



## **Tecnología Superior en Administración**

Título de la propuesta: **Manual de procesos para el etiquetado bajo la normativa de la Comunidad Andina para la empresa Grupo Ziel**

Trabajo de titulación presentado como requisito previo para optar por el título de **Tecnóloga Superior en Administración**

Autor: Machuca Villamarín Maricela Natali

Tutor: Ing. CPA Juan Carlos Centeno Rodríguez, Mgt.

DMQ agosto 2023

### **Constancia de aprobación del tutor**

En mi calidad de Tutor del Proyecto Integrador, aprobado por el Honorable Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico “Honorable Consejo Provincial de Pichincha”

#### **Certifico:**

Que el Proyecto Integrador: Manual de procesos para el etiquetado bajo la normativa de la Comunidad Andina para la empresa Grupo Ziel, presentado por la estudiante Machuca Villamarín Maricela Natali, de la promoción 2-4TSADQ3, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Titulación que el señor Rector designe.

En la ciudad de Quito, a los 10 días del mes de agosto 2023

Atentamente,

Ing. CPA Juan Carlos Centeno, Mgt.

Cédula: 171480604-7

## **Declaratoria De Responsabilidad**

Los componentes teóricos-prácticos desarrollados, la reflexión crítica, las conclusiones y recomendaciones del presente Proyecto Integrador, son de exclusiva responsabilidad del autor. Autorizo al Instituto Tecnológico Superior del “Honorable Consejo Provincial de Pichincha” el uso del presente documento con fines educativos – formativos.

En la ciudad de Quito, 10 de agosto del 2023

Atentamente,

Nombre: Machuca Villamarín Maricela Natali

Cedula: 1724745441

## **Dedicatoria**

“A mi amada familia, el pilar de mi fortaleza y la luz que guía mi camino. A mis queridos sobrinos, quienes llenan mis días de alegría y esperanza. Su inocencia y cariño son un recordatorio constante de lo valioso que es el amor en nuestras vidas. Gracias por ser mi inspiración y por enseñarme la importancia de la familia en cada paso de este camino. Con todo mi corazón, esta tesis está dedicada a ustedes.”

¡Gracias por ser mi mayor motivación en este logro!

Con amor y gratitud,

Maricela Natali Machuca Villamarín

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco al Instituto Tecnológico Superior Honorable Consejo Provincial de Pichincha por haber aceptado que sea parte de ella y abrirme las puertas para poder adquirir conocimiento estudiando la carrera de administración de empresas.

Agradezco a mi tutor el Ing. Juan Carlos, Centeno, por toda la orientación, apoyo y dedicación que me has brindado durante el proceso de mi tesis, su apoyo ha sido fundamental para mi crecimiento profesional y personal.

Con gratitud,

Machuca Villamarín Maricela Natali

## Contenido (índice)

Contenido (índice) .....	6
Índice de figuras.....	9
Resumen.....	11
Abstract.....	13
Introducción .....	15
Formación del objetivo .....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos .....	16
Justificación/antecedentes.....	16
Planteamiento del problema.....	19
Árbol de problemas.....	20
Capítulo I .....	25
1. Marco Teórico .....	25
1.1. Antecedentes de la empresa .....	25
1.2. Misión de Grupo Ziel .....	28
1.3. Visión de Grupo Ziel:.....	29
1.4. Valores Corporativos de Grupo Ziel .....	29
1.4.1. Calidad .....	29
1.4.2. Sostenibilidad.....	29
1.4.3. Integridad .....	29
1.4.4. Compromiso con el cliente .....	30

1.4.5.	Colaboración.....	30
1.4.6.	Excelencia.....	30
1.4.7.	Innovación.....	30
1.5.	Estructura Organizacional.....	30
1.5.1.	Dirección General.....	31
1.5.2.	Departamento de Producción:.....	32
1.5.3.	Departamento de Ventas y Marketing:.....	32
1.5.4.	Departamento Administrativo:.....	32
Capitulo II	.....	33
2.	Marco Conceptual.....	33
2.1.	Conceptos Básicos.....	33
2.1.1.	Manual.....	33
2.1.2.	Proceso.....	33
2.1.3.	Coordinación.....	33
2.1.4.	Cargo.....	34
2.1.5.	Control.....	34
2.1.6.	Datos.....	34
2.1.7.	Formato.....	34
2.1.8.	Organigrama.....	35
2.1.9.	Producto.....	35
2.1.10.	Eficiencia.....	35
2.1.11.	Manual de procesos.....	36
2.1.11.1.	Importancia del manual de procesos.....	36
2.1.11.2.	Objetivos del manual de procesos.....	37
2.1.11.3.	Ventajas del manual de procesos.....	38
2.1.11.4.	Desventajas del manual de procesos.....	39
2.1.12.	Diagrama de Flujo.....	40
2.1.12.1.	Flujograma de procesos.....	40
2.1.12.2.	Símbolos Estandarizados de un Flujograma.....	41

2.1.13. Entrevista .....	45
2.1.13.1. Entrevista Jefaturas .....	45
2.1.14. Encuesta .....	47
2.1.14.1. Encuesta a Técnicos y Operarios .....	48
2.2. Marco Legal .....	60
2.2.1. Etiquetado para comercialización de productos .....	60
2.2.2. Requisitos de etiquetado para prendas de vestir en Ecuador .....	63
2.2.3. Simbología de etiquetado en prendas de vestir .....	64
2.2.4. Sistema de Certificación de Etiquetas se realizará bajo reglamentos de la Comunidad Andina de Naciones .....	66
2.2.5. Certificado de Inspección de etiquetado .....	67
2.2.5.1. Base Legal.....	68
2.2.5.2. Requisitos para obtener el certificado de inspección de etiquetado .....	68
2.2.5.3. Procedimiento para obtener el certificado. ....	69
Capítulo III.....	70
3. Propuesta de Manual de Procesos.....	70
4. Conclusiones .....	95
5. Recomendaciones .....	96
6. Webgrafía .....	97
7. Anexos .....	100

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Árbol de Problemas de Grupo Ziel.....	21
<b>Figura 2</b> Portada de Catálogo de Grupo Ziel .....	25
<b>Figura 3</b> Productos de Grupo Ziel en época de pandemia .....	26
<b>Figura 4</b> Muestra del Sitio web de Grupo Ziel - KAZIEL.....	27
<b>Figura 5</b> Fotografía de Talleres de Grupo Ziel.....	28
<b>Figura 6</b> Estructura Organizacional de Grupo Ziel.....	31
<b>Figura 7</b> Resultados de la encuesta a la pregunta ¿cree que la elaboración de un manual de procesos de etiquetado bajo la CAN guiará su trabajo?.....	49
<b>Figura 8</b> Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Considera que el proceso de etiquetado bajo normativa de la CAN hará eficiente la productividad del Grupo Ziel? .....	50
<b>Figura 9</b> Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Qué es lo más importante dentro del proceso de etiquetado en los productos del Grupo Ziel? .....	51
<b>Figura 10</b> Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Qué inconsistencia técnica en la información de etiquetas es la más frecuente?.....	52
<b>Figura 11</b> Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Considera que el manual de procesos de etiquetado bajo la CAN ayudará en la capacitación de nuevos miembros del equipo?.....	53
<b>Figura 12</b> Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Cuántas etiquetas con errores considera que son resultado de la falta de un manual de procesos de etiquetado?.....	54
<b>Figura 13</b> Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Cree que la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo CAN ocasiona el reproceso de sus actividades en el trabajo?.....	55
<b>Figura 14</b> Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Conoce cuáles son las consecuencias para la empresa de no tener un correcto etiquetado en sus productos? .....	56
<b>Figura 15</b> Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Considera que un manual de procesos de etiquetado bajo CAN reducirá el tiempo para la entrega de la producción?.....	57
<b>Figura 16</b> Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Cree que la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo la CAN ha incurrido en malentendidos entre el personal operativo y supervisores?.....	58

<b>Figura 17</b> Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Considera que un manual de procesos de etiquetado bajo CAN beneficia en el trabajo en equipo al proporcionar claridad y consistencia en el proceso de etiquetado? .....	59
<b>Figura 18</b> Etiquetado para la comercialización de productos .....	62
<b>Figura 19</b> Simbología de etiquetado textil .....	65
<b>Figura 20</b> Diagrama General del Proceso de Etiquetado de Grupo Ziel .....	75
<b>Figura 21</b> <i>Diagrama de Proceso Recepción de Pedido</i> .....	78
<b>Figura 22</b> <i>Diagrama de Proceso Requerimiento de Insumos de Producción</i> .....	80
<b>Figura 23</b> <i>Diagrama de Proceso Recopilación de Datos para Autorización de Compuestos y Etiquetado</i> .....	82
<b>Figura 24</b> <i>Diagrama de Proceso Diseño de Etiquetas</i> .....	84
<b>Figura 25</b> <i>Diagrama de Proceso Impresión de Etiquetas</i> .....	86
<b>Figura 26</b> <i>Diagrama de Proceso Incorporación de etiquetado</i> .....	88
<b>Figura 27</b> <i>Diagrama de Proceso Planchado</i> .....	90
<b>Figura 28</b> <i>Diagrama de Proceso Empaque</i> .....	92
<b>Figura 29</b> <i>Diagrama Proceso Entrega de Producto Terminado</i> .....	94

## Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Quito con el objetivo general de elaborar un manual de procedimientos para la empresa Grupo Ziel, la propuesta del manual se enfoca en identificar procesos normas y políticas para el mejoramiento de la situación actual de la empresa. Para lograr este objetivo, se estructuró cada uno de los capítulos de la siguiente manera. En capítulo I se expone el planteamiento del problema, los antecedentes de la empresa, el objetivo general y los específicos, se realiza un análisis teórico de la empresa, que servirá de guía para evaluar y diagnosticar la situación actual de la misma. El capítulo II, se centra en el marco conceptual de los manuales de procedimientos, incluyendo definiciones, importancia, ventajas, desventajas y pautas básicas para la elaboración correcta de los mismos. En el capítulo III se presenta el marco legal y los procedimientos vigentes a la fecha de la investigación, lo que permite correlacionar el capítulo final donde se hace referencia a la recopilación de la información y el diagnóstico de la empresa, incluye la propuesta de implementación del Manual de Procedimientos, describiendo a detalle las etapas, documentos, responsables e interacciones con los organismos de control y las áreas departamentales internas. Mediante esta investigación y la propuesta del manual se pretende cumplir el objetivo general planteado. Finalmente se comparten las conclusiones y recomendaciones para que los usuarios y las personas a quienes les correspondan, puedan tomar acciones para su aplicación en los diferentes ámbitos.

### *Palabras claves:*

**Insumos:** Material utilizado en la fabricación de productos textiles, como telas, hilos, tintes y productos químicos auxiliares.

**Compuesto:** Estructura formada por la combinación de diferentes tipos de fibras, hilos o materiales textiles para crear un producto final con características específicas, como resistencia, textura o apariencia.

**Datos de etiquetado:** Información esencial incluida en las etiquetas de productos, como composición, instrucciones, tallas y advertencias, proporcionando detalles clave para los consumidores y asegurando la conformidad normativa en la industria.

**Etiqueta:** pieza de información impresa o adherida a un producto, envase o artículo, que proporciona detalles esenciales como identificación, instrucciones de uso y precauciones, brindando información relevante a los consumidores y usuarios.

## **Abstract**

The present research was carried out in the city of Quito with the general objective of preparing a manual for the company Grupo Ziel, the proposal of the manual focuses on identifying processes, norms and policies for the improvement of the current situation of the company. . To achieve this objective, each of the chapters is structured as follows. In chapter I the approach to the problem, the background of the company, the general objective and the specific ones are exposed, a theoretical analysis of the company is carried out, which will serve as a guide to evaluate and detect the current situation of the same. Chapter II focuses on the conceptual framework of the procedure manuals, including details, importance, advantages, disadvantages and basic guidelines for the correct elaboration of the same. Chapter III presents the legal framework and the procedures in force at the date of the investigation, which allows correlating the final chapter where reference is made to the collection of information and the diagnosis of the company, it includes the proposal for the implementation of the Procedures Manual, describing in detail the stages, documents, managers and interactions with control agencies and internal departmental areas. Through this research and the proposal of the manual, it is intended to meet the general objective set. Finally, the conclusions and recommendations are shared so that users and the people to whom they correspond can take actions for their application in the different surroundings.

### ***Keywords:***

**Inputs:** Material used in the manufacture of textile products, such as fabrics, threads, dyes, and auxiliary chemical products.

**Composite:** Structure formed by the combination of different types of fibers, threads, or textile materials to create a final product with specific characteristics, such as resistance, texture or appearance.

**Labeling data:** Essential information included in product labels, such as composition, instructions, sizes and warnings, key details necessary for consumers and ensuring regulatory compliance in the industry.

**Label:** piece of information printed or attached to a product, container, or article, which provides essential details such as identification, instructions for use and precautions, providing relevant information to consumers and users.

## Introducción

El objetivo del trabajo de titulación es la elaboración de un manual enmarcado en una normativa de etiquetado que se ha vuelto esencial en el entorno empresarial actual. Este manual es una herramienta que detalla y sistematiza los procedimientos y protocolos para llevar a cabo las distintas actividades relacionadas con el etiquetado de productos y servicios. Al contar con un manual de procesos bajo esta normativa, las empresas pueden garantizar un nivel óptimo de calidad en sus productos etiquetados, además de asegurar el cumplimiento de las regulaciones y legislaciones vigentes.

Una de las principales ventajas de contar con un manual de procesos bajo una normativa de etiquetado es la mejora de la eficiencia y la uniformidad en los procesos de etiquetado. Al contar con instrucciones claras y detalladas, los empleados pueden llevar a cabo sus tareas de manera más rápida y precisa, evitando errores y reduciendo el tiempo dedicado a correcciones y ajustes.

Otra ventaja importante es el fortalecimiento de la reputación de la empresa, al cumplir con las normativas de etiquetado, se demuestra el compromiso con la calidad y la seguridad de los productos, lo que genera confianza entre los clientes y consumidores. Además, en un entorno cada vez más competitivo, contar con un manual de procesos que asegure el cumplimiento de las regulaciones también puede brindar a la empresa una ventaja competitiva en el mercado.

En conclusión, la implementación de un manual de procesos bajo una normativa de etiquetado ofrece múltiples beneficios a las empresas. Desde la optimización de los procedimientos y la garantía de calidad en el etiquetado, hasta el fortalecimiento de la imagen y reputación de la compañía, contar con esta herramienta se convierte en una decisión estratégica para alcanzar el éxito en un mercado cada vez más exigente y regulado.

**Formación del objetivo**

Ser competitivo y poder comercializar los productos de la empresa Grupo Ziel, cumpliendo las normativas en materia de etiquetado bajo las resoluciones de la Comunidad Andina.

**Objetivo general**

Elaborar un manual de procesos que establezca los procedimientos a seguir para el etiquetado de productos de Grupo Ziel, aplicando la normativa de la Comunidad Andina, para cumplir con parámetros técnico-legales para lograr competitividad en el mercado.

**Objetivos específicos**

Revisar y aplicar la normativa de la Comunidad Andina para el etiquetado de productos del Grupo Ziel para cumplir con sus especificaciones.

Realizar un análisis de los procesos actuales de etiquetado del Grupo Ziel, para delinear las mejoras en las áreas críticas para hacerlas eficientes y efectivas.

Elaborar un manual de procesos que incluya los procedimientos necesarios para el etiquetado de productos, de conformidad con la normativa de la Comunidad Andina para reducir tiempos y costos de operación.

**Justificación/antecedentes**

La elaboración de un manual de procesos para el etiquetado bajo la normativa de la Comunidad Andina proporcionará a Grupo Ziel, servirá de guía clara y sistemática sobre las regulaciones que permitan garantizar la calidad y seguridad del producto, optimizar los procesos

internos, aumentar la competitividad en el mercado, mejorar la reputación y relaciones comerciales. Estos beneficios son esenciales para el crecimiento y éxito sostenible de Grupo Ziel dentro de la Comunidad Andina.

El manual de procesos garantizará la calidad y seguridad del producto, al contar con procedimientos estandarizados y detallados, buscando precisión y claridad de la información proporcionada en las etiquetas de los productos de Grupo Ziel, previniendo errores de información sobre ingredientes, alérgenos, instrucciones de uso y fechas de vencimiento, contribuyendo a la protección del consumidor. Con el cumplimiento de la normativa de etiquetado de la Comunidad Andina, el Grupo Ziel demostrará su compromiso con la calidad y la seguridad de sus productos, fortaleciendo así su reputación y la confianza del consumidor.

Además, con la elaboración e implementación del manual optimizará los procesos internos del Grupo Ziel, al tener un enfoque sistemático donde se establece procedimientos estandarizados y eficientes, a fin de reducir la posibilidad de errores, minimizará los tiempos de producción y mejorará la eficiencia operativa en general. En síntesis, al contar con procesos óptimos, el Grupo Ziel podrá aprovechar al máximo el uso de los recursos, minimizar costos y maximizar la productividad en el proceso de etiquetado.

La normativa de la Comunidad Andina (CAN) en cuanto al etiquetado de productos en Ecuador establece una serie de requisitos específicos para garantizar la protección de los consumidores y proporcionar información clara y veraz sobre los productos que se comercializan en el país. A continuación, se presenta una síntesis de los principales aspectos de la normativa de etiquetado de productos en Ecuador:

- **Información obligatoria:** El etiquetado de productos en Ecuador debe incluir información esencial como el nombre o razón social del fabricante o importador, país de origen,

lote o código de identificación, fecha de vencimiento, ingredientes, contenido neto, condiciones de conservación, instrucciones de uso y advertencias necesarias.

- **Idioma y presentación:** La información en el etiquetado debe estar en español, el idioma oficial de Ecuador, y presentarse de manera clara, legible y permanente. La etiqueta no debe inducir a error o confusión al consumidor y debe ser fácilmente comprensible.

- **Etiquetado nutricional:** Para ciertos productos alimenticios, se requiere que el etiquetado incluya información sobre el contenido calórico, grasas, azúcares, proteínas y otros nutrientes relevantes, siguiendo las guías nutricionales establecidas por las autoridades de salud del país.

- **Advertencias y pictogramas:** La normativa puede exigir la inclusión de advertencias sanitarias específicas en los productos que representen algún riesgo para la salud o seguridad del consumidor. Además, puede requerir el uso de pictogramas para resaltar información importante o advertencias visuales.

- **Responsabilidad del fabricante o importador:** El fabricante o importador es el responsable de asegurar que los productos cumplan con la normativa de etiquetado de Ecuador. Deben garantizar que la información proporcionada en la etiqueta sea veraz y esté actualizada.

Es fundamental que las empresas que comercialicen productos en el Ecuador cumplan con estos requisitos de etiquetado y estén al tanto de las actualizaciones o modificaciones en la normativa para asegurar el cumplimiento de las regulaciones vigentes en el país.

El proceso de etiquetado es parte crucial en la cadena de producción y comercialización de productos, y su correcta gestión es fundamental para asegurar el cumplimiento de las regulaciones y brindar información confiable a los consumidores. En el manual de procesos, se deben contemplar todas las áreas involucradas en el etiquetado, desde el diseño y creación de las etiquetas, pasando por la revisión y aprobación de contenido, hasta la impresión y aplicación de estas en los productos. Entre las tareas relevantes a considerar se encuentran la verificación exhaustiva de la información obligatoria, como fechas de vencimiento y advertencias, así como la adecuada traducción a los idiomas requeridos por los países de destino. Además, se debe definir claramente la responsabilidad de cada departamento o empleado involucrado en el proceso y establecer procedimientos de control de calidad para garantizar que las etiquetas cumplan con los estándares establecidos antes de llegar al mercado.

### **Planteamiento del problema**

De la observación y entrevista realizada al jefe de producción de Grupo Ziel, se reveló las causas fundamentales que está afectando negativamente el proceso de etiquetado de los productos. Según sus declaraciones, la empresa carece de un manual de procesos que guíe de manera estructurada y sistemática el cumplimiento de la normativa de etiquetado establecida por la Comunidad Andina. El jefe de producción destacó que "la falta de un enfoque claro y documentado para el etiquetado nos ha llevado a cometer errores y omisiones en las etiquetas, lo que ha generado problemas con nuestras autoridades regulatorias y ha puesto en riesgo la confianza de nuestros clientes".

Las consecuencias de esta carencia son diversas y están repercutiendo negativamente en la empresa. Por un lado, el incumplimiento de la normativa de etiquetado ha expuesto a Grupo Ziel a posibles sanciones legales y pérdida de reputación. El jefe de producción enfatizó que "esta situación nos ha generado conflictos legales y una disminución en la percepción de calidad y seguridad por parte de nuestros clientes, lo que afecta directamente nuestras ventas".

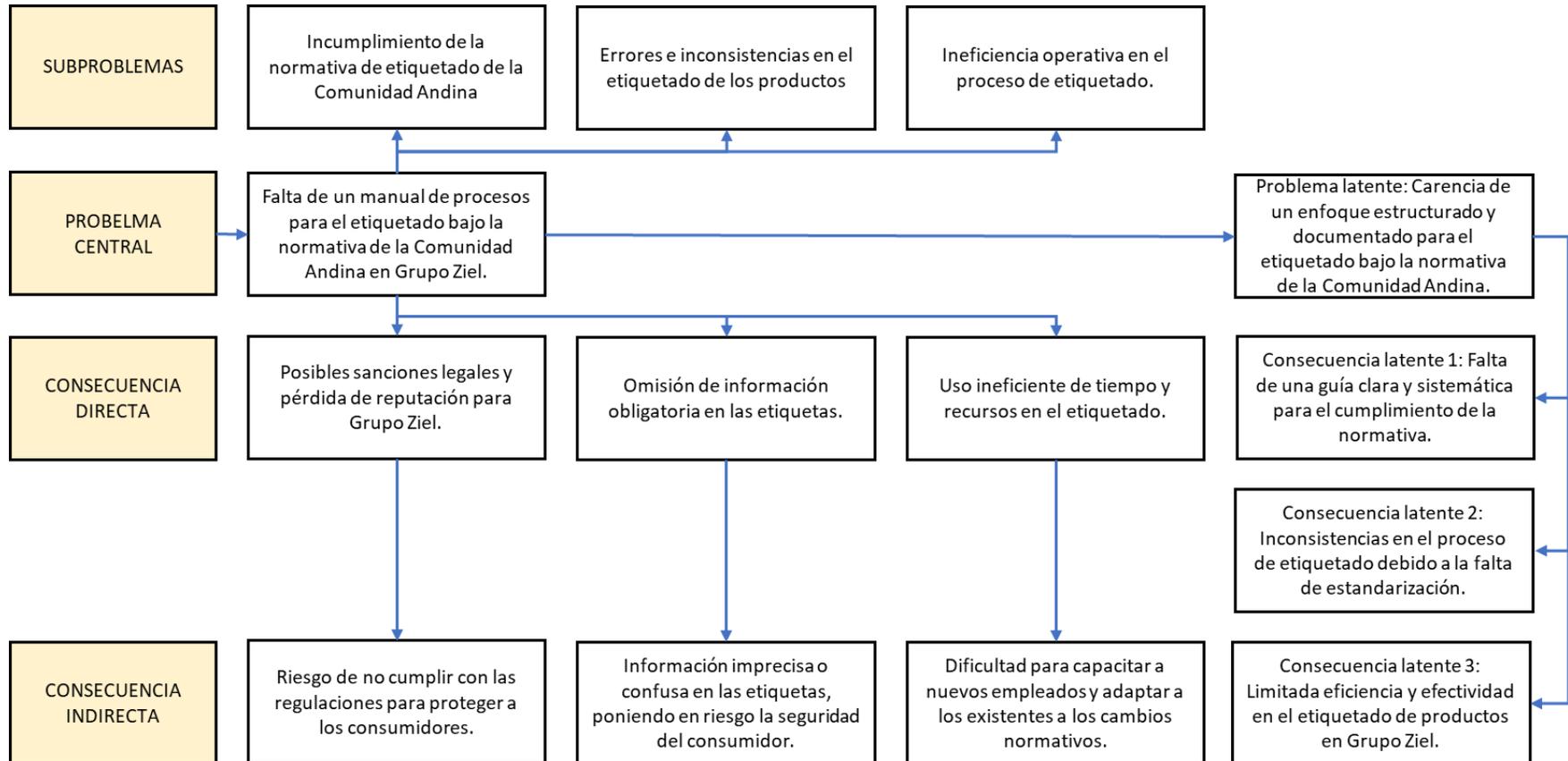
Además, la falta de un enfoque estructurado ha llevado a errores en el etiquetado, como la omisión de información obligatoria y la imprecisión en la información proporcionada. Esto ha generado confusión entre los consumidores y, según el jefe de producción, "nos hemos visto obligados a retirar algunos productos del mercado y a realizar costosas correcciones en nuestras etiquetas, lo que ha tenido un impacto negativo en nuestra eficiencia operativa y nuestros costos".

Por último, la falta de un manual de procesos ha dificultado la eficiencia en el etiquetado, lo que lleva a un uso ineficiente del tiempo y recursos de la empresa. El jefe de producción reconoció que "sin una guía clara, nuestros empleados pierden tiempo tratando de averiguar los requisitos de etiquetado para cada producto y esto afecta nuestro ritmo de producción y la capacidad de cumplir con los pedidos en tiempo y forma".

En resumen, la investigación exploratoria y la entrevista al jefe de producción de Grupo Ziel han suministrado información que han revelado que, la carencia de un manual de procesos para el etiquetado bajo la normativa de la Comunidad Andina genera una serie de consecuencias negativas para la empresa, incluyendo incumplimiento normativo, errores en el etiquetado, ineficiencia operativa y pérdida de reputación. Es evidente la urgencia de abordar la problemática y elaborar un manual que permita mejorar la gestión del etiquetado y garantizar el cumplimiento de las regulaciones establecidas.

### **Árbol de problemas**

Mediante el árbol de problemas podemos exponer toda la problemática que tiene Grupo Ziel al carecer de un manual de procesos para el etiquetado bajo la normativa de la Comunidad Andina.

**Figura 1***Árbol de Problemas de Grupo Ziel.**Fuente:* Grupo Ziel

Elaborado por: La Autora.

**Análisis:**

Problema central: La falta de un manual de procesos para el etiquetado bajo la normativa de la Comunidad Andina en Grupo Ziel.

Subproblema 1: Incumplimiento de la normativa de etiquetado de la Comunidad Andina.

Consecuencia 1.1: Posibles sanciones legales y pérdida de reputación para Grupo Ziel.

Consecuencia 1.2: Riesgo de no cumplir con las regulaciones para proteger a los consumidores.

Subproblema 2: Errores e inconsistencias en el etiquetado de los productos.

Consecuencia 2.1: Omisión de información obligatoria en las etiquetas.

Consecuencia 2.2: Información imprecisa o confusa en las etiquetas, poniendo en riesgo la seguridad del consumidor.

Subproblema 3: Ineficiencia operativa en el proceso de etiquetado.

Consecuencia 3.1: Uso ineficiente de tiempo y recursos en el etiquetado.

Consecuencia 3.2: Dificultad para capacitar a nuevos empleados y adaptar a los existentes a los cambios normativos.

Problema latente: Carencia de un enfoque estructurado y documentado para el etiquetado bajo la normativa de la Comunidad Andina.

Consecuencia latente 1: Falta de una guía clara y sistemática para el cumplimiento de la normativa.

Consecuencia latente 2: Inconsistencias en el proceso de etiquetado debido a la falta de estandarización.

Consecuencia latente 3: Limitada eficiencia y efectividad en el etiquetado de productos en Grupo Ziel.

## Formulación del problema

A pesar de la importancia del cumplimiento normativo, Grupo Ziel carece de un manual de procesos específico para el etiquetado bajo la normativa de la CAN. Lo que ha conllevado a la inexistencia de un enfoque sistematizado y documentado que evite una serie de problemas y desafíos para la empresa, tales como:

- **Incumplimiento normativo:** La ausencia de un manual de procesos para el etiquetado bajo la normativa de la CAN aumenta el riesgo de errores y omisiones en los productos etiquetados, lo que podría llevar a infracciones normativas y sanciones legales, afectando la reputación y la viabilidad comercial de Grupo Ziel.
- **Ineficiencia operativa:** La falta de una guía clara y estructurada sobre los procesos de etiquetado puede dar lugar a una ejecución ineficiente y desordenada de las tareas relacionadas, lo que podría ocasionar retrasos en la producción, costos adicionales y pérdida de oportunidades de negocio.
- **Barreras comerciales:** Al no cumplir adecuadamente con la normativa de etiquetado de la CAN, Grupo Ziel podría enfrentar dificultades para acceder a mercados internacionales dentro de la comunidad andina, lo que limitaría su expansión y crecimiento potencial.

Es importante abordar la problemática mediante la elaboración de un manual de procesos para el etiquetado bajo la normativa de la CAN, que permita a Grupo Ziel cumplir de manera efectiva con los requisitos legales y técnicos establecidos, optimizar sus operaciones y garantizar la competitividad en el mercado andino.

**Idea a defender**

La elaboración de un manual de procesos para el etiquetado bajo la normativa de la Comunidad Andina es necesario para garantizar el cumplimiento normativo, optimizar las operaciones y asegurar la competitividad de la empresa Grupo Ziel en el mercado.

## Capítulo I

### 1. Marco Teórico

#### 1.1. Antecedentes de la empresa

La empresa Grupo Ziel se constituyó en el año 2018, sus dos socios Mónica Zurita Molina y Santiago Endara Nicolalde, decidieron emprender con la idea de contribuir con un producto más competitivo para el mercado nacional, la calidad aportada en la materia prima y en la elaboración de sus prendas ha sido el eje de sus operaciones.

Desarrollaron algunos lanzamientos durante los cuales han tratado de dar a conocer sus productos, de la mano de modelos que evidencian que sus prendas se adaptan a todo tipo de clientes y que la calidad es diferente a la que se puede conseguir por catálogos.

#### Figura 2

*Portada de Catálogo de Grupo Ziel*



*Fuente: Grupo Ziel, 2023*

Así en 2019 lanzaron su primer catálogo como canal de ventas primario, sin embargo, al igual que otros negocios del sector textil durante la pandemia tuvieron que buscar nuevos canales y formas de mantener la empresa abierta.

**Figura 3**

*Productos de Grupo Ziel en época de pandemia*

### FICHA TÉCNICA

#### Traje de protección antifluidos (TBIO-003)

*Por tu salud, protégete*

**PRECIOS DE VENTA**

• PVP Unidad \$ 22,50  
(Incluye IVA)

**MATERIALES**

- Tela 100% poliéster, microfibr, antifluido, ideal para prendas de uso diario, permite sublimado.
- Los trajes usan costuras fileteadas, las cuales proveen fortaleza y durabilidad al traje.
- Elasticos en varias zonas para garantizar el ajuste.

**CARACTERÍSTICAS**

- Protección antifluido
- Reutilizable
- Lavable
- Alta durabilidad
- Talle S, M, L, XL
- Colores: Vino, Plomo, Azul y Blanco

**APLICACIONES**

Los trajes ofrecen protección contra salpicaduras de líquidos no peligrosos y contra ciertas partículas. Por sus características y el tipo de tela, el traje puede ser reutilizado después del proceso de lavado y secado.

**GARANTÍA**

Contra defectos de fábrica.  
El cloro puede degradar las telas con color.  
Lavados industriales tolerados: 30

**DESCRIPCIÓN**

A: Capucha con elástico  
B: Cremallera frontal  
C: Ajuste posterior en cintura  
D: Elásticos manillas y tobillos  
E: 3 Bolsillos frontales

**GrupoZiel**

Dirección: Av. Portugal y Av. 6 de diciembre esq. Edf. Zira, oficina 708.  
Correo electrónico: grupoziel.ec@gmail.com  
Teléfono: 0961552002

### línea Protect

*Por tu salud, protégete*

#### Mascarillas antifluidos MBIO-004

Compuesta de doble capa de tela no tejida de polipropileno de 75 gr y una capa de de polipropileno que actúa como filtro de partículas de aire al ser confeccionado bajo la técnica Met Blow.

**www.kaziel.com**

PVP: \$2,40 C/U  
Pedido mínimo 10 unidades

**GrupoZiel**

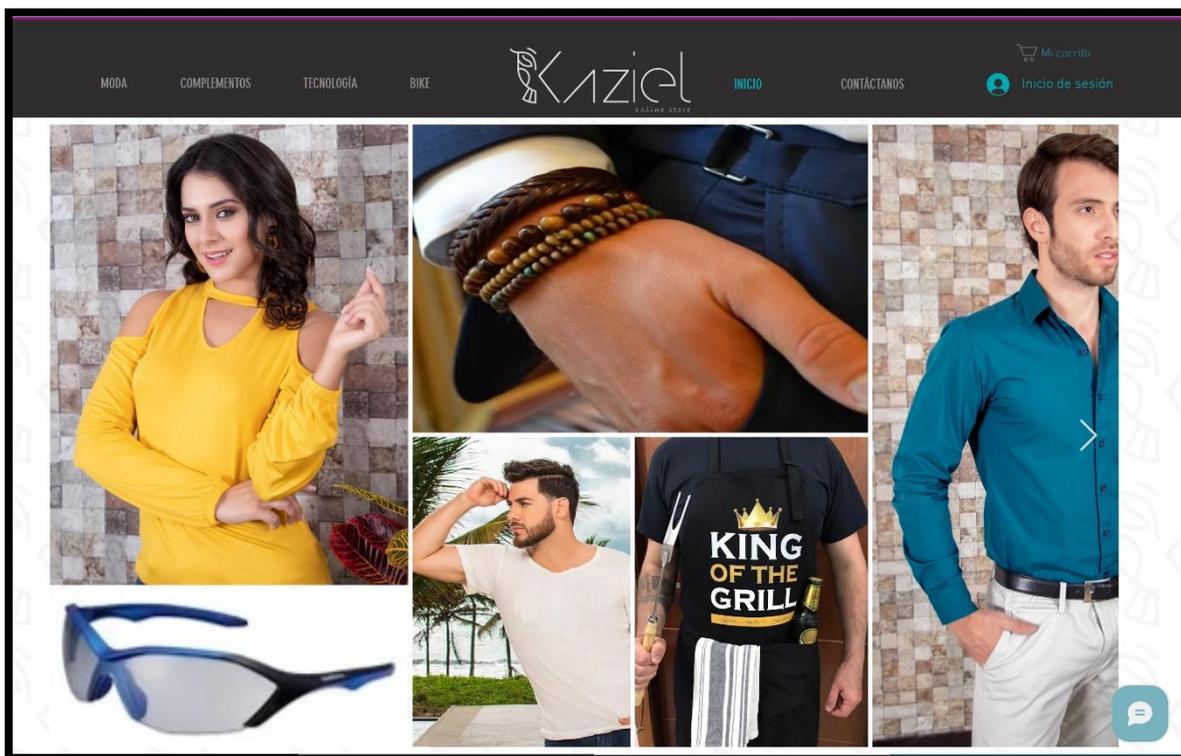
Dirección: Av. Portugal y Av. 6 de diciembre esq. Edf. Zira, oficina 708.  
Teléfono: 0961552002  
Correo electrónico: grupoziel.ec@gmail.com

*Fuente: Grupo Ziel, 2023*

Sus operaciones como tienda web comienzan desde el 2019 pero toman fuerza y protagonismo en 2020, ampliando su oferta a la personalización de prendas básicas como camisetas, las cuales durante la pandemia fueron su producto de subsistencia.

**Figura 4**

*Muestra del Sitio web de Grupo Ziel - KAZIEL*



*Fuente: Grupo Ziel, 2023 [www.kaziel.com](http://www.kaziel.com)*

En 2021 abren su propio taller para poder controlar mejor la producción y cubrir demandas pequeñas o personalizadas, lo que ha permitido que en 2022 y 2023 participen del mercado local como marca blanca y no solo bajo su marca comercial Kaziél.

**Figura 5**

*Fotografía de Talleres de Grupo Ziel*



*Fuente: Grupo Ziel, 2023*

## **1.2. Misión de Grupo Ziel**

"Ofrecer a nuestros clientes prendas de vestir de alta calidad, cómodas y a la moda, que reflejen su estilo y personalidad. Buscamos ser reconocidos como líderes en la industria de la confección de ropa en Ecuador, brindando productos innovadores y atractivos que satisfagan las necesidades y deseos de nuestros clientes. Nos comprometemos a mantener altos estándares de ética y responsabilidad social en todas nuestras operaciones, buscando contribuir positivamente al desarrollo sostenible de la comunidad y el medio ambiente."

### **1.3. Visión de Grupo Ziel:**

"Consolidarnos como una marca líder en la industria de la confección de ropa en Ecuador y expandir nuestra presencia en el mercado internacional. Queremos ser reconocidos por nuestra excelencia en diseño, calidad y servicio al cliente. Nuestra visión es ser una empresa innovadora y sostenible, que promueva la creatividad y el desarrollo profesional de nuestro equipo humano. Buscamos establecer relaciones duraderas con nuestros clientes y colaboradores, basadas en la confianza y la satisfacción mutua. Trabajamos con pasión y dedicación para inspirar a las personas a expresar su autenticidad a través de nuestras prendas de vestir."

### **1.4. Valores Corporativos de Grupo Ziel**

#### ***1.4.1. Calidad***

Ofrecer productos de la más alta calidad, utilizando materiales de primera y procesos de confección cuidadosamente supervisados. Buscamos superar las expectativas de nuestros clientes en términos de diseño, durabilidad y confort.

#### ***1.4.2. Sostenibilidad***

Preocuparse por el impacto ambiental y social de nuestras operaciones. Nos esforzamos por ser una empresa sostenible, implementando prácticas responsables en nuestra cadena de suministro y promoviendo el uso consciente de recursos naturales.

#### ***1.4.3. Integridad***

Actuar con honestidad, transparencia y ética en todas nuestras relaciones comerciales y decisiones. Valoramos la confianza de nuestros clientes, proveedores y colaboradores, y nos esforzamos por mantener relaciones basadas en la integridad.

#### **1.4.4. *Compromiso con el cliente***

Esforzarse por comprender y satisfacer sus necesidades, brindando un servicio excepcional y escuchando sus opiniones y sugerencias.

#### **1.4.5. *Colaboración***

Trabajar en equipo, fomentando un ambiente de respeto y colaboración entre todos los miembros de la empresa. Valoramos la diversidad de ideas y experiencias, y creemos que el trabajo en equipo es fundamental para alcanzar nuestros objetivos.

#### **1.4.6. *Excelencia***

Buscar la excelencia en todo lo que hacemos, desde el diseño y la producción hasta el servicio al cliente. Nos esforzamos por ser los mejores en nuestra industria y superar constantemente nuestros propios estándares de calidad.

#### **1.4.7. *Innovación***

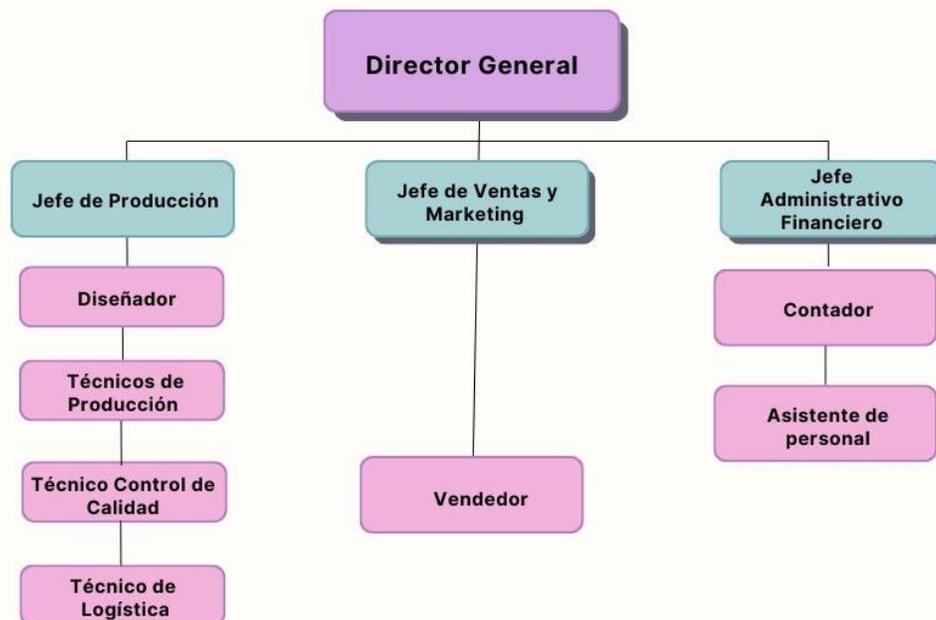
Fomentar la creatividad y la innovación en todos los aspectos de nuestro negocio. Buscamos constantemente nuevas formas de diseñar y fabricar prendas de vestir que se adapten a las últimas tendencias y necesidades del mercado.

### **1.5. Estructura Organizacional**

La empresa Grupo Ziel tiene una estructura organizacional pequeña por tratarse de un emprendimiento, muchas de sus funciones se están desarrollando conforme el crecimiento del negocio. Se han eliminado o fusionado áreas en función del limitado personal con el que cuentan actualmente.

**Figura 6**

*Estructura Organizacional de Grupo Ziel.*



*Fuente:* Grupo Ziel.

Elaborado por: La Autora

### **1.5.1. Dirección General**

Director General: Responsable de la gestión global de la empresa, la toma de decisiones estratégicas y el cumplimiento de los objetivos empresariales.

### **1.5.2. Departamento de Producción:**

*Jefe de Producción:* Encargado/a de supervisar la producción de las prendas, asegurando la calidad y eficiencia en el proceso de confección.

*Técnicos de Producción:* Personal encargado de la ejecución y seguimiento de la producción.

*Diseñador:* Responsable de la creación de diseños y prototipos de las prendas de vestir.

*Técnico Control de Calidad:* Encargado/a de asegurar la calidad de los productos, realizando inspecciones y pruebas para garantizar que las prendas cumplan con los estándares de calidad establecidos.

*Técnico de Logística:* Responsable de la gestión de inventarios, la planificación de la cadena de suministro y la distribución de las prendas a los puntos de venta.

### **1.5.3. Departamento de Ventas y Marketing:**

*Jefe de Ventas y Marketing:* Responsable de la estrategia comercial, la promoción de la marca y la búsqueda de nuevos mercados y clientes.

*Vendedor:* Encargado de la atención al cliente, la gestión de pedidos y la negociación con distribuidores y tiendas minoristas.

### **1.5.4. Departamento Administrativo:**

*Jefe Administrativo Financiero:* Responsable de supervisar y coordinar las actividades administrativas de la empresa.

*Asistente de personal:* Encargado/a de los procesos de nómina, contratación y gestión de beneficios.

*Contador:* Encargados/as del registro y análisis de la información contable y financiera.

## Capítulo II

### 2. Marco Conceptual

#### 2.1. Conceptos Básicos

##### 2.1.1. *Manual*

Un manual es un documento que recopila y presenta de manera organizada información detallada, instrucciones y directrices específicas para realizar actividades, tareas o procesos en una empresa u organización. Estos manuales proporcionan orientación clara y estructurada para asegurar la consistencia, eficiencia y calidad en la ejecución de las actividades. (Daft, 2013)

##### 2.1.2. *Proceso*

Un proceso es una serie de acciones coordinadas y conectadas que se llevan a cabo metódicamente para lograr un objetivo específico. Los procesos están destinados a convertir entradas en salidas o productos, y pueden ser parte de muchas áreas, incluidas la producción, la administración, la gestión, entre otras (Harrington, 1991)

##### 2.1.3. *Coordinación*

Se refiere al proceso que armoniza y sincroniza actividades, tareas o esfuerzos provenientes de individuos, grupos o departamentos en una organización, su objetivo es obtener un resultado coherente y eficiente. Como parte del proceso de coordinación se destaca la colaboración y comunicación efectiva entre las partes; de esta manera, se pretende evitar discrepancias, minimizar la superposición de funciones y maximizar la eficacia (Daft, 2013)

#### **2.1.4. Cargo**

Dentro de una organización, empresa o institución, un cargo es un trabajo particular con un conjunto de deberes, responsabilidades y poderes delegados. Cada cargo tiene funciones que describen los deberes, las calificaciones, las relaciones de informes y los objetivos que debe lograr el titular asignado al cargo (Chiavenato, 2011).

#### **2.1.5. Control**

El control es el proceso de observar y evaluar qué tan bien se están desempeñando los proyectos, procesos o actividades para asegurarse de que se cumplan los objetivos predeterminados. Es una tarea gerencial que permite medir los resultados, evaluarlos frente a estándares y, si es necesario, tomar medidas correctivas para garantizar el logro de las metas y el buen funcionamiento de la organización. (Robbins & Coulter, 2005).

#### **2.1.6. Datos**

Los datos son información o hechos que se recopilan, registran y guardan en formatos numéricos, alfabéticos, gráficos o visuales. Estos componentes sirven como base para la creación de conocimiento y permiten la representación objetiva y cuantificable de varios aspectos de la realidad, como mediciones, descripciones, eventos u observaciones (Kroenke & Auer, 2013).

#### **2.1.7. Formato**

El arreglo específico, la estructura o el método de presentación utilizado para organizar y presentar la información se denomina formato. Puede referirse a una variedad de elementos de presentación, incluidos el diseño, la tipografía, el diseño y otros componentes visuales y estructurales, que se utilizan para presentar un documento, un archivo digital, un informe o cualquier tipo de contenido. (Mintzberg, Ahlstrand, & Lampel, 2008)

### **2.1.8. Organigrama**

Una representación gráfica y visual de la estructura organizativa de una empresa, organización o institución se denomina organigrama. La jerarquía y las relaciones funcionales entre los diversos componentes de la organización, como las áreas, los departamentos y las divisiones, se representan en este diagrama. La distribución de poder, responsabilidades y comunicación dentro de la entidad se puede visualizar de manera simple y clara utilizando un organigrama. (Chiavenato, 2007)

### **2.1.9. Producto**

Un artículo que se ofrece en el mercado para satisfacer una necesidad o deseo de un cliente se denomina "producto". Puede tomar la forma de un objeto material, como una prenda de vestir, un dispositivo electrónico o un electrodoméstico, o puede tomar la forma de un servicio, como un servicio de taxi, asesoría legal o una atracción turística. El diseño, la calidad, las características y los beneficios de los productos son los que determinan su aceptación y éxito en el mercado. Los productos son fabricados por empresas y organizaciones para ser comercializados y consumidos por los consumidores (Kotler & Armstrong, 2012)

### **2.1.10. Eficiencia**

Se refiere a la capacidad de producir los mejores resultados con los recursos disponibles. La eficiencia en el contexto de los negocios y las organizaciones se refiere a la maximización de la producción o el desempeño mientras se minimiza el uso de recursos, como tiempo, dinero, materiales y esfuerzo, para lograr los objetivos establecidos de la manera más efectiva y eficiente posible (Eisner, 2021).

### ***2.1.11. Manual de procesos***

Un documento que detalla los procedimientos y acciones a tomar para completar cualquier tarea se conoce como manual de procedimientos. Está hecho para garantizar que se sigan los procedimientos de seguridad y los estándares de calidad mientras se brinda a los empleados una orientación constante.

Además, el manual de procedimientos ofrece una hoja de ruta laboral y permite a los empleados familiarizarse con el puesto antes de comenzar. Los empleados ahora pueden concentrarse en las tareas y lograr los objetivos en lugar de preocuparse por los detalles técnicos. El manual de procedimientos también puede ser útil para registrar procesos y procedimientos, lo que permite una mayor transparencia y un mejor control de costos (Gitnux, 2023).

#### ***2.1.11.1. Importancia del manual de procesos***

La importancia del manual de procesos para Harrington (1991) se basa en definirlo como una herramienta fundamental en cualquier organización, ya que desempeña un papel crucial en la gestión eficiente y efectiva de las operaciones. A continuación, se enumeran algunas de las razones por las cuales un manual de procesos es de gran importancia:

- **Estandarización y Consistencia:** El manual de procesos establece una guía clara y uniforme para la realización de tareas y actividades en la organización. Esto asegura que todos los empleados sigan procedimientos similares y produzcan resultados coherentes, lo que conduce a una mayor calidad y eficiencia en los procesos.

- **Facilita la Capacitación y el Entrenamiento:** Al contar con un manual de procesos bien estructurado, los nuevos empleados pueden aprender rápidamente cómo llevar a

cabo sus responsabilidades. También permite la actualización y capacitación continua de los empleados para mantenerse al tanto de los cambios en los procedimientos.

- **Mejora Continua:** El manual de procesos proporciona una base para la identificación de áreas de mejora y la implementación de cambios para optimizar la eficiencia y calidad de los procesos.
- **Cumplimiento Normativo:** Un manual de procesos adecuado puede garantizar que la organización cumpla con las regulaciones y normativas específicas de su industria.
- **Reducción de Errores y Riesgos:** La estandarización de procesos ayuda a minimizar la ocurrencia de errores y reduce los riesgos operativos, protegiendo la reputación y la integridad de la organización.

#### **2.1.11.2. *Objetivos del manual de procesos***

Entre los objetivos más importantes que nos menciona Ingeniera de Calidad (2019), para establecer un Manual de Procedimientos se tiene:

Dar a conocer a todo el personal involucrado los objetivos, relaciones de dependencia, responsabilidades y políticas institucionales.

Propiciar la uniformidad del trabajo, permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar diferentes tareas sin ningún inconveniente.

Evitar la duplicidad de funciones y, a la vez, servir como indicador para detectar omisiones.

Propiciar mejoras en los procedimientos vigentes en procura de una mayor eficiencia administrativa.

Facilitar la inducción de los nuevos colaboradores de la institución.

Permitir la integración de todos los colaboradores, así como la funcionalidad integral del personal.

Propiciar el ahorro de esfuerzos y recursos

Lograr ser un instrumento útil para los evaluadores y auditores del Control Interno.

### **2.1.11.3.     *Ventajas del manual de procesos***

Las ventajas de contar con manuales de procedimientos actualizados para Ingeniería de Calidad (2019) son:

Auxiliar en el adiestramiento, inducción al puesto y capacitación del personal. Ya que facilita la capacitación del personal cuando se dispone de este, permitiendo que nuevos colaboradores, se comprometan con la cultura del negocio mediante la lectura de este.

Contar con un manual de procesos, permite a una empresa estandarizar sus conocimientos para todo el personal.

Al documentar las actividades, el personal sabrá dónde buscar cuando se genere un requerimiento o se ponga en duda un proceso.

Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.

Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo, conocen las implicaciones que tiene su cliente interno.

Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos a seguir para el desarrollo de las actividades de rutina. Disminuyendo posibles fallas y re procesos.

Promueven la adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.

Proporcionan una visión integral de la empresa, describiendo cada una de las funciones del personal.

Sirven como referencia documental para precisar fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.

#### **2.1.11.4. Desventajas del manual de procesos**

Algunas de las desventajas que se generan al no disponer de un manual de procesos incluyen:

*Ineficiencia operativa:* Si el manual de procesos se elabora de forma deficiente o no se ajusta correctamente a las operaciones de la organización, puede conducir a la ineficiencia en el desarrollo de tareas. Los empleados pueden enfrentarse a procedimientos poco claros o confusos, lo que lleva a la pérdida de tiempo y recursos al tratar de entender y ejecutar las tareas correctamente.

*Costo de producción y actualización:* La elaboración inicial y la actualización periódica del manual de procesos pueden requerir una inversión significativa en términos de tiempo y recursos. Si la organización no cuenta con personal capacitado o dedicado para desarrollar y mantener el manual, los costos pueden aumentar aún más si se debe contratar personal externo o consultores para realizar esta tarea.

*Pérdida de efectividad:* Si el manual de procesos no se actualiza de forma periódica, pierde su efectividad con el tiempo. Las prácticas y tecnologías en la organización pueden cambiar, lo que hace que los procedimientos obsoletos o inadecuados. Una falta de actualización constante puede llevar a que los empleados sigan procedimientos desactualizados o incorrectos, lo que afectará negativamente la eficiencia y calidad de las operaciones.

*Complejidad innecesaria:* Si el manual de procesos es demasiado detallado o complicado, puede resultar inútil y confuso para los empleados. Un exceso de detalles puede dificultar la comprensión y aplicación práctica de los procedimientos. Por otro lado, si el manual

es demasiado sintetizado o escaso en información relevante, no brindará una guía efectiva para la realización de las tareas.

*Falta de adaptabilidad:* Un manual de procesos muy rígido o inflexible puede limitar la capacidad de la organización para adaptarse rápidamente a cambios en el entorno empresarial o en las prácticas operativas. La falta de adaptabilidad puede ser problemática en un entorno empresarial en constante cambio, donde la agilidad y la capacidad de respuesta son fundamentales para el éxito.

*Resistencia al cambio:* La implementación de un nuevo manual de procesos puede enfrentar resistencia por parte de algunos empleados, especialmente si están acostumbrados a trabajar de cierta manera. La resistencia al cambio puede dificultar la adopción y aplicación efectiva del manual

Las desventajas de no tener un manual de procesos, o que este sea mal elaborado, o gestionado inadecuadamente pueden afectar negativamente el funcionamiento y rendimiento de la organización (Gitnux, 2023).

### **2.1.12. Diagrama de Flujo**

Un diagrama de flujo es una representación gráfica y esquemática de un proceso, procedimiento o sistema que utiliza varios símbolos y formas para representar los pasos y el orden de las acciones que deben realizarse para finalizar una tarea o alcanzar una meta. Es más sencillo comprender y analizar la estructura y la funcionalidad del sistema mediante el uso de diagramas de flujo, que son una herramienta visual útil para ilustrar la lógica y el flujo de información o materiales a lo largo de un proceso. (Torres, 2020).

#### **2.1.12.1. Flujograma de procesos**

Un flujograma de procesos, también conocido como diagrama de flujo, es una representación gráfica que describe la secuencia de pasos y actividades de un proceso en particular. Se utiliza para visualizar de manera clara y concisa cómo se llevan a cabo las distintas

etapas de un proceso, identificando las relaciones entre cada paso y los posibles puntos de decisión. (Menna, 2022).

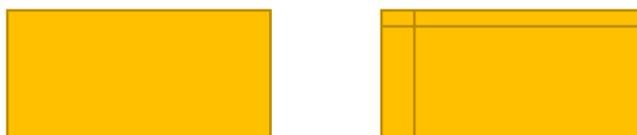
### 2.1.12.2. *Símbolos Estandarizados de un Flujograma*

Según la American National Standards Institute (1973) los símbolos estandarizados de un flujograma son representaciones gráficas utilizadas para describir y visualizar las diferentes etapas, acciones y decisiones que forman parte de un proceso o procedimiento.

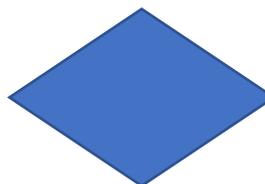
**Proceso:** Simbolizado por un rectángulo, representa una acción dentro de un proceso. Se trata de la figura geométrica más utilizada en los diagramas de flujo.



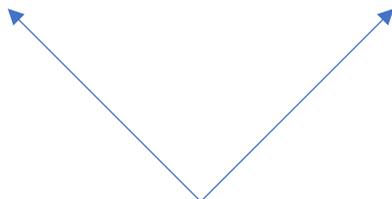
**Subproceso:** En este sector del diagrama, se informa a los miembros del equipo que en hay más de un paso a realizar y que también hay documentación en otro lugar para completar la información. El símbolo de un rectángulo con líneas rectas en su interior, sólo se tiene que utilizar en caso de que, el subproceso, haya sido documentado.



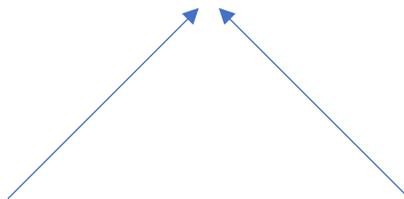
**Decisión:** Descrito con un rombo, como su nombre lo indica, es el momento del diagrama en que se debe tomar una decisión. Esto puede indicar una aprobación, elección o alguna bifurcación del método de trabajo.



**Ramificación:** Como su nombre lo indica, este símbolo que debe ser distinto al de decisión, porque se trata de una ramificación en el proceso, que puede ir en dos o más direcciones.



**Unión:** Aquí los procesos pueden volver a unirse, después de la decisión y la ramificación.



**Terminal:** Simboliza el final y el comienzo de un proceso. Cumple una función de utilidad sobre todo cuando el diagrama de flujo posee varias carillas.



**Operación manual:** Se trata de un elemento muy útil para cuando las acciones son electrónicas o automáticas. Por ejemplo, en un proceso donde encontramos fuerza humana y además, ramas operadas por tecnología, es importante que ambas líneas estén bien diferenciadas.



**Ingreso manual:** Denota un paso del proceso en el que se tiene que incluir un manual de información para poder continuar, por ejemplo, con la manipulación de maquinaria.



**Retraso:** Aquí puede diagramarse un tiempo de espera o donde falla alguna parte del proceso.



**Preparación:** Simbolizado por un hexágono, significa que un paso del proceso se encuentra esperando la preparación del mismo. Esto resulta útil para, por ejemplo, un nuevo producto que se lanza al mercado, pero que se aguarda que esté listo para poder evaluarlo.



**Conector:** Como su nombre lo indica, conecta un proceso a otro. Se utiliza para indicar una auditoría o una inspección y denota que es necesaria otra parte del proceso.



**Recopilación de datos:** Simboliza la parte del proceso en el cual se precisa que los datos sean recopilados de una manera en particular, es decir, según un formato y organización estipulada.

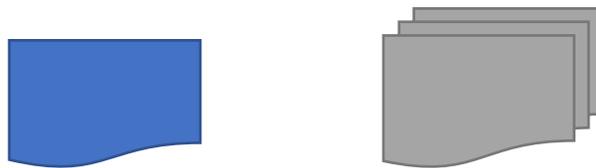


**Muestra:** Suele indicar dónde se encuentra la información en un proceso.

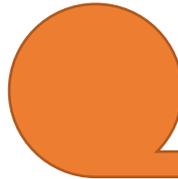
**Datos:** Es un paso necesario para describir la función de entrada y salida del proceso. Por ejemplo, dónde un operario enciende la maquinaria o se finaliza una parte de la producción.



**Documento y Multi-Documento:** Una parte del diagrama de flujo creará uno o varios documentos en el proceso.



**Clasificación de datos:** Se precisa para que la información se encuentre ordenada de una manera específica y eficiente.



Estos símbolos están diseñados para ser fácilmente reconocibles y comprensibles, lo que facilita la interpretación y análisis del flujo de trabajo y la secuencia de actividades en un diagrama de flujo (Menna, 2022).

### **2.1.13. Entrevista**

(Arias, 2006) define la entrevista como más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación "cara a cara", entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida.

Con el fin de recabar información de los involucrados en el proceso de etiquetado, se procede a plantear una entrevista con los responsables de cada proceso, enfocados en obtener datos informativos de opinión colectiva y dirigir las deficiencias encontradas a través de procesos óptimos. Se realiza la entrevista en las oficinas de Grupo Ziel, al jefe de producción y al jefe administrativo.

En el taller a los técnicos y operarios se les realiza una encuesta anónima, para recabar información de quienes manipulan directamente el producto durante el proceso de fabricación.

#### **2.1.13.1. Entrevista Jefaturas**

En las entrevistas se identificaron varios puntos clave sobre cómo la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo la normativa de la Comunidad Andina está impactando a Grupo Ziel.

**Falta de Estandarización y Cumplimiento Normativo:** La carencia de un manual está generando inconsistencias en la preparación de etiquetas, lo que puede resultar en errores y omisiones que no cumplen con los requisitos de la normativa de la Comunidad Andina.

**Problemas de Comunicación con los Clientes:** La falta de información en las etiquetas está causando confusión entre los consumidores y problemas para identificar tallas y

composiciones. Esto puede afectar la percepción de los productos por parte de los clientes y generar malentendidos en los puntos de venta.

**Deficiencias Técnicas en las Etiquetas:** La información en las etiquetas puede no cumplir con los criterios técnicos de la CAN debido a la falta de un proceso estandarizado. Esto puede llevar a que detalles importantes no estén presentes en las etiquetas o sean incorrectos.

**Impacto en la Relación con los Clientes:** Los problemas de información en las etiquetas han resultado en insatisfacción y devoluciones por parte de los clientes. Esto puede deteriorar la relación con los consumidores y afectar negativamente la reputación de la empresa.

**Causas de la Falta de Manual:** La falta de un manual puede deberse a la falta de conocimiento sobre la importancia de la normativa, así como a la priorización de otras actividades y posibles limitaciones de recursos para su desarrollo.

**Ineficiencia en la Productividad:** La carencia de un manual ha impactado negativamente en la productividad laboral al generar confusión y retrasos en el proceso de etiquetado. Esto puede llevar a tiempos de producción más largos y posibles errores.

**Falta de Implementación de la Normativa:** La no aplicación de la normativa de etiquetado bajo la CAN puede estar relacionada con la falta de conocimiento sobre los requisitos y la falta de un sistema estructurado para su implementación.

**Retrasos en la Entrega de Productos:** Los procesos de etiquetado están afectando la entrega de productos al generar retrasos en la producción debido a la necesidad de corregir y revisar las etiquetas antes de la entrega.

**Riesgos y Limitaciones por Incumplimiento:** El incumplimiento en el etiquetado bajo la normativa de la CAN pone a Grupo Ziel en riesgo de sanciones legales y daño a su imagen. Además, limita su capacidad para competir en el mercado de manera efectiva.

**Impacto en la Imagen Institucional:** La falta de un manual de procesos de etiquetado bajo la normativa de la CAN afecta negativamente la imagen de la empresa en términos comerciales, generando desconfianza en los consumidores y posibles complicaciones en las relaciones comerciales.

En general, estas respuestas resaltan la importancia de contar con un manual de procesos de etiquetado bajo la normativa de la Comunidad Andina, se reconoce que está teniendo un impacto significativo en varios aspectos clave de Grupo Ziel, desde la calidad de sus productos hasta su imagen y relaciones comerciales.

#### **2.1.14. Encuesta**

(Arias, 2006) define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.

**Cuestionario:** (Arias, 2006) también lo define como una modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

**La Población:** En términos más precisos, (Arias, 2006) la define como población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

**La muestra:** Para (Arias, 2006), es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

#### **2.1.14.1. Encuesta a Técnicos y Operarios**

Para obtener información del personal que directamente trabaja con el etiquetado y la confección, se utiliza una encuesta, técnica estadística que proporcionará los datos de una población de diez trabajadores; la muestra en este caso al ser un número reducido es igual de diez; en consecuencia, se determina que es factible realizarla a todo el personal.

Población de Grupo Ziel      N = 10

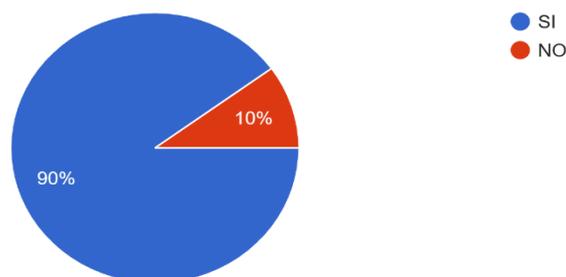
Muestra de Grupo Ziel      n = 10

La encuesta aplicada a técnicos y operarios se ha determinado el impacto por la falta de un Manual de procesos de etiquetado para el personal operativo del Grupo Ziel, se obtuvieron los siguientes resultados:

**1. ¿Cree que la elaboración de un manual de procesos de etiquetado bajo la CAN guiará su trabajo?**

**Figura 7**

*Resultados de la encuesta a la pregunta ¿cree que la elaboración de un manual de procesos de etiquetado bajo la CAN guiará su trabajo?*



*Fuente:* Grupo Ziel

*Elaborado por:* La Autora

**Interpretación:**

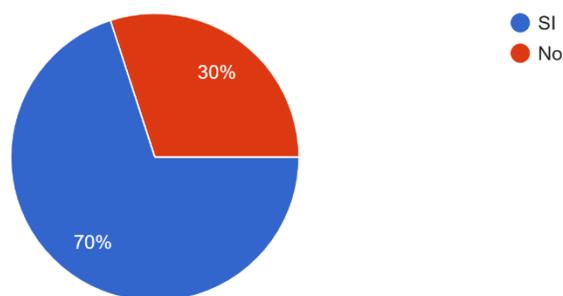
Muestra una clara inclinación hacia la creencia de que la implementación de dicho manual tendrá un impacto positivo en la guía del trabajo. Con un 90% de las respuestas afirmativas, es evidente que la mayoría de los técnicos de producción consideran que un manual de procesos de etiquetado bajo la normativa de la CAN sería beneficioso para dirigir sus tareas.

Este alto porcentaje de respuestas afirmativas indica el nivel de conciencia por parte de los técnicos de producción sobre la importancia de contar con un manual de procesos. Se percibe que al contar un manual proporcionaría una estructura y pautas claras para seguir durante el proceso de etiquetado, lo que podría llevar a una mayor eficiencia, precisión y cumplimiento de las regulaciones. La confianza en que el manual servirá como una herramienta de orientación sugiere que los técnicos de producción valoran la idea de tener un recurso que facilite su trabajo y garantice una producción coherente y de alta calidad.

**2. ¿Considera que el proceso de etiquetado bajo normativa de la CAN hará eficiente la productividad del Grupo Ziel?**

**Figura 8**

*Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Considera que el proceso de etiquetado bajo normativa de la CAN hará eficiente la productividad del Grupo Ziel?*



*Fuente:* Grupo Ziel

*Elaborado por:* La Autora

**Interpretación:**

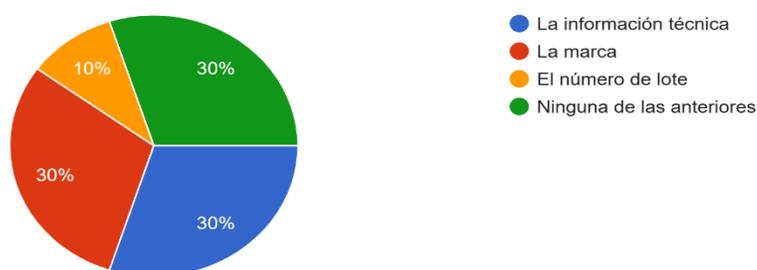
El 70% de respuestas afirmativas sugiere que una parte significativa del equipo de técnicos de producción considera que la implementación de un proceso de etiquetado bajo la normativa de la CAN podría tener un impacto positivo en la eficiencia general de la productividad en Grupo Ziel. Es posible que estos técnicos de producción anticipen que una mayor estandarización y claridad en el proceso de etiquetado, así como el cumplimiento normativo, podrían contribuir a reducir errores y retrabajos, lo que a su vez mejoraría la velocidad y fluidez de la producción.

Por otro lado, el 30% de respuestas negativas podría indicar cierta preocupación o escepticismo en cuanto a si la implementación de la normativa de la CAN realmente logrará una mejora significativa en la productividad. Es posible que estos técnicos de producción tengan inquietudes sobre cómo la nueva normativa podría afectar sus métodos de trabajo actuales o si habrá desafíos adicionales en la implementación.

### 3. Selecciona una respuesta: ¿Qué es lo más importante dentro del proceso de etiquetado en los productos del Grupo Ziel?

**Figura 9**

*Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Qué es lo más importante dentro del proceso de etiquetado en los productos del Grupo Ziel?*



*Fuente:* Grupo Ziel

*Elaborado por:* La Autora

#### **Interpretación:**

El 30% de las respuestas que eligen "La información técnica" como lo más importante indican que un segmento del equipo de técnicos de producción considera que la precisión y la integridad de la información técnica en la etiqueta, como tallas, materiales y cuidados de lavado, es esencial para satisfacer las expectativas de calidad y las necesidades de los consumidores.

El 30% que selecciona "La marca" como lo más importante sugiere que otro grupo de técnicos de producción valora la visibilidad de la marca en las etiquetas, posiblemente reconociendo su impacto en la identificación del producto y la percepción de la empresa por parte de los consumidores.

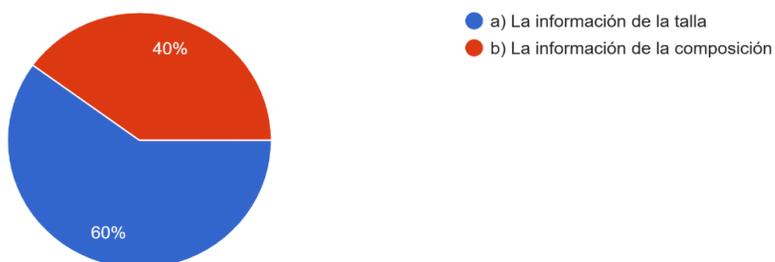
El 10% que elige "El número de lote" como lo más importante podría estar reflejando una preocupación por la trazabilidad y gestión de inventario dentro del proceso de producción y distribución.

El 30% que responde "Ninguna de las anteriores" podría indicar que hay una proporción significativa de técnicos de producción que considera que no se puede asignar una sola característica como la más importante y que, en cambio, la combinación de estos elementos es crucial para el proceso de etiquetado.

#### 4. Selecciona una respuesta: ¿Qué inconsistencia técnica en la información de etiquetas es la más frecuente?

##### Figura 10

*Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Qué inconsistencia técnica en la información de etiquetas es la más frecuente?*



*Fuente:* Grupo Ziel

*Elaborado por:* La Autora

##### **Interpretación:**

Con un 60% de las respuestas seleccionando "La información de la talla" como la inconsistencia técnica más frecuente, se indica que la mayoría de los técnicos de producción perciben que los errores relacionados con la talla en las etiquetas son un problema común. Esto podría sugerir que la precisión y coherencia en la indicación de las tallas en las etiquetas es un

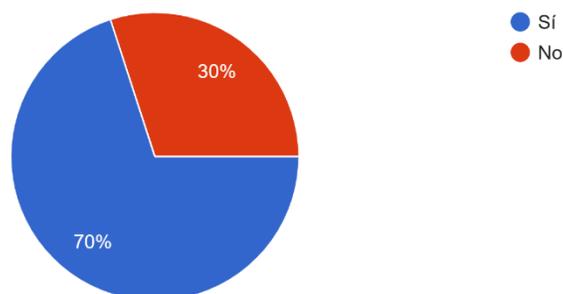
desafío en el proceso de etiquetado, lo que podría llevar a confusiones y descontento por parte de los consumidores.

El 40% de las respuestas que eligen "La información de la composición" como la inconsistencia técnica más frecuente señala que otro grupo de técnicos de producción ve la precisión en la descripción de los materiales y componentes utilizados en la prenda como un área donde se cometen errores con regularidad. Esto puede ser crítico para garantizar la transparencia y la adecuación del producto a las expectativas de los consumidores.

**5. ¿Considera que el manual de procesos de etiquetado bajo la CAN ayudará en la capacitación de nuevos miembros del equipo?**

**Figura 11**

*Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Considera que el manual de procesos de etiquetado bajo la CAN ayudará en la capacitación de nuevos miembros del equipo?*



*Fuente:* Grupo Ziel

*Elaborado por:* La Autora

**Interpretación:**

El 70% de respuestas afirmativas sugiere que una mayoría de los técnicos de producción cree que el manual de procesos de etiquetado bajo la normativa de la CAN será beneficioso para

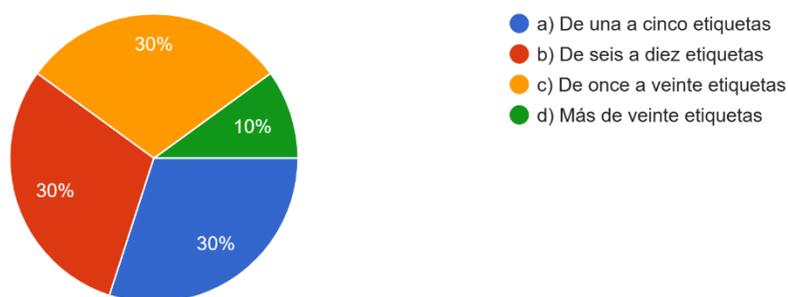
la capacitación de nuevos miembros del equipo. Esto indica que estos técnicos de producción perciben que el manual podría proporcionar una guía estandarizada y clara para los nuevos miembros del equipo, lo que facilitaría su formación y adaptación al proceso de etiquetado.

El 30% de respuestas negativas podría reflejar ciertas dudas o inquietudes entre un grupo más pequeño de técnicos de producción. Podrían estar preocupadas por la efectividad del manual en la capacitación o podrían sentir que la implementación de un manual podría no ser suficiente para abordar los desafíos de la capacitación.

**6. Seleccione una respuesta: En un lote de cien unidades. ¿Cuántas etiquetas con errores considera que son resultado de la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo CAN?**

**Figura 12**

*Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Cuántas etiquetas con errores considera que son resultado de la falta de un manual de procesos de etiquetado?*



*Fuente:* Grupo Ziel

*Elaborado por:* La Autora

**Interpretación:**

Cada una de las opciones tiene un 30% de respuestas, lo que sugiere que no hay una preferencia clara entre las opciones y que los técnicos de producción tienen una diversidad de

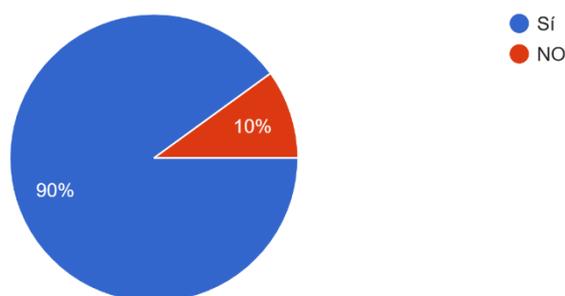
opiniones sobre la cantidad de errores en las etiquetas que podrían surgir debido a la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo la normativa de la CAN.

Esta distribución equitativa de respuestas puede interpretarse de varias maneras. Podría indicar que los técnicos de producción tienen diferentes percepciones sobre el impacto real de la falta de un manual en la tasa de errores de etiquetado, lo que podría depender de factores como la experiencia individual y la familiaridad con el proceso de etiquetado. También podría señalar que no existe un consenso sobre el impacto exacto de la falta de un manual en la cantidad de errores de etiquetado.

### 7. ¿Cree que la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo CAN ocasiona el reproceso de sus actividades en el trabajo?

**Figura 13**

*Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Cree que la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo CAN ocasiona el reproceso de sus actividades en el trabajo?*



*Fuente:* Grupo Ziel

*Elaborado por:* La Autora

#### **Interpretación:**

Con un 90% de las respuestas seleccionando "Sí", es evidente que una gran mayoría de los técnicos de producción cree que la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo la normativa de la CAN sí ocasiona el reproceso de sus actividades en el trabajo. Esto indica una

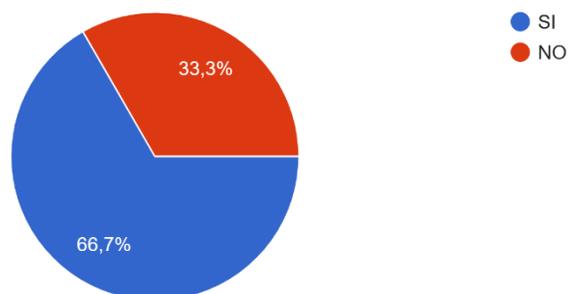
percepción generalizada de que la carencia de un manual contribuye a la necesidad de rehacer tareas debido a errores, inconsistencias o malentendidos en el proceso de etiquetado.

El 10% de respuestas que eligen "No" refleja un grupo minoritario que no considera que la falta de un manual de procesos de etiquetado tenga un impacto significativo en la necesidad de reprocesar actividades en el trabajo. Esto podría indicar que algunos consideran que otros factores pueden influir más en el reproceso, o que su experiencia particular no ha mostrado una relación directa entre la falta de un manual y la necesidad de rehacer tareas.

#### 8. ¿Conoce cuáles son las consecuencias para la empresa de no tener un correcto etiquetado en sus productos?

**Figura 14**

*Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Conoce cuáles son las consecuencias para la empresa de no tener un correcto etiquetado en sus productos?*



*Fuente:* Grupo Ziel

*Elaborado por:* La Autora

#### **Interpretación:**

Con un 66,7% de las respuestas seleccionando "Sí", indica que una parte considerable de los técnicos de producción tiene conocimiento sobre las consecuencias de no tener un correcto

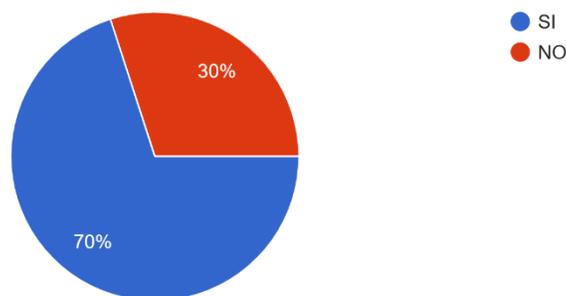
etiquetado en los productos de la empresa. Esto sugiere que estos técnicos de producción están conscientes de los posibles impactos negativos que puede tener el etiquetado incorrecto en la reputación de la empresa, las sanciones legales y otros aspectos comerciales.

El 33,3% de respuestas que eligen "No" refleja un grupo minoritario que no está familiarizado con las consecuencias de no tener un correcto etiquetado en los productos. Esto podría indicar que algunos miembros del equipo podrían beneficiarse de una mayor conciencia sobre las implicaciones de un etiquetado incorrecto.

### 9. ¿Considera que un manual de procesos de etiquetado bajo CAN reducirá el tiempo para la entrega de la producción?

**Figura 15**

*Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Considera que un manual de procesos de etiquetado bajo CAN reducirá el tiempo para la entrega de la producción?*



*Fuente:* Grupo Ziel

*Elaborado por:* La Autora

#### **Interpretación:**

Con un 70% de las respuestas seleccionando "Sí", se indica que una parte considerable de los técnicos de producción tiene la creencia de que la implementación de un manual de procesos de etiquetado bajo la normativa de la CAN contribuirá a la reducción del tiempo necesario para

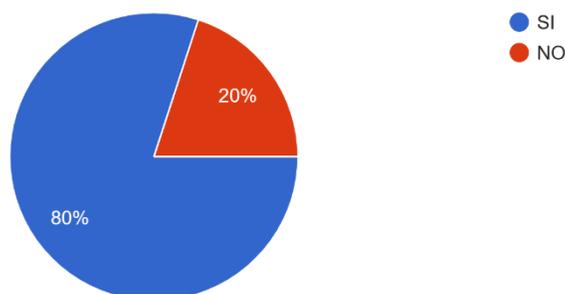
la entrega de la producción. Esto sugiere que estos técnicos de producción perciben que un manual estandarizado podría agilizar el proceso de etiquetado y, por ende, mejorar la eficiencia en la entrega de las prendas terminadas.

El 30% de respuestas que eligen "No" refleja un grupo minoritario que no está convencido de que un manual de procesos de etiquetado tenga un impacto significativo en la reducción del tiempo de entrega de la producción. Esto podría indicar que algunos miembros del equipo son escépticos sobre la capacidad de un manual para acelerar el proceso de etiquetado.

**10. ¿Cree que la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo la CAN ha incurrido en malentendidos entre el personal operativo y supervisores?**

**Figura 16**

*Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Cree que la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo la CAN ha incurrido en malentendidos entre el personal operativo y supervisores?*



*Fuente:* Grupo Ziel

*Elaborado por:* La Autora

**Interpretación:**

Con un 80% de las respuestas seleccionando "No", se indica que la mayoría de las costureras no considera que la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo la normativa de

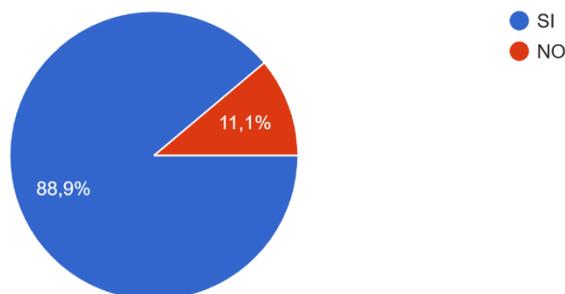
la CAN haya causado malentendidos entre el personal operativo y los supervisores. Esto sugiere que, en su percepción, la carencia de un manual no ha generado confusiones significativas en la comunicación entre ambos grupos.

El 20% de respuestas que eligen "Sí" refleja un grupo minoritario que sí cree que la falta de un manual de procesos de etiquetado ha llevado a malentendidos entre el personal operativo y los supervisores. Esto podría indicar que algunos miembros del equipo han experimentado situaciones donde la falta de guía ha causado confusiones y diferencias de interpretación.

**11. ¿Considera que un manual de procesos de etiquetado bajo CAN beneficia en el trabajo en equipo al proporcionar claridad y consistencia en el proceso de etiquetado?**

**Figura 17**

*Resultados de la encuesta a la pregunta ¿Considera que un manual de procesos de etiquetado bajo CAN beneficia en el trabajo en equipo al proporcionar claridad y consistencia en el proceso de etiquetado?*



*Fuente:* Grupo Ziel

*Elaborado por:* La Autora

**Interpretación:**

Con un 88,9% de las respuestas seleccionando "No", se indica que la gran mayoría de los técnicos de producción no considera que la implementación de un manual de procesos de etiquetado bajo la normativa de la CAN traerá beneficios significativos en términos de claridad y consistencia en el proceso de etiquetado para el trabajo en equipo. Esto sugiere que los técnicos

de producción no ven una relación directa entre la implementación del manual y una mejora sustancial en la colaboración y coherencia en el proceso.

El 11,1% de respuestas que eligen "Sí" representa un grupo minoritario que cree que un manual de procesos de etiquetado podría beneficiar al trabajo en equipo al proporcionar claridad y consistencia en el proceso de etiquetado. Aunque este porcentaje es bajo, demuestra que algunos miembros del equipo tienen la expectativa de que un manual podría tener un impacto positivo en la dinámica de trabajo en equipo.

## **2.2. Marco Legal**

### **2.2.1. *Etiquetado para comercialización de productos***

El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE, 2023), brinda información necesaria de un producto que contiene una etiqueta, datos que resultan muy útiles a la hora de elegir un producto para consumo.

A lo largo del tiempo se ha vuelto indispensable en la mayoría de productos, de consumo común, cuenten con información suficiente para ser identificados entre un producto u otro, saber su procedencia, su composición o los materiales que se usaron para su elaboración, para que el consumidor tenga los datos necesarios al momento de su compra.

La Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad señala que previa la comercialización de productos, nacionales e importados, estos deberán demostrar si cumplen con los requisitos de la reglamentación técnica vigente y normas de calidad para su etiquetado, aplicables para obtener un certificado de conformidad emitido por organismos acreditados por el SAE.

A través de una inspección, se verifica que los fabricantes han cumplido con los requerimientos y obligaciones dispuestas para la colocación de etiquetas en sus productos, que serán revisadas por lote o de acuerdo al stock existente en locales de distribución y/o expendio. La información presentada en las etiquetas no debe ser falsa, equívoca o engañosa, ni deberá diferir de la naturaleza del producto.

Por ejemplo, la inspección que se realiza al etiquetado en prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de vestir (denominación, composición de fibras); etiquetado de calzado (empeine, forro, plantilla, suela); y etiquetado de productos de marroquinería (bolsos, cinturones, carteras, portafolios, estuches, artículos de regalo, decoración), se rige por los reglamentos RTE INEN 013, RTE INEN 080 y RTE INEN 157, respectivamente.

**Figura 18**

*Etiquetado para la comercialización de productos*

Etiquetado prenda de vestir	Etiquetado calzado	Etiquetado Bolso
		
RTE INEN 013	RTE INEN 080	RTE INEN 157

*Fuente:* Grupo Ziel, Payless ShoeSource Ecuador Cia. Ltda, Inmuebles Motores y Equipos (INMEQ) S.C.C

Elaborado por: La Autora

Es importante que las etiquetas se elaboren con material que no produzca incomodidad al consumidor, en las dimensiones adecuadas, con caracteres claros, legibles, de rápida lectura y en idioma español, que permitan incluir la información mínima solicitada y ser colocadas en un sitio de fácil acceso y visible para el cliente.

La información requerida está relacionada con los materiales utilizados en la fabricación, la razón social e identificación fiscal (RUC) del fabricante nacional o importador, país de origen, entre lo más importante, expresados en texto, pictogramas o ambas, según lo detalla el reglamento técnico. Se pueden utilizar las siguientes expresiones: “Hecho en...”, “Fabricado en...”, “Elaborado en...”, entre otros términos similares.

El etiquetado de productos es el principal medio de comunicación entre productores y consumidores finales, convirtiéndose en una herramienta clave para permitirles realizar elecciones informadas sobre lo que compran y consumen.

### **2.2.2. *Requisitos de etiquetado para prendas de vestir en Ecuador***

El Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2023), comprometido con los emprendedores, organizaciones de Economía Popular y Solidaria, entre otros, da a conocer el Reglamento Técnico INEN 013 (2R), Etiquetado de prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de vestir, que establece los requisitos para el etiquetado de las prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de vestir, sean de fabricación nacional o importados, que se comercialicen en el país, con la finalidad de prevenir las prácticas que puedan inducir a error o engaño a los consumidores.

Este reglamento hace referencia a NTE INEN 1875 y NTE INEN-ISO 3758 para su cumplimiento.

La NTE INEN 1875 (4R), Etiquetado de prendas de vestir y ropa de hogar, establece los requisitos para etiquetar prendas de vestir, complementos (accesorios) de vestir y ropa de hogar. Esta norma no es aplicable para productos textiles desechables.

Esta norma está relacionada con los requerimientos de la Organización Mundial de Comercio (OMC), por lo que las prendas de vestir y ropa de hogar, sean nacionales o extranjeras deben cumplir estos requisitos.

La NTE INEN-ISO 3758, Código para etiquetado de cuidado y conservación por medio de símbolos, es una Norma Internacional que ha sido adoptada por el INEN y establece un sistema de símbolos gráficos, destinados a ser utilizados en el marcado de artículos textiles y para proporcionar información sobre el tratamiento más severo que no cause daño irreversible al artículo durante el proceso de cuidado textil. Adicionalmente, se especifica el uso de estos símbolos en el etiquetado de cuidado y conservación.

Aquí se especifican tratamientos como: lavado, blanqueado, secado y planchado, cuidado textil en la limpieza en seco y en húmedo, pero se excluyen los lavados industriales.

Por todo esto, la información mencionada en estas normas debe constar en etiquetas cosidas o estampadas en la prenda.

### ***2.2.3. Simbología de etiquetado en prendas de vestir***

A pesar de ser de suma importancia y brindar a los consumidores una información prácticamente indispensable y necesaria, las normas de limpieza y mantenimiento de los productos textiles son voluntarias e ingobernables. Estos estándares permiten mantener las cualidades del producto que han sido agregadas por todos los participantes en la extensa e intrincada cadena de suministro textil (Confederación de la Industria Textil, 2016).

La siguiente figura resume los pictogramas más comunes que se encuentran en las prendas textiles.

**Figura 19***Simbología de etiquetado textil.*

	No lavar
	Lavado a mano
	Lavado para prendas delicadas
	Lavado máx. 30°C – 40°C – 50°C – 60°C Según número.
	Lavado para prendas de lana
	Lavado para prendas sintéticas
	No centrifugar
	Se permite agente de blanqueo
	No usar blanqueador
	Se puede secar en máquina secadora
	No se puede secar en máquina secadora
	Secado suave
	Secado medio
	Secar colgado
	Secar sin escurrir
	Secar sobre superficie plana
	No lavar en seco
	Permite lavado en seco con percloroetileno
	Lavado en seco con precaución
	Planchado con temperatura suave
	Planchado con temperatura media

	Planchado con temperatura fuerte
	No planchar

*Fuente:* (Confederación de la Industria Textil, 2016)

Elaborado por: La Autora.

#### ***2.2.4. Sistema de Certificación de Etiquetas se realizará bajo reglamentos de la Comunidad Andina de Naciones***

Es un servicio voluntario, ofertado por el Servicio Ecuatoriano de Normalización (2023) a fabricantes nacionales de confecciones textiles, ropa de hogar, complementos de vestir, calzado y marroquinería que deseen certificar las etiquetas que identificaran a sus productos. Los usuarios o solicitantes obtendrán un documento que valide la información de sus etiquetas. Este es un documento que da confianza a los fabricantes y a todos aquellos que participen en la cadena de comercialización, al ser un certificado emitido por un Organismo de Certificación Acreditado para este proceso.

Los siguientes reglamentos técnicos nacionales solo estarán vigentes hasta 14 de noviembre de 2021.

RTE INEN 013 (2R) “Etiquetado de prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de vestir”

RTE INEN 080 (1R) “Etiquetado de calzado”

RTE INEN 157 (1R) “Rotulado de productos de marroquinería”

En la actualidad están en vigencia los siguientes Reglamentos de la Comunidad Andina de Naciones:

- RESOLUCIÓN N° 2109 Reglamento Técnico Andino para el Etiquetado de Confecciones

- RESOLUCIÓN N° 2107 Reglamento Técnico Andino para el Etiquetado de Calzado, Productos de Marroquinería, Artículos de Viaje y Similares.

Con este antecedente, el INEN, a partir del 15 de noviembre de 2021 contará con una nueva versión del Sistema de Certificación de Etiquetas.

Los Reglamentos Técnicos Andinos no aplican procedimientos de evaluación de la conformidad y se establece que la información contenida en la etiqueta será asumida como declaración jurada del fabricante, importador, comercializador o distribuidor de los productos, en consecuencia, no establece la obligatoriedad de presentar Certificados de Inspección de Etiquetas.

Es importante mencionar que, el INEN continuará ofreciendo el servicio de certificación de etiquetas a usuarios que voluntariamente soliciten un Certificado de Inspección con los Reglamentos Técnicos Andinos.

#### ***2.2.5. Certificado de Inspección de etiquetado***

Como menciona el Portal Único de Trámites Ciudadanos (Gob.ec, 2023), el Certificado de Inspección de Etiquetado es el documento que evidencia, en el momento de la inspección, que un producto cumple con los requisitos establecidos en los documentos normativos y reglamentos técnicos aplicables. Al cumplir con lo establecido se da fe que el producto es confiable y tiene buena calidad, mejorando el posicionamiento en el mercado de las empresas que lo obtienen.

Los beneficiarios del certificado de inspección de etiquetado principalmente son los clientes, pero también se favorecen los fabricantes y productores de la industria ecuatoriana, por consecuente el sector productivo.

### **2.2.5.1. Base Legal**

Según la (Ley 76 2007, 2021), Reforma a la ley del sistema ecuatoriano de la calidad. RO Suplemento 26. 29 de noviembre 2021.

"Art. 31.- Previamente a la comercialización de productos nacionales e importados sujetos a reglamentación técnica, deberá demostrarse su cumplimiento a través del certificado de conformidad expedido por un organismo de certificación acreditado en el país, o por aquellos que se hayan emitido en relación a los acuerdos vigentes de reconocimiento mutuo con el país..."

"Art. 33.- La certificación de la conformidad tiene, entre otros, los siguientes objetivos:

a) Certificar que un producto o servicio, un proceso o método de producción, de almacenamiento, operación o utilización de un producto o servicio, cumple con los requisitos de un reglamento técnico;

b) Facilitar el acceso de los productos ecuatorianos a los mercados internacionales a través de acuerdos o convenios de reconocimiento mutuo;

c) Evitar la aplicación de los requerimientos de evaluación obligatoria de la conformidad a los productos o servicios que no están afectados por los reglamentos técnicos;

d) Permitir que los certificados puedan exhibir marcas de conformidad o sellos de calidad, de acuerdo con las reglas y procedimientos aplicables a la certificación; y,

e) Prohibir que productos o servicios sean marcados o etiquetados con logotipos, sellos de calidad o marcas de conformidad, si no se ha demostrado que cumplen con los requisitos establecidos en los reglamentos técnicos."

### **2.2.5.2. Requisitos para obtener el certificado de inspección de etiquetado**

Son tres los requisitos obligatorios vigentes que se requieren para realizar el trámite según el INEN (2023).

a) Solicitud de Certificado de Inspección

La solicitud es el documento que el usuario entrega al INEN para iniciar el proceso. No existe un enlace que lleve directamente a la solicitud, ya que de manera obligatoria se debe ingresar al sistema de etiquetado con el usuario y contraseña del usuario para poder elaborarla. Se registra el link de acceso al sistema por las razones descritas.

b) Comprobante de depósito o transferencia realizada al INEN

c) Etiqueta presentada al INEN

**2.2.5.3. *Procedimiento para obtener el certificado.***

El procedimiento para obtener el certificado proporcionado por el INEN (2023) es el siguiente.

- a) Ingresar a través de la página web del INEN al Sistema de Certificación de etiquetas.
- b) Llenar la información del solicitante.
- c) Validar el usuario y la contraseña.
- d) Llenar en línea dentro del sistema la solicitud de la inspección, adjuntar la etiqueta y demás documentos que aplique.
- e) Subir el pago al sistema. El costo del certificado es de USD \$ 18.00 por composición. (Ejemplo: Algodón 100% / Poliéster 60% - Algodón 40%)
- f) Hacer las correcciones que hicieran falta en atención a notificaciones emitidas por el personal técnico del INEN.
- g) Receptar el certificado de inspección y oficio.
- h) El certificado es válido únicamente para cada muestra inspeccionada, por lo que se debe realizar para cada nueva composición o variación.

## Capítulo III

### 3. Propuesta de Manual de Procesos

GRUPO ZIEL

MANUAL DE PROCESOS  
PARA EL ETIQUETADO DE  
PRODUCTOS TEXTILES

DEPARTAMENTO DE PRODUCCION

AGOSTO 2023

 <a href="http://www.kaziel.com">www.kaziel.com</a> 	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CODIGO:</b> GK-SE-001
		<b>REVISIÓN:</b> 01
	<b>DEPARTAMENTO DE PRODUCCION</b>	<b>EDICIÓN:</b> AGOSTO 2023
		<b>PÁGINAS:</b> 01

## 1. Título

Manual de procesos para el etiquetado de productos textiles bajo la normativa de la comunidad Andina para la empresa Grupo Ziel.

## 2. Objetivo

Proporcionar una guía clara, detallada y estandarizada para llevar a cabo el proceso de etiquetado de productos textiles de acuerdo con la normativa de la Comunidad Andina.

## 3. Alcance del manual

El procedimiento cubre el proceso de etiquetado de Grupo Ziel desde la recepción del pedido de venta hasta la entrega del producto terminado al cliente

## 4. Responsables

- Vendedor

- Jefe de Producción
- Jefe Administrativo

## 5. Definiciones

**Insumos:** Material utilizado en la fabricación de productos textiles, como telas, hilos, tintes y productos químicos auxiliares.

**Compuesto:** Estructura formada por la combinación de diferentes tipos de fibras, hilos o materiales textiles para crear un producto final con características específicas, como resistencia, textura o apariencia.

**Datos de etiquetado:** Información esencial incluida en las etiquetas de productos, como composición, instrucciones, tallas y advertencias, proporcionando detalles clave para los consumidores y asegurando la conformidad normativa en la industria.

**Etiqueta:** pieza de información impresa o adherida a un producto, envase o artículo, que proporciona detalles esenciales como identificación, instrucciones de uso y precauciones, brindando información relevante a los consumidores y usuarios.

## 6. Descripción General del Proceso de Etiquetado de Grupo Ziel.

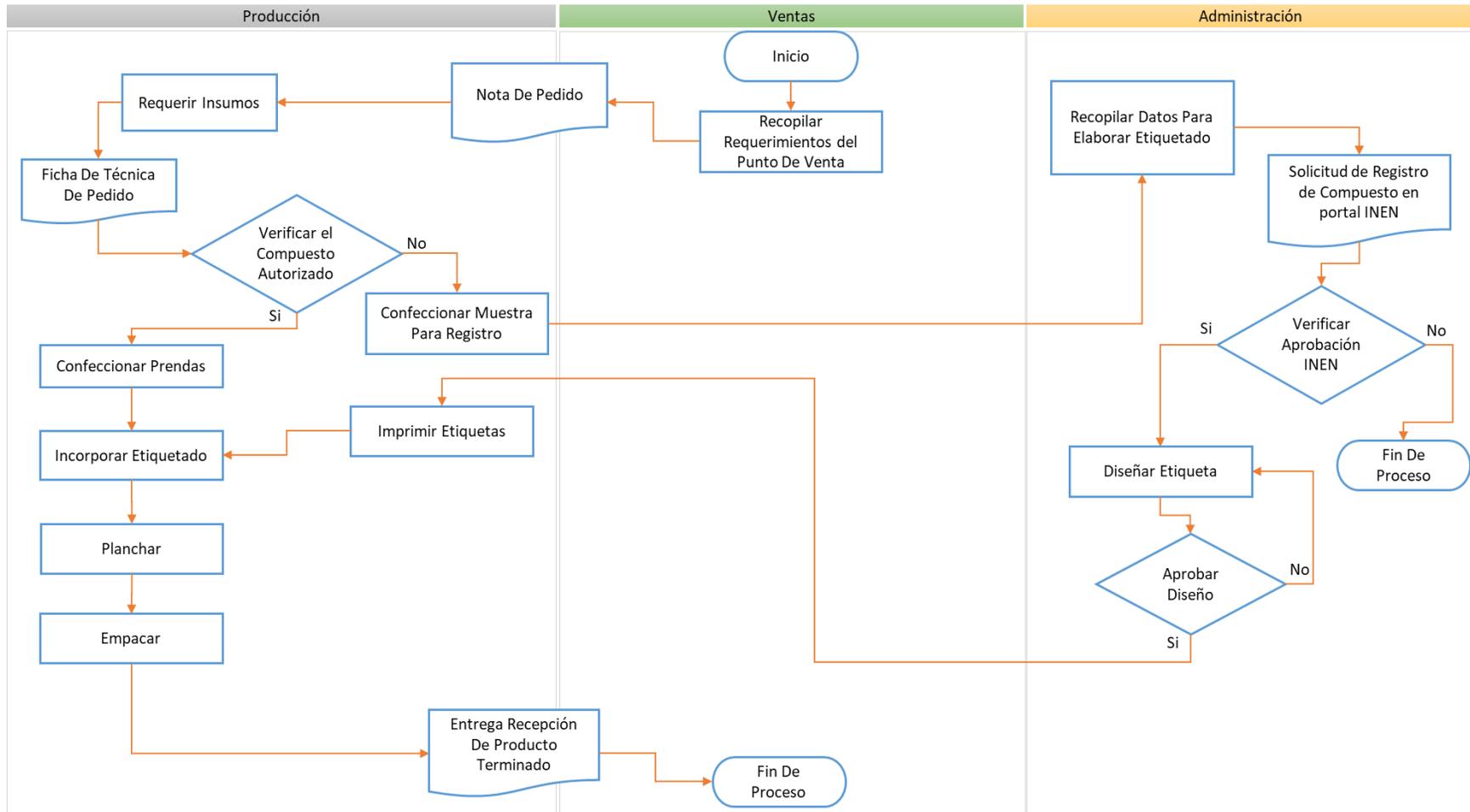
<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>	<b>Formato o Documento</b>
Vendedor	Recibe el requerimiento del punto de venta y generando una "Nota de pedido"	Nota de pedido
Jefe de producción	Recibe la nota de pedido y revisa los requerimientos de insumos para planificar la producción a través de una ficha técnica.	Ficha técnica de pedido
Técnico de Logística	Verifica que los compuestos utilizados estén aprobados por el INEN; en caso contrario, crea una muestra para su registro y aprobación	
Jefe Administrativo	Recopila la información técnica para solicitar el registro del compuesto ante el INEN a través de la Solicitud para el registro del compuesto	Solicitud para el registro del compuesto
	Verifica si la solicitud es aprobada.	
Técnico de diseño	Elabora el diseño de la etiqueta	
Jefe Administrativo	Aprueba el diseño de la etiqueta	

Técnico de Logística	Imprime las etiquetas aprobadas	
Técnico de producción	Confecciona las prendas	
	Incorpora las etiquetas	
	Plancha las prendas	
	Empaca las prendas	
	Entrega de prendas terminadas al vendedor	
Vendedor	Recibe prendas terminadas y entrega al cliente	

*Elaborado por: La Autora*

## **7. Diagrama General del Proceso de Etiquetado de Grupo Ziel**

Se adjunta a continuación la representación gráfica del procedimiento antes detallado, donde se describe cada paso y cada área responsable.

**Figura 20***Diagrama General del Proceso de Etiquetado de Grupo Ziel*

Fuente: Grupo Ziel

Elaborado por: La Autora

## 8. Descripción de Procesos

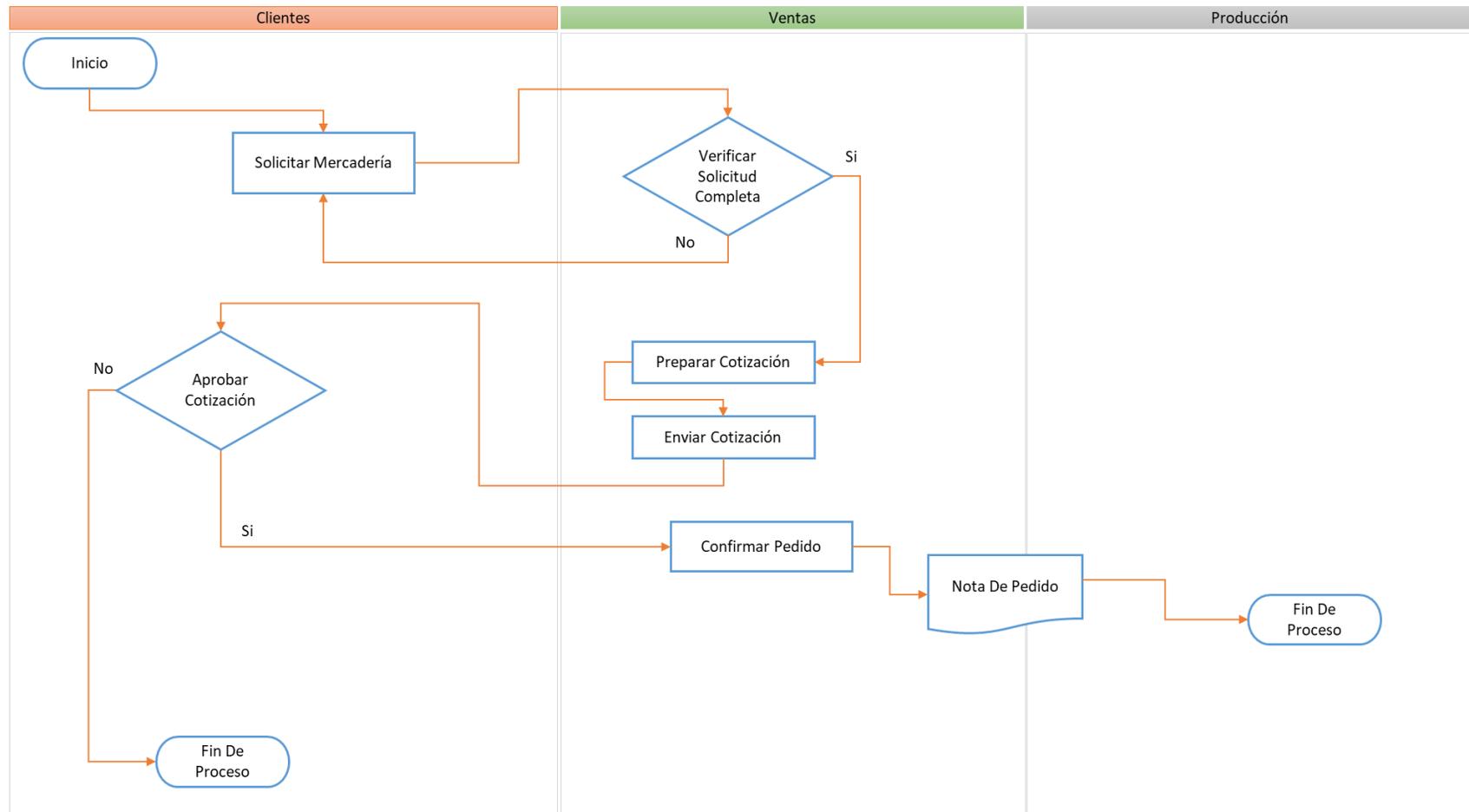
Es importante que los procesos involucrados en el etiquetado de productos textiles de acuerdo con la normativa de la Comunidad Andina, sean detallados, para que de esta manera puedan integrar sus esfuerzos en proporcionar una guía clara, detallada y estandarizada al momento de llevar a cabo sus funciones.

### Proceso Recepción de Pedido

Responsable	Descripción de actividades	Formato o Documento
Vendedor	Recibe una solicitud de pedido de un cliente	
	Verifica con el cliente la solicitud de pedido, debe estar completa e incluir todos los detalles necesarios, como tipo y cantidad de productos, tallas, colores y fecha de entrega.	
	Prepara una cotización que incluye todos los elementos del pedido y su respectivo costo.	
	Envía cotización al cliente, ya sea por correo electrónico o cualquier otro medio acordado, junto con los detalles de pago y plazos de entrega.	

Cliente	Aprueba la cotización y realiza el pago según los términos acordados	
Vendedor	Confirma oficialmente el pedido y el inicio del proceso de producción mediante una nota de pedido	Nota de pedido

*Elaborado por:* La Autora

**Figura 21***Diagrama de Proceso Recepción de Pedido*

Fuente: Grupo Ziel

Elaborado por: La Autora

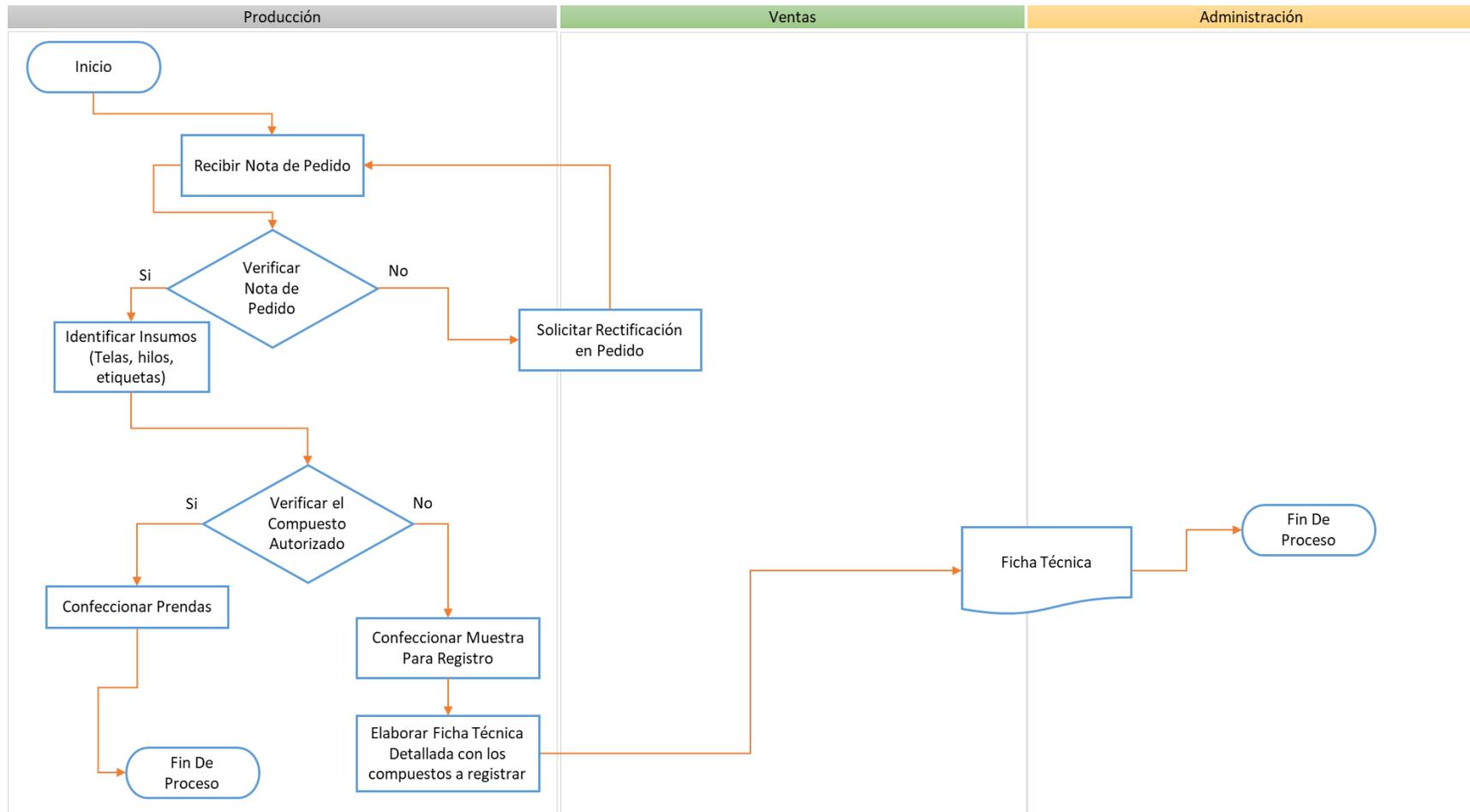
### Proceso Requerimiento de Insumos de Producción

Responsable	Descripción de actividades	Formato o Documento
Jefe de producción	Recibe la nota de pedido.	
	Verifica nota de pedido, incluyendo la cantidad, tipo de productos y los criterios de etiquetado.	
	Identifica los insumos necesarios, como telas, hilos, etiquetas certificadas y otros materiales específicos.	
	Confecciona prendas	
	Confeccionar Muestra Para Registro	
	Elaborar Ficha Técnica Detallada con los compuestos a registrar	Ficha Técnica

*Elaborado por:* La Autora

Figura 22

## Diagrama de Proceso Requerimiento de Insumos de Producción



Fuente: Grupo Ziel

Elaborado por: La Autora

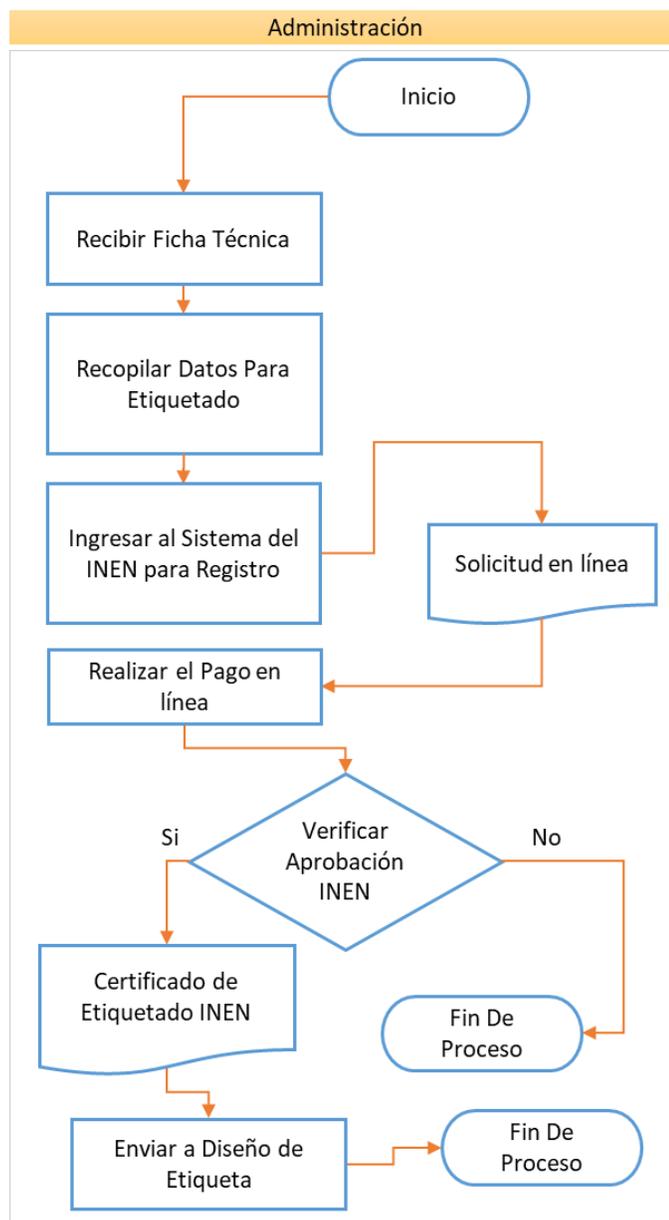
### Proceso Recopilación de Datos para Autorización de Compuestos y Etiquetado

Responsable	Descripción de actividades	Formato o Documento
Jefe Administrativo	Recibe ficha técnica	Ficha técnica
	Recopila la información técnica sobre los materiales utilizados en la confección de las prendas, incluyendo detalles como composición, origen y propiedades específicas.	
	Ingresar al Sistema del INEN para Registro	
	Realiza la solicitud en línea	Solicitud / Trámite en línea
	Realizar el Pago en línea, el costo del certificado es de USD \$ 18.00 por composición. (Ejemplo: Algodón 100% / Poliéster 60% - Algodón 40%)	
	Verifica Aprobación INEN	
	Recibe el certificado de inspección y oficio	Certificado INEN
	Envía el certificado aprobado para el diseño de la etiqueta	

*Elaborado por: La Autora*

**Figura 23**

*Diagrama de Proceso Recopilación de Datos para Autorización de Compuestos y Etiquetado*



*Fuente:* Grupo Ziel

Elaborado por: La Autora

### Proceso Diseño de Etiquetas

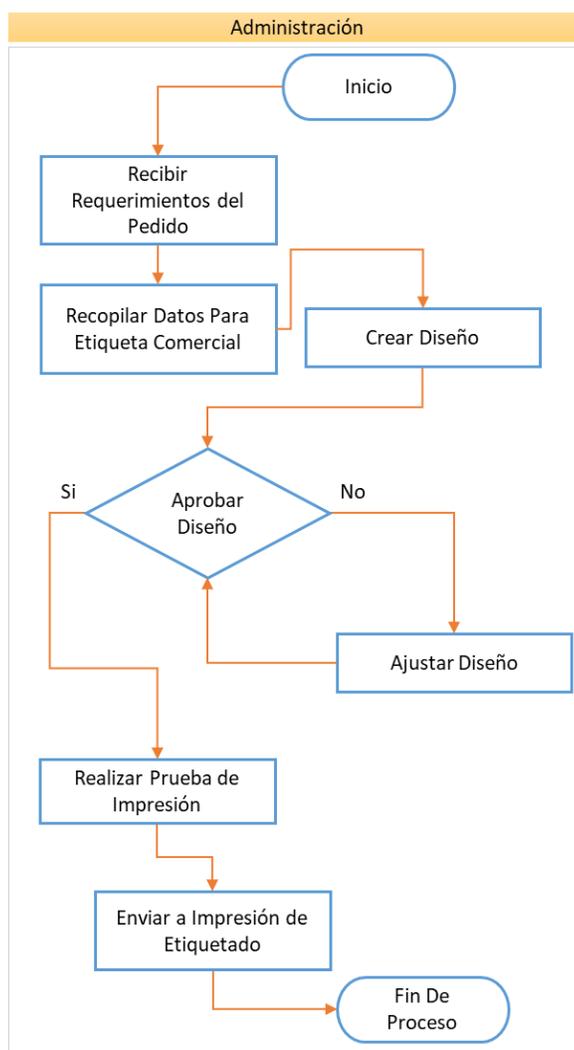
Responsable	Descripción de actividades	Formato o Documento
Técnico de diseño	<p>Recibe los requisitos del pedido y las especificaciones de etiquetado.</p>	
	<p>Selecciona la información relevante para las etiquetas, como el logotipo de la empresa, información de cuidado, composición del producto y cualquier otra información requerida por regulaciones.</p>	
	<p>Crea el diseño de las etiquetas, asegurándose de que sea legible, atractivo visualmente y cumpla con los criterios de etiquetado responsable.</p>	
	<p>Realiza ajustes y mejoras en el diseño de la etiqueta según los comentarios y la retroalimentación recibida durante la revisión interna.</p>	
Jefe Administrativo	<p>Aprueba el diseño de las Etiquetas</p>	

Técnico de diseño	Realiza una prueba de impresión para verificar la calidad de la impresión, los colores y la legibilidad de la etiqueta.	
-------------------	---	--

*Elaborado por: La Autora*

## Figura 24

*Diagrama de Proceso Diseño de Etiquetas*



*Fuente: Grupo Ziel*

*Elaborado por: La Autora*

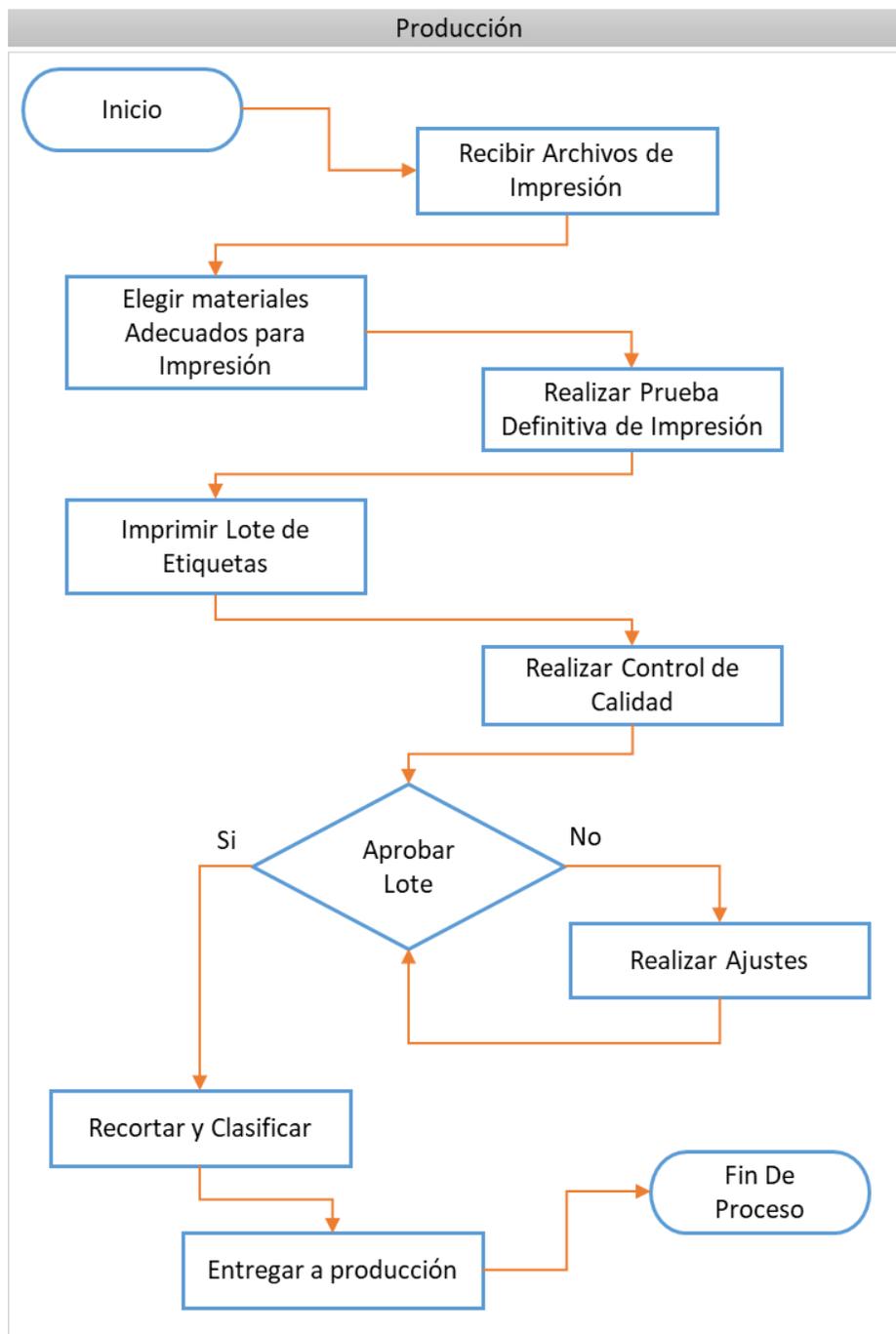
### Proceso Impresión de Etiquetas

Responsable	Descripción de actividades	Formato o Documento
Técnico de Logística	Proporciona los archivos finales de las etiquetas en el formato adecuado al equipo de impresión.	
	Elige los materiales adecuados para la impresión de las etiquetas, considerando factores como el tipo de tela, la durabilidad requerida y la calidad de impresión.	
	Realiza una prueba definitiva de impresión para verificar la calidad de la impresión, los colores y la legibilidad de la etiqueta.	
	Imprime el lote de las etiquetas, siguiendo el diseño aprobado.	
	Aprueba lote impreso.	
	Recorta y clasifica las etiquetas impresas.	
	Entrega al departamento de producción, donde serán incorporadas en los productos durante el proceso de confección.	

*Elaborado por:* La Autora

**Figura 25**

*Diagrama de Proceso Impresión de Etiquetas*



*Fuente:* Grupo Ziel

Elaborado por: La Autora

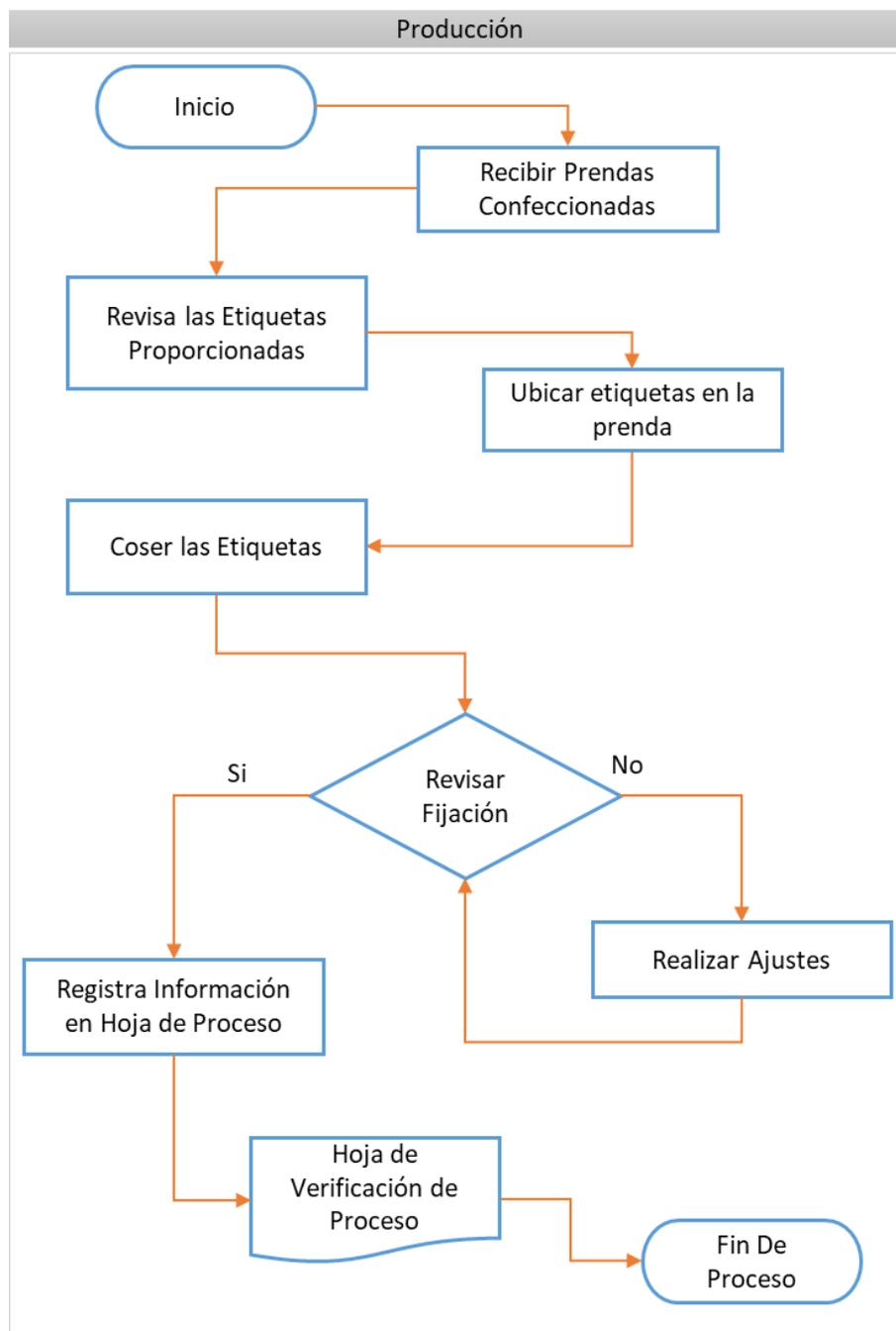
### Proceso Incorporación de Etiquetado

Responsable	Descripción de actividades	Formato o Documento
Técnico de Producción	Recibe las prendas que han sido confeccionadas y están listas para ser etiquetadas.	
	Revisa las etiquetas proporcionadas	
	Decide la ubicación adecuada para la etiqueta en la prenda, considerando la visibilidad y la comodidad para el cliente. Luego, fija la etiqueta temporalmente con alfileres.	
	Cose con máquina de coser o de manera manual, la etiqueta en la prenda.	
	Realiza una inspección visual para asegurarse de que esté correctamente colocada y cosida.	
	Registra la información del proceso en la hoja de control de proceso.	Hoja de verificación de proceso

*Elaborado por:* La Autora

**Figura 26**

*Diagrama de Proceso Incorporación de etiquetado*



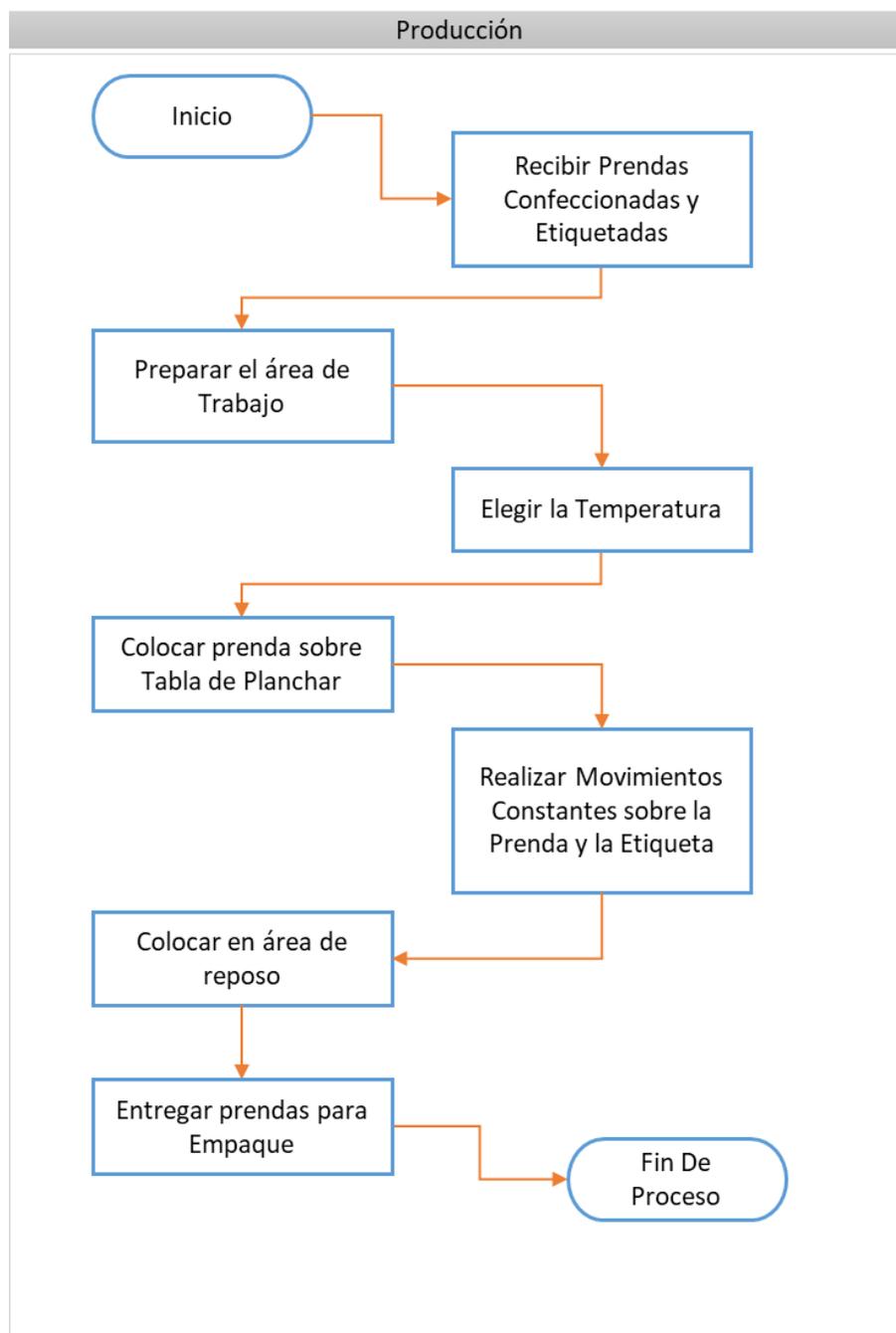
*Fuente:* Grupo Ziel

Elaborado por: La Autora

### Proceso Planchado

Responsable	Descripción de actividades	Formato o Documento
Técnico de Producción	Recibe las prendas	
	Prepara el área de trabajo, asegurándose de que la superficie de planchado esté limpia y libre de objetos que puedan obstaculizar el proceso.	
	Elige la temperatura adecuada en la plancha, teniendo en cuenta el tipo de tejido de la prenda y la etiqueta.	
	Coloca la prenda sobre la tabla de planchar y coloca una tela fina o papel encima de la etiqueta para protegerla.	
	Realiza movimientos suaves y constantes con la plancha sobre la etiqueta y la prenda,	
	Coloca en un área de reposo plana para que se enfríen antes de ser almacenadas o empaquetadas.	
	Entrega las prendas para el empaque	

*Elaborado por: La Autora*

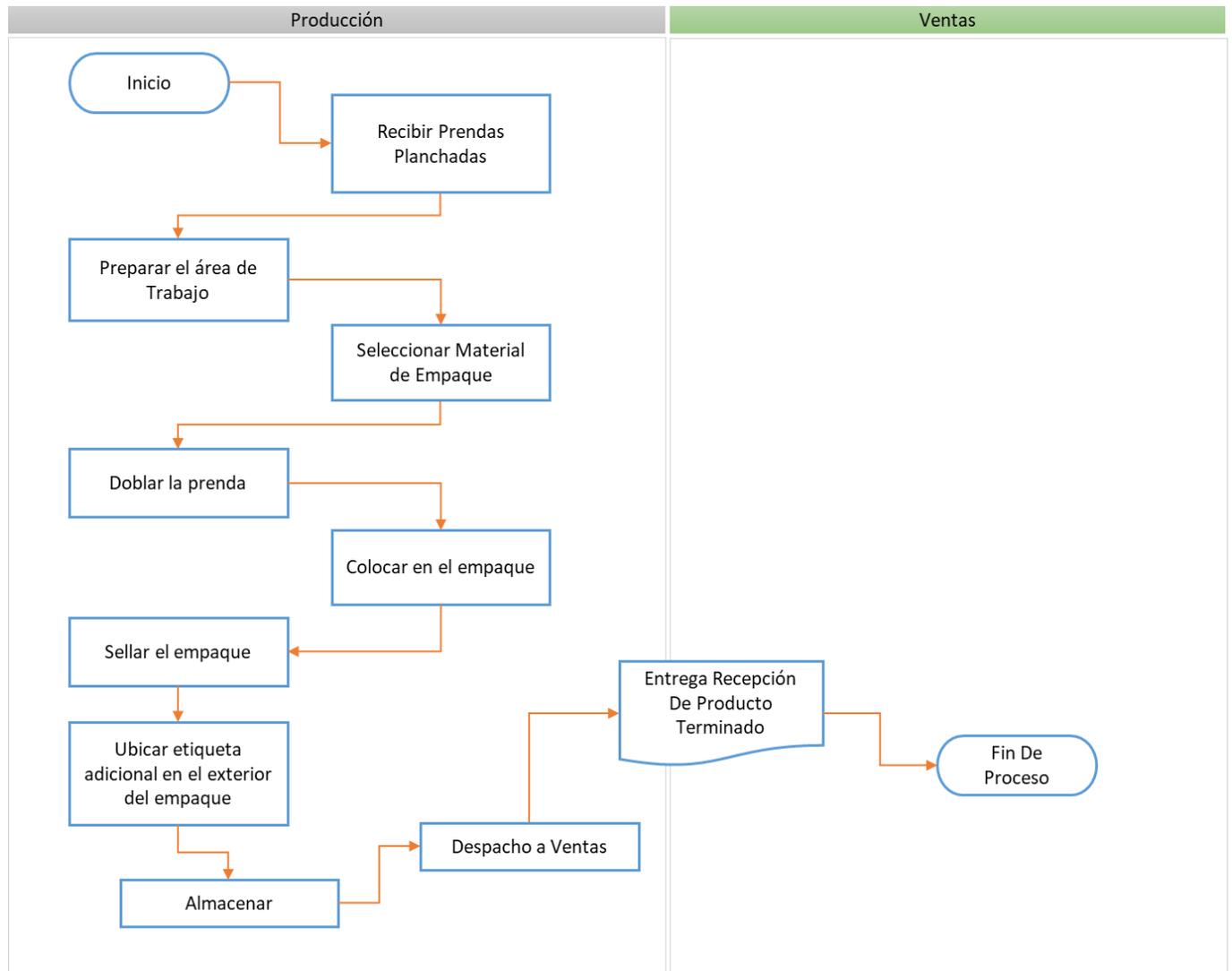
**Figura 27***Diagrama de Proceso Planchado**Fuente:* Grupo Ziel

Elaborado por: La Autora

### Proceso Empaque

<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>	<b>Formato o Documento</b>
	Recibe prendas planchadas	
Técnico de Producción	Prepara el área de trabajo, asegurándose de que esté limpia y ordenada.	
	Selecciona el material de empaque adecuado	
	Dobla cuidadosamente la prenda planchada de manera uniforme y ordenada.	
	Coloca en el material de empaque seleccionado.	
	Cierra el empaque de manera segura y profesional.	
	Ubica una etiqueta adicional en el exterior del empaque con información relevante	
	Almacena en un área designada hasta que sea necesaria para su distribución o venta.	
	Despacha las prendas	Entrega recepción de producto terminado

*Elaborado por: La Autora*

**Figura 28***Diagrama de Proceso Empaque*

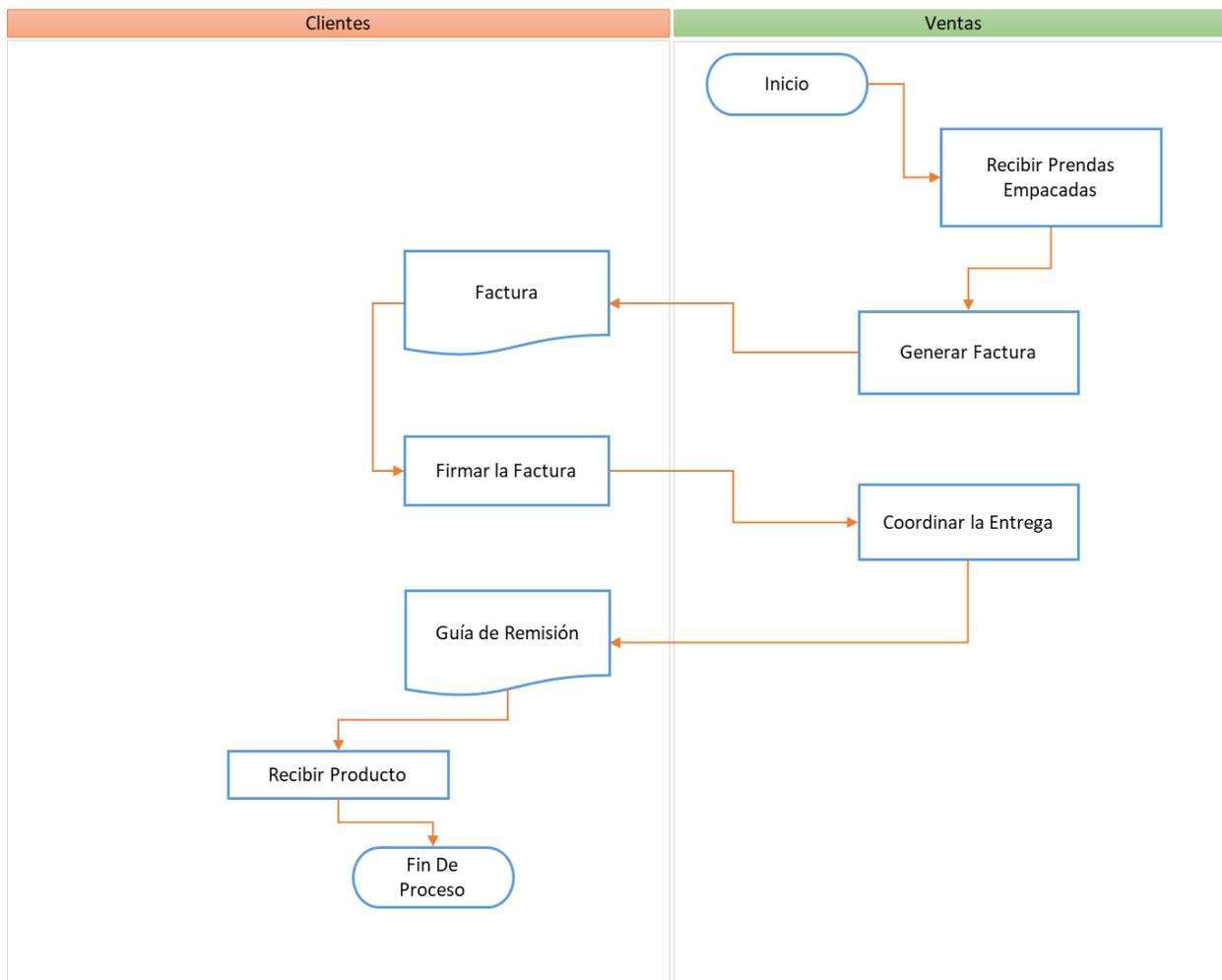
*Fuente:* Grupo Ziel

Elaborado por: La Autora

### Proceso Entrega de Producto Terminado

<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>	<b>Formato o Documento</b>
Vendedor	Recibe prendas empacadas	
	Genera los documentos necesarios para la entrega, como la factura, requerido por el cliente.	Factura
	Coordina la entrega de las prendas.	
Cliente	Firma la guía de remisión o documento de entrega como confirmación de la recepción de los productos.	
	Recibe producto	

*Elaborado por: La Autora*

**Figura 29***Diagrama Proceso Entrega de Producto Terminado*

Fuente: Grupo Ziel

Elaborado por: La Autora

#### 4. Conclusiones

Durante el desarrollo del presente trabajo de titulación sobre la elaboración de un Manual de Procesos para el Etiquetado bajo la Normativa de la Comunidad Andina en la empresa Grupo Ziel, se han identificado múltiples aspectos relevantes que impactan en la eficiencia y conformidad de los procesos de etiquetado, derivando las siguientes conclusiones:

1. Se establece la necesidad de una estandarización que permita contar con un proceso para el etiquetado que evite las inconsistencias en la información de los productos, creando malentendidos con los clientes e incumplimientos normativos bajo la CAN.
2. Se identifica que la carencia de un manual de procesos en Grupo Ziel no solo ha impactado en su imagen institucional al transmitir falta de compromiso con la calidad y el cumplimiento, sino que también ha expuesto a la empresa a riesgos legales derivados de la falta de conformidad con regulaciones vigentes.
3. La implementación exitosa de un manual de procesos se ha revelado como un factor crítico para potenciar la eficiencia en la producción al minimizar la necesidad de correcciones y ajustes en las etiquetas, lo que a su vez reduce los tiempos dedicados a estas tareas y optimiza los recursos operativos y humanos de manera significativa.
4. El manual de procesos desempeña un papel fundamental al agilizar la capacitación de nuevos empleados, garantizando una comprensión completa de las directrices de etiquetado y previniendo cualquier tipo de confusión dentro del equipo. Esto contribuye a una integración más eficiente de los nuevos miembros y a un ambiente laboral más cohesionado y productivo.

## 5. Recomendaciones

En base a la investigación y conclusiones sobre la problemática de contar con un manual de procesos de etiquetado bajo normativa de la Comunidad Andina CAN del Grupo Ziel, se esboza las siguientes recomendaciones:

1. Desarrollar un manual de procesos para el etiquetado que este bajo la normativa de la Comunidad Andina (CAN), que detalle los pasos de forma correcta en cada etapa para asegurar consistencia y de conformidad con las regulaciones establecidas.
2. Establecer un programa constante de capacitación al personal, asegurando su completa comprensión y adhesión a los procesos delineados. Esta acción contribuirá de manera significativa a reducir la incidencia de errores y malentendidos en las operaciones diarias, mejorando la calidad y coherencia en la ejecución de tareas.
3. Implantar un sistema de supervisión y control resulta crucial para supervisar de manera efectiva la ejecución del manual e identificar cualquier desviación potencial o áreas que requieran ajustes en los procesos. Esta estrategia permitirá mantener la consistencia y eficacia de las operaciones, asegurando que las directrices del manual se cumplan de manera constante y que se realicen mejoras continuas según sea necesario.
4. Promover una comunicación interna sólida para garantizar que todos los integrantes del equipo estén informados sobre la implementación del manual y comprendan plenamente sus ventajas.
5. Generar una profunda conciencia acerca de la trascendencia del cumplimiento de la normativa de la Comunidad Andina y la adhesión a los procedimientos establecidos en el manual. Esta concienciación puede ser un fuerte motivador para que los trabajadores se adhieran rigurosamente a las directrices establecidas.

## 6. Webgrafía

- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ta. Edición*. Obtenido de <https://docplayer.es/42038878-Fidias-g-arias-el-proyecto-de-investigacion-introduccion-a-la-metodologia-cientifica.html>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Obtenido de IDOCPUB: <https://idoc.pub/documents/idalberto-chiavenato-introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-j3nok2w8v54d>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de academia.edu: [https://www.academia.edu/45524883/Chiavenato\\_Idalberto\\_2009\\_Administraci%C3%B3n\\_de\\_recursos\\_humanos\\_El\\_capital\\_humano\\_de\\_las\\_organizaciones\\_9\\_ed\\_McGrawHill](https://www.academia.edu/45524883/Chiavenato_Idalberto_2009_Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_El_capital_humano_de_las_organizaciones_9_ed_McGrawHill)
- Confederación de la Industria Textil. (2016). *Guía práctica para el etiquetado de productos textiles: Respuestas a las dudas sobre el etiquetaje*. Obtenido de Confederación de la Industria Textil: [texforformacion.files.wordpress.com](http://texforformacion.files.wordpress.com).  
<https://texforformacion.files.wordpress.com/2016/12/guia-practica-etiquetado-textiles-esp.pdf>
- Daft, R. L. (2013). *Teoría y diseño organizacional*. Obtenido de issuu.com: [https://issuu.com/cengagelatam/docs/daft\\_teoria\\_00i-669\\_issuu](https://issuu.com/cengagelatam/docs/daft_teoria_00i-669_issuu)
- Eisner, M. (2021). *Cómo mejorar la eficiencia de los procesos*. Obtenido de processmaker: <https://www.processmaker.com/es/blog/improve-process-efficiency/>
- Gitnux. (2023). *Manual de procedimientos: qué es, ventajas, estructura, ejemplos y más*. Obtenido de Gitnux: <https://blog.gitnux.com/es/manual-de-procedimientos/>
- Gob.ec. (2023). *Certificado de Inspección de etiquetado*. Obtenido de Ecuador - Guía Oficial de Trámites y Servicios. gob.ec: <https://www.gob.ec/inen/tramites/certificado-inspeccion-etiquetado#panel-legal>

- Harrington, H. J. (1991). *Business Process Improvement: the breakthrough strategy for total quality, productivity, and competitiveness*. Obtenido de Ebook Malahayati:  
<https://repository.malahayati.ac.id/index.php/ebook/article/view/1523>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. Obtenido de academia.edu:  
[https://www.academia.edu/42228046/Kotler\\_P\\_and\\_Armstrong\\_G\\_2012\\_Marketing\\_14e\\_PEARSON\\_EDUCACION\\_MEXICO](https://www.academia.edu/42228046/Kotler_P_and_Armstrong_G_2012_Marketing_14e_PEARSON_EDUCACION_MEXICO)
- Kroenke, D. M., & Auer, D. J. (2013). *Database Concepts*. Obtenido de docplayer:  
<https://docplayer.net/100082843-Database-concepts-6th-edition.html>
- Ley 76 2007. (29 de noviembre de 2021). *Reforma a la ley del sistema ecuatoriano de la calidad*. Ecuador: RO Suplemento 26.
- Manual de Procedimientos: Definición, Objetivos y Elaboración*. (2019). Obtenido de Ingeniería de Calidad: <https://www.ingenieriadecalidad.com/2019/01/manual-de-procedimientos.html>
- Menna. (2022). *Cómo funciona un diagrama de flujo*. Obtenido de como funciona: <https://comofunciona.co/diagrama-de-flujo/>
- Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (2008). *Safari a la Estrategia*. Obtenido de academia.edu:  
[https://www.academia.edu/7801358/SAFARI\\_A\\_LA ESTRATEGIA\\_Una\\_visita\\_guiada\\_por\\_la\\_jungla\\_del\\_management\\_estratgico](https://www.academia.edu/7801358/SAFARI_A_LA ESTRATEGIA_Una_visita_guiada_por_la_jungla_del_management_estratgico)
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). Obtenido de academia.edu:  
[https://www.academia.edu/10380934/Administracion\\_8va\\_Edicion\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Mary\\_Coulter](https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter)
- SAE. (2023). *Etiquetado para comercialización de productos – Servicio de Acreditación Ecuatoriano*. Obtenido de acreditacion.gob.ec:  
<https://www.acreditacion.gob.ec/etiquetado-para-comercializacion-productos/>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2023). *¿Deseas mejorar la competitividad de las prendas textiles que comercializas? Conoce los requisitos de etiquetado*. Obtenido de

normalizacion.gob.ec: <https://www.normalizacion.gob.ec/deseas-mejorar-la-competitividad-de-las-prendas-textiles-que-comercializas-conoce-los-requisitos-de-etiquetado/>

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2023). *Sistema de Certificación de Etiquetas se realizará bajo reglamentos de la Comunidad Andina de Naciones*. Obtenido de normalizacion.gob.ec: <https://www.normalizacion.gob.ec/sistema-de-certificacion-de-etiquetas-se-realizara-bajo-reglamentos-de-la-comunidad-andina-de-naciones/>

Technology, N. I. (1973). *Flowchart Symbols and their usage in information processing*. Obtenido de National Institute of Standards and Technology: <https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/Legacy/FIPS/fipspub24.pdf>

Torres, I. (2020). *Diagrama de Flujo, una herramienta infalible para visualizar, esquematizar y mejorar tus procesos*. Obtenido de Ive Consultores: <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/>

## 7. Anexos

### **Anexo 1. Entrevista Jefe Administrativo**

#### **Impacto de la Falta de un Manual de Procesos de Etiquetado en la Empresa**

Nombre: Santiago Endara

Fecha: 28 de Julio 2023

Cargo: **Jefe Administrativo**

#### **1. ¿Cómo afecta al Grupo Ziel la falta de un manual de procesos de etiquetado en sus productos bajo normativa de la Comunidad Andina?**

La falta de un manual de procesos de etiquetado bajo normativa de la Comunidad Andina afecta al Grupo Ziel al generar inconsistencias en las etiquetas, posibles sanciones legales y pérdida de reputación debido a la falta de conformidad con regulaciones.

#### **2. ¿Qué problemas se han originado por la falta de información en las etiquetas en los productos del Grupo Ziel?**

La carencia de información en las etiquetas ha originado problemas como malentendidos entre consumidores, posibles riesgos para la seguridad del cliente y confusión en cuanto a tallas y composiciones de productos.

#### **3. ¿Por qué la información en etiquetas no cumple con criterios técnicos de la CAN?**

La falta de información técnica en las etiquetas puede deberse a la ausencia de un proceso estructurado y a la falta de un enfoque uniforme en la preparación de etiquetas, lo que resulta en omisiones o inexactitudes involuntarias.

**4. ¿Cuáles han sido los problemas con los clientes frente a la falta de información en las etiquetas?**

La falta de información en las etiquetas ha generado insatisfacción entre los clientes, malentendidos en cuanto a las características del producto y posibles devoluciones, lo que afecta negativamente la relación con ellos.

**5. ¿A qué se debe que el Grupo Ziel no haya elaborado un manual de procesos de etiquetado bajo la CAN?**

La falta de un manual de procesos puede ser atribuible a la falta de conocimiento sobre la importancia de la normativa, la ausencia de recursos para su desarrollo y la priorización de otras actividades.

**6. Cómo ha incidido la falta de un manual de procesos para etiquetado bajo normativa de la CAN en la productividad laboral?**

La falta de un manual de procesos ha impactado negativamente en la productividad laboral al generar confusiones y malentendidos, lo que resulta en tiempos de producción más largos y posibles errores.

**7. ¿Cuáles son los motivos por los que la normativa de etiquetado bajo la CAN no ha sido aplicada en Grupo Ziel?**

La no aplicación de la normativa de etiquetado bajo la CAN en Grupo Ziel puede estar relacionada con la falta de conocimiento sobre la normativa y la falta de un sistema estructurado para su implementación.

**8. ¿En qué medida afecta los procesos de etiquetado en la entrega de productos del grupo Ziel?**

Los procesos de etiquetado afectan directamente la entrega de productos al generar retrasos en la producción debido a la necesidad de correcciones y revisiones de etiquetas.

**9. ¿De qué forma afecta el incumplimiento en el etiquetado de productos bajo normativa de la CAN al Grupo Ziel?**

El incumplimiento en el etiquetado de productos bajo la normativa de la CAN afecta al Grupo Ziel al exponerlo a sanciones legales, afectar su imagen y limitar su competitividad en el mercado

**10. ¿Cómo afecta a la imagen institucional del Grupo Ziel por la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo la CAN en temas comerciales?**

La falta de un manual de procesos de etiquetado bajo la normativa de la CAN impacta negativamente la imagen institucional de Grupo Ziel en temas comerciales al generar desconfianza en los consumidores y posibles dificultades en las relaciones comerciales.

## **Anexo 2. Entrevista Jefe de Producción**

### **Impacto de la Falta de un Manual de Procesos de Etiquetado en la Empresa**

Nombre: Mayra Chiriboga

Fecha: 28 de Julio 2023

Cargo: **Jefe de Producción**

#### **1. ¿Cómo afecta al Grupo Ziel la falta de un manual de procesos de etiquetado en sus productos bajo normativa de la Comunidad Andina?**

La falta de un manual de procesos de etiquetado bajo normativa de la Comunidad Andina impacta en Grupo Ziel al generar falta de estandarización en la preparación de etiquetas, lo que podría resultar en errores, omisiones y posibles incumplimientos normativos.

#### **2. ¿Qué problemas se han originado por la falta de información en las etiquetas en los productos del Grupo Ziel?**

La carencia de información en las etiquetas ha causado problemas como malentendidos en las características de los productos, dificultades en la identificación de tallas y composiciones, y en algunos casos, confusión en los puntos de venta.

#### **3. ¿Por qué la información en etiquetas no cumple con criterios técnicos de la CAN?**

La información en etiquetas puede no cumplir con criterios técnicos de la CAN debido a la falta de una guía clara y estandarizada para su preparación, lo que resulta en variabilidad en la inclusión de detalles requeridos.

**4. ¿Cuáles han sido los problemas con los clientes frente a la falta de información en las etiquetas?**

La falta de información en etiquetas ha llevado a problemas de insatisfacción y devoluciones por parte de los clientes, quienes pueden percibir la falta de profesionalismo y exactitud en la presentación de los productos.

**5. ¿A qué se debe que el Grupo Ziel no haya elaborado un manual de procesos de etiquetado bajo la CAN?**

La ausencia de un manual de procesos de etiquetado bajo la CAN puede deberse a la falta de priorización, recursos limitados para su desarrollo y posiblemente falta de comprensión sobre la importancia de la normativa.

**6. Cómo ha incidido la falta de un manual de procesos para etiquetado bajo normativa de la CAN en la productividad laboral?**

La carencia de un manual de procesos ha impactado en la productividad laboral al generar confusión y retrasos en el proceso de etiquetado, lo que resulta en una menor eficiencia en la producción.

**7. ¿Cuáles son los motivos por los que la normativa de etiquetado bajo la CAN no ha sido aplicada en Grupo Ziel?**

La no aplicación de la normativa de etiquetado bajo la CAN en Grupo Ziel podría deberse a la falta de conocimiento sobre los requisitos, la dificultad de adaptación a cambios y la falta de un proceso establecido.

**8. ¿En qué medida afecta los procesos de etiquetado en la entrega de productos del grupo Ziel?**

Los procesos de etiquetado impactan en la entrega de productos al generar demoras en la producción debido a la necesidad de correcciones y revisiones de etiquetas, afectando el cumplimiento de plazos.

**9. ¿De qué forma afecta el incumplimiento en el etiquetado de productos bajo normativa de la CAN al Grupo Ziel?**

El incumplimiento en el etiquetado de productos bajo normativa de la CAN afecta a Grupo Ziel al ponerlo en riesgo de sanciones legales, dañar la reputación y limitar su capacidad de competir en el mercado.

**10. ¿Cómo afecta a la imagen institucional del Grupo Ziel por la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo la CAN en temas comerciales?**

La falta de un manual de procesos de etiquetado bajo la normativa de la CAN afecta la imagen institucional de Grupo Ziel al transmitir una imagen de falta de conformidad con regulaciones, lo que puede afectar la confianza de los consumidores y las relaciones comerciales.

### Anexo 3 Encuesta

<https://forms.gle/c8ub1tNVfpc5PAFs9>

## Impacto de la Falta de un Manual de Procesos de Etiquetado

[natalimachuca91@gmail.com](mailto:natalimachuca91@gmail.com) [Cambiar de cuenta](#)

**¿Cree que la elaboración de un manual de procesos de etiquetado bajo la CAN guiará su trabajo?**

SI  
NO

**¿El proceso de etiquetado bajo normativa de la CAN hará eficiente la productividad del Grupo Ziel?**

SI  
No

**Selecciona una respuesta: ¿Qué es lo más importante dentro del proceso de etiquetado en los productos del Grupo Ziel?**

La información técnica  
La marca  
El número de lote  
Ninguna de las anteriores

**Selecciona una respuesta: ¿Qué inconsistencia técnica en la información de etiquetas es la más frecuente?**

a) La información de la talla  
b) La información de la composición

**¿Considera que el manual de procesos de etiquetado bajo la CAN ayudará en la capacitación de nuevos miembros del equipo?**

Sí  
No

**Seleccione una respuesta: En un lote de cien unidades. ¿Cuántas etiquetas con errores considera que son resultado de la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo CAN?**

- a) De una a cinco etiquetas
- b) De seis a diez etiquetas
- c) De once a veinte etiquetas
- d) Más de veinte etiquetas

**¿Cree que la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo CAN ocasiona el reproceso de sus actividades en el trabajo?**

SÍ  
NO

**¿Conoce cuáles son las consecuencias para la empresa de no tener un correcto etiquetado en sus productos?**

SI  
NO

**¿Considera que un manual de procesos de etiquetado bajo CAN reducirá el tiempo para la entrega de la producción?**

SI  
NO

**¿Cree que la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo la CAN ha incurrido en malentendidos entre el personal operativo y supervisores?**

SI  
NO

**¿Considera que un manual de procesos de etiquetado bajo CAN beneficia en el trabajo en equipo al proporcionar claridad y consistencia en el proceso de etiquetado?**

SI  
NO

Enviar

[Borrar formulario](#)

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Formularios

Marca temporal	¿Cree que la elaboración de un manual de procesos de etiquetado bajo la CAN guiará su trabajo?	¿El proceso de etiquetado bajo normativa de la CAN hará eficiente la productividad del Grupo Ziel?	Selecciona una respuesta: ¿Qué es lo más importante dentro del proceso de etiquetado en los productos del Grupo Ziel?	Selecciona una respuesta: ¿Qué inconsistencia técnica en la información de etiquetas es la más frecuente?	¿Considera que el manual de procesos de etiquetado bajo la CAN ayudará en la capacitación de nuevos miembros del equipo?	Seleccione una respuesta: En un lote de cien unidades. ¿Cuántas etiquetas con errores considera que son resultado de la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo CAN?	¿Cree que la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo CAN ocasiona el reproceso de sus actividades en el trabajo?	¿Conoce cuáles son las consecuencias para la empresa de no tener un correcto etiquetado en sus productos?	¿Considera que un manual de procesos de etiquetado bajo CAN reducirá el tiempo para la entrega de la producción?	¿Cree que la falta de un manual de procesos de etiquetado bajo la CAN ha incurrido en malentendidos entre el personal operativo y supervisores?	¿Considera que un manual de procesos de etiquetado bajo CAN beneficia en el trabajo en equipo al proporcionar claridad y consistencia en el proceso de etiquetado?
8/15/2023 14:58:22	SI	SI	La marca	a) La información de la talla	Sí	b) De seis a diez etiquetas	Sí	NO	SI	SI	SI
8/14/2023 15:01:48	SI	SI	La información técnica	b) La información de la composición	Sí	b) De seis a diez etiquetas	Sí		SI	SI	SI
8/15/2023 15:02:21	SI	SI	La marca	a) La información de la talla	Sí	a) De una a cinco etiquetas	Sí	SI	SI	SI	SI
8/15/2023 15:02:48	SI	SI	El número de lote	b) La información de la composición	No	a) De una a cinco etiquetas	NO	SI	NO	SI	
8/14/2023 15:03:18	SI	No	Ninguna de las anteriores	a) La información de la talla	Sí	c) De once a veinte etiquetas	Sí	SI	NO	NO	NO
8/15/2023 15:03:51	SI	No	La información técnica	b) La información de la composición	Sí	b) De seis a diez etiquetas	Sí	SI	SI	SI	SI
8/14/2023 15:04:28	SI	SI	La información técnica	a) La información de la talla	No	d) Más de veinte etiquetas	Sí	NO	SI	SI	SI
8/15/2023 15:04:35	NO	No	Ninguna de las anteriores	a) La información de la talla	No	a) De una a cinco etiquetas	Sí	SI	SI	SI	SI
8/15/2023 15:05:08	SI	SI	Ninguna de las anteriores	b) La información de la composición	Sí	c) De once a veinte etiquetas	Sí	SI	SI	SI	SI
8/14/2023 15:05:25	SI	SI	La marca	a) La información de la talla	Sí	c) De once a veinte etiquetas	Sí	NO	NO	NO	SI



## Anexo 5 Ficha Técnica



FICHA TÉCNICA DE PEDIDO					
CLIENTE:	PAULINA ANDA	SEGMENTO:	PROMOCIONALES	TELA TIPO:	CAMBRELA
FECHA:	27/1/2021	GRUPO:	N/A	COLOR:	POR DEFINIR
DESCRIPCIÓN:	Bolsa en cámbrel laminado con doble cargadera y refuerzo, apropiada para cargar todo tipo de compras o para eventos y ferias en los que se desee entregar catálogos y obsequios. Medidas: 30 x 35 cm.				
ESQUEMA VISUAL					
IMAGEN GENERAL			IMAGEN DETALLE 1		
					
			IMAGEN DETALLE 2		
TELA			MUESTRA DE TELA		
Composición: 100% Polipropileno Gramaje: 75g					
OBSERVACIONES					
PRECIO: USD 0,89 (Valor no incluye impuestos)					
REQUERIMIENTO PRESENTADO POR:			REQUERIMIENTO RECIBIDO POR:		
NOMBRE:	_____		SANTIAGO ENDARA Grupo Ziel		
FIRMA:	_____		_____		

GRUPO ZIEL



contactos@kaziel.com



www.kaziel.com



(593) 96 155 2002

## Anexo 6 Muestra para aprobación INEN



### ETIQUETAS PARA PRENDAS DE VESTIR / COMPLEMENTOS DE VESTIR



COMPOSICIÓN	PRODUCTOS	TALLAS
65% Poliéster Y 35% Algodón	Mandiles, Pantalones, Camisetas, Blusas, Shorts, Chompas, Chaquetas, Chalecos, Abrigos, Sweaters, Pijamas, Faldas, Vestidos, Ropa De Bebe, Conjuntos De Bebe, Camisas, Salidas De Baño, Pantalones Cortos, Bufandas, Buzo, Monos, Overoles	De 0 A 3 Meses, De 3 A 6 Meses, De 6 A 9 Meses, De 9 A 12 Meses, 24, 26, 28, 30, 32, 34, XS, S, M, L, XL, XXL

GRUPO ZIEL

 [contactos@kaziel.com](mailto:contactos@kaziel.com)
 [www.kaziel.com](http://www.kaziel.com)
 (593) 96 155 2002

## Anexo 7 Certificado aprobación INEN



### DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN Y CERTIFICACIÓN

## CERTIFICADO DE INSPECCIÓN

ORGANISMO DE INSPECCIÓN ACREDITADO POR EL SAE CON ACREDITACIÓN No. SAE OI 13-016 INSPECCIÓN  
**Certificado No.: DVC-TE-2020-1013(E)**

PRODUCTO INSPECCIONADO:	MANDILES, PANTALONES, CAMISETAS, BLUSAS, SHORTS, CHOMPAS, CHAQUETAS, CHALECOS, ABRIGOS, SWEATERS, PIJAMAS, FALDAS, VESTIDOS, ROPA DE BEBE, CONJUNTOS DE BEBE, CAMISAS, SALIDAS DE BAÑO, PANTALONES CORTOS, BUFANDAS, BUZOS, MONOS, OVEROLES Composición: 100% ALGODÓN Tallas: DE 0 A 3 MESES, DE 3 A 6 MESES, DE 6 A 9 MESES, DE 9 A 12 MESES, 24, 26, 28, 30, 32, 34, XS, S, M, L, XL, XXL
MARCA COMERCIAL:	NO APLICA
SOLICITANTE:	GRUPO ZIEL Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: IÑÁQUITO, AV. SEIS DE DICIEMBRE N35 Y AV. PORTUGAL
FABRICANTE:	GRUPO ZIEL Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: IÑÁQUITO, AV. SEIS DE DICIEMBRE N35 Y AV. PORTUGAL
DESTINATARIO Y/O PROPIETARIO:	GRUPO ZIEL Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: IÑÁQUITO, AV. SEIS DE DICIEMBRE N35 Y AV. PORTUGAL
IDENTIFICACIÓN DEL LOTE/MUESTRA:	NO APLICA
TAMAÑO DEL LOTE/MUESTRA:	16 (DIECISÉIS) MUESTRAS DE ETIQUETAS
DOCUMENTO NORMATIVO DE REFERENCIA:	RTE INEN 013(2R):2017 Etiquetado de prendas de Vestir, Ropa de Hogar y Complementos de Vestir
INFORME TÉCNICO DE INSPECCIÓN:	DVC-IT-2020-001033(E)
FECHA DE INSPECCIÓN:	2020-07-15
CARACTERÍSTICAS NO EVALUADAS:	4.1.5, 4.1.7, 4.1.8, 4.2.5 párr.2, 4.2.5 párr.3, 4.3
CONCLUSIÓN(ES):	Las muestras de las etiquetas para prendas de vestir y complementos de vestir de: MANDILES, PANTALONES, CAMISETAS, BLUSAS, SHORTS, CHOMPAS, CHAQUETAS, CHALECOS, ABRIGOS, SWEATERS, PIJAMAS, FALDAS, VESTIDOS, ROPA DE BEBE, CONJUNTOS DE BEBE, CAMISAS, SALIDAS DE BAÑO, PANTALONES CORTOS, BUFANDAS, BUZOS, MONOS, OVEROLES Composición: 100% ALGODÓN Tallas: DE 0 A 3 MESES, DE 3 A 6 MESES, DE 6 A 9 MESES, DE 9 A 12 MESES, 24, 26, 28, 30, 32, 34, XS, S, M, L, XL, XXL, inspeccionadas CUMPLE con los requisitos establecidos en el RTE INEN 013(2R):2017 Etiquetado de prendas de Vestir, Ropa de Hogar y Complementos de Vestir.
VIGENCIA DEL CERTIFICADO:	NO APLICA
LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN:	Guayaquil, miércoles 22 de julio de 2020



Formado electrónicamente por:  
**BOLIVAR**  
**JAVIER CALI**

**DIRECTOR(A) ZONAL GUAYAS**

VCRE219  
 2018-04-10

## Anexo 8 Certificado aprobación INEN Condiciones y uso del certificado



### DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN Y CERTIFICACIÓN

### CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN Y USO DEL CERTIFICADO

- » El presente Certificado de Inspección, es válido exclusivamente para el producto cuya identificación del lote o muestra se encuentra indicado en la parte frontal de este certificado.
- » Este Certificado de Inspección está sujeto a que el producto cumpla permanentemente con los requisitos establecidos en el documento normativo de referencia.
- » No obstante este Certificado, la empresa solicitante, el destinatario y/o propietario son responsables por cualquier deficiencia que aparezca durante su funcionamiento, debiendo inmediatamente tomar las acciones correctivas necesarias.
- » Este Certificado es válido en original y si está sin enmendaduras y con la correspondiente rúbrica y sello.
- » Se prohíbe la reproducción parcial de este certificado.
- » El uso indebido de este certificado es de responsabilidad exclusiva de la empresa solicitante, el destinatario y/o propietario y están sujetos a la sanción civil y penal que corresponda.
- » El presente Certificado no puede ser utilizado para fines publicitarios.

Imaldonado / landrade  
2020-07-22

## Anexo 9 Evaluación de etiqueta



Oficio Nro. DVC-OF-2020-1073(E)  
Guayaquil, miércoles 22 de julio de 2020

ASUNTO: Evaluación de etiqueta

Señor(a)  
ENDARA NICOLALDE EDGAR SaNTIAGO  
En su despacho

De mi consideración:

Adjunto encontrará el Certificado de Inspección Nro. DVC-TE-2020-1014(E). Correspondiente a las muestras de etiquetas para prendas de vestir y complementos de vestir, enviadas por GRUPO ZIEL, de conformidad con el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 013(2R):2017 Etiquetado de prendas de Vestir, Ropa de Hogar y Complementos de Vestir

Atentamente,

 Firmado electrónicamente por:  
BOLIVAR  
JAVIER CALI

DIRECTOR(A) ZONAL GUAYAS