización de los recursos de la empresa.

El objetivo de esta tesis es brindar a la empresa agrícola San José S.A. la identificación y documentación de los procesos realizados en las plantas empacadoras de uva y banano, plasmándolos en manuales que sirvan como herramienta de consulta constante y mejora continua. Además, se busca proponer una metodología que nos permitirá explorar, identificar y describir la secuencia para la correcta elaboración de los manuales y la aplicación en una empresa de agro negocios.

La investigación se apoya en un enfoque cualitativo inductivo que consiste en primer lugar en una observación cualitativa, la cual implica adentrarse profundamente en la situación, teniendo en cuenta los detalles, sucesos, eventos e interacciones en el entorno. Luego se procede a la realización de entrevistas semiestructuradas, con el fin de obtener información más detallada. En paralelo se lleva a cabo una investigación documental sobre información gráfica o escrita que se tenga acerca de la empresa.

Después de esto se realiza un análisis exhaustivo de todos los datos obtenidos, junto con una triangulación de los métodos de recolección de datos para poder verificar y validar que se cuente con la mayor información correcta posible sobre cada proceso. A partir de los datos recolectados y el análisis hecho, se procede con la elaboración de los manuales que servirán para la estandarización y descripción de los procesos.



**UNIVERSIDAD DE PIURA**  
FACULTAD DE INGENIERÍA



**“MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LAS PLANTAS  
EMPACADORAS DE UVA Y BANANO EN AGRÍCOLA SAN JOSÉ S.A.”**

**Tesis para optar el Título de  
Ingeniero Industrial y de Sistemas**

**CHALLY ISRAEL MOSCOSO FLORES**

**Asesor: Dr. Ing. Dante Arturo Martín Guerrero Chanduví  
Co-asesor: Ing. Catherin Girón Escobar**

**Piura, marzo 2019**



## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Introducción.....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>Capítulo 1 Marco Teórico .....</b>  | <b>3</b>  |
| 1.1    Gestión de procesos .....   | 3         |
| 1.2    Manual administrativo .....   | 5         |
| 1.3    Clasificación de los manuales administrativos .....                         | 5         |
| 1.3.1    Por su naturaleza o área de aplicación.....                               | 5         |
| 1.3.2    Por su contenido .....  | 6         |
| 1.3.3    Por su ámbito .....   | 7         |
| 1.4    Elaboración general de un manual administrativo.....                        | 7         |
| 1.5    Manual de procesos y procedimientos.....                                    | 10        |
| 1.5.1    Objetivos específicos .....   | 11        |
| 1.5.2    Información básica de un manual de procedimientos .....                   | 12        |
| 1.5.3    Diagrama de flujo .....   | 12        |
| 1.6    Manual de organización y funciones .....                                    | 15        |
| 1.6.1    Objetivos específicos .....   | 15        |
| 1.6.2    Información básica de un manual de organización y funciones.....          | 15        |
| 1.6.3    Organigrama .....   | 16        |
| 1.7    Relación entre manual de procedimientos y de organización y funciones ..... | 17        |
| 1.8    Relación con la norma ISO 9001 .....  | 18        |
| <b>Capítulo 2 Marco metodológico.....</b>  | <b>21</b> |
| 2.1    Antecedentes.....   | 21        |
| 2.2    Necesidad y justificación .....   | 23        |
| 2.3    Objetivos.....  | 24        |
| 2.4    Alcance de la investigación .....   | 25        |
| 2.5    Metodología.....  | 25        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>Capítulo 3 Diagnóstico de la empresa .....</b>  | <b>27</b>  |
| 3.1    Agrícola San José.....  | 27         |
| 3.1.1    Misión.....   | 27         |
| 3.1.2    Visión .....  | 27         |
| 3.1.3    Objetivos.....  | 27         |
| 3.1.4    Logotipo de la empresa.....   | 28         |
| 3.1.5    Historia y datos de la empresa .....  | 28         |
| 3.2    Actividad productiva.....   | 30         |
| 3.2.1    Generalidades de la uva .....   | 33         |
| 3.2.2    Generalidades del banano .....  | 36         |
| 3.3    Organización de la empresa .....  | 39         |
| 3.3.1    Organigrama general .....   | 39         |
| 3.3.2    Organigrama de planta empacadora de uva.....                                      | 40         |
| 3.3.3    Organigrama área de cultivo de banano .....                                       | 40         |
| 3.3.4    Organigrama área de exportaciones .....   | 41         |
| 3.4    Análisis FODA .....   | 42         |
| <b>Capítulo 4 Manual de organización y funciones .....</b>                                 | <b>43</b>  |
| <b>Capítulo 5 Manual de procesos y procedimientos de planta empacadora de banano .....</b> | <b>111</b> |
| <b>Capítulo 6 Manual de procesos y procedimientos de planta empacadora de uva.....</b>     | <b>213</b> |
| <b>Conclusiones .....</b>  | <b>289</b> |
| <b>Referencias bibliográficas .....</b>  | <b>293</b> |
| <b>Anexos .....</b>  | <b>297</b> |