

# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL



## FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TEMA:** Elaborar un manual de procesos en el área de producción para la empresa KUEN S.A de la ciudad de Cuenca, para el mejoramiento del proceso productivo.

**AUTOR:**

LETICIA DOMÍNGUEZ

**TUTOR:ING. DANILO MERCHÁN**

**CUENCA-ECUADOR**

**OCTUBRE/2011**

Certificado de responsabilidad del director de tesis:

**Ing. Danilo Merchán**

**Director de Tesis**

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de investigación es,Elaborar un manual de procesos en el área de producción para la empresa KUEN S.A de la ciudad de Cuenca, para el mejoramiento del proceso productivo. Realizado por la Srta. Leticia Domínguez Guanoquiza dela Facultad de

Administración de Empresas, seajusta a los requerimientos técnico-metodológicos y legales establecidos por la Universidad Tecnológica Israel, por lo que se autoriza su presentación.

Cuenca 07 de noviembre del 2011

---

**Ing. Danilo Merchán**

**Director de tesis**



Yo, **Leticia Domínguez Guanoquiza**, estudiante de la Facultad de **Administración de empresas**, declaro conocer y aceptar las disposiciones del Programa de Estudios de la **Universidad Tecnológica Israel**, que en lo pertinente dice: “Es patrimonio de

la Universidad Tecnológica Israel, todos los resultados provenientes de investigaciones, de trabajos científicos o técnicos o tecnológicos, y de tesis o trabajos de grado que se realicen a través o con el apoyo de cualquier tipo de la Universidad Tecnológica Israel. Esto significa la cesión de los derechos de propiedad intelectual a la Universidad Tecnológica Israel”.

---

**Leticia Dominguez Guanoquiza**

**N° Cedula: 010504069-5**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

## CERTIFICADO DE AUDITORIA

El documento de tesis con el título "Elaborar un manual de procesos en el área de producción para la empresa KUEN S.A de la ciudad de Cuenca, para el mejoramiento del proceso productivo".Ha sido desarrollada por Leticia Domínguez Guanoquiza, con C.I. No. 010504069-5 persona que posee los derechos de autoría y responsabilidad, restringiéndose la copia o utilización de cada uno de los productos de esta tesis sin previa autorización.

---

LETICIA DOMÍNGUEZ GUANOQUIZA

## DEDICATORIA

A mis padres, porque creyeron en mi y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su confianza, fortaleza y por lo que han hecho de mí. A mis hermanos, tíos, primos, y amigos. Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida. Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles. A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

**AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme dado la vida y la salud a mis hermanas y hermano por el cariño que me han demostrado y su preocupación e interés hacia mí. Agradezco de manera especial al dirigente de mi tesis Ing. Danilo Merchán que con su paciencia y ayuda formó parte esencial de esta tesis. Agradezco a mis profesores que me han inculcado sus conocimientos durante todo este periodo. A mis amigas y demás familiares que forman una parte importante en mi vida.

## INTRODUCCIÓN

Podemos decir que un proceso productivo, es aquel conjunto de elementos, personas, y acciones, que transforman materiales y brindan servicios de cualquier índole. Es decir, que se agrega algún tipo de valor.

Es por ello, que resulta muy importante dominar el proceso a partir de sus componentes. El no hacerlo, puede significar que el resultado final no es el deseado, con el consiguiente derroche de materiales, energía, tiempo, y por sobre todo con la insatisfacción del cliente de dicho proceso.

Cada vez más resulta imposible pensar en un arranque de proceso productivo sin la previa validación del mismo, con la consiguiente comprobación del estado de las cosas, de manera de asegurar que el producto final sea el que se busca, optimizando recursos y disminuyendo costos innecesarios.

El contenido de la tesis se desarrolla en seis capítulos, en los que se abordan, todo lo que he considerado útil para dar una visión clara de la situación de la Empresa.

El capítulo I constituye los antecedentes del como fue creada la empresa Kuen.S.A al igualque se dará a conocer la Filosofía Empresarial, los principales factores del micro y macrombiente, el análisis FODA para conocer la situación interna y externa, el análisis de los productos que procesa la empresa y entre otros aspectos que se presentan en el cuerpo del informe.

En el segundo capítulo se ha estudiado la importancia que tiene los procesos basados en teoria tomados como una guia para la descripcion de los procesos

En el tercer capitulo el desarrollo es la metodologia que se ha utilizado para el desarrollo del trabajo

En el cuarto Capitulo se ha analizado cada uno de los productos que la empresa procesa cuya objetivo fundamental es involucrar a los clientes cada dia con los productos innovadores.

El quinto capitulo es la identificacion de los flujos a cuya informacion valiosa para poder determinar los procesos dentro del area productivo, el sexto Capitulo es la elaboracion de manual de procesos para ciertas lineas de productos con el proposito de minimizar materiales, tiempo, costo.Y el septimo capitulo las conclusiones, recomendaciones y anexos cuya información analizada durante este proyecto.

## RESUMEN

El presente trabajo se ha realizado los procesos productivos deben ser constantemente revisados y mejorados, aplicando los nuevos avances tecnológicos, para conseguir ser competitivos.

En un proceso de producción existente en el cual se procesa diversos productos generado por una mayor demanda y la necesidad de reducir los productos rechazados por defectos generados en el proceso actual, obliga a plantear un sistema de transporte interno que mejore las prestaciones del sistema empleado hasta el momento.

La reducción de los productos defectuosos debidos a las diferentes manipulaciones intermedias se verá reducida a la mitad. El estudio económico revela que la inversión económica inicial, pese a ser elevada, tiene un periodo de recuperación inferior a un año, dato que hace el proyecto totalmente viable económicamente, ya que en la actualidad grandes empresarios crean procesos dentro del área productivo que hoy en día se ha convertido una herramienta muy importante para que de esta manera la empresas no tenga pérdidas.

## **SUMMARY**

This work was carried out production processes must be constantly revised and improved by applying new technological developments, in order to become competitive.

In an existing production process which is processed in various products generated by increased demand and the need to reduce products rejected by defects generated in the current process, begs an internal transport system that improves the performance of the system used to the time.

The reduction of defective products due to different intermediate manipulations will be reduced by half. The economic study reveals that the initial financial investment, despite

being high, has a payback period of less than one year, a fact that makes the project economically viable completely because big business now create processes within the productive area today day has become an important tool for companies in this way the leaks.

## **INDICE GENERAL DE CONTENIDO**

### **CAPITULO I INTRODUCCIÓN**

1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Análisis de la Situación Actual.....	2
1.2.1. Objetivo General.....	2
1.2.2. Principios y Valores de la Empresa.....	3
1.2.3. Estructura Organizacional de la Empresa.....	4
1.2.4. Funciones del Equipo Directivo.....	5-7
1.2.5. Análisis FODA.....	7

1.2.5.1. Análisis Interno.....	8
1.2.5.2. Análisis Externo.....	8-9
1.3. Análisis de las variables del Micro y Macro Ambiente.....	9
1.3.1. Factores de micro ambiente.....	9-11
1.3.2. Factores del macro ambiente.....	12-13
1.3.3. Análisis del Segmento.....	14
1.3.3.1. Criterio Geográfico.....	14
1.3.3.2. Criterio Demográfico.....	14
1.3.3.3. Mercado Meta.....	14
1.3.3.4. Criterio de comportamiento de compra.....	15
1.3.4. Tipos consumidores.....	15
1.3.4.1. Análisis de los indicadores.....	15-16

## **CAPÍTULO II MARCO DE REFERENCIA**

2. 1. Marco Teórico.....	17
2.1.1. El proceso de la calidad.....	17-18
2.1.2. Qué es un Proceso.....	19
2.1.3. Qué es un producto .....	19
2.1.4. Qué es producción.....	20
2.1.5. Clasificación de los Procesos.....	20
2.1.5.1. Proceso lineal o por producto.....	21
2.1.5.2. Proceso Intermitente.....	22
2.1.5.3. Proceso “Por Proyecto”.....	23

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

3.1. Metodología.....	24
-----------------------	----

### **CAPÍTULO IV ANALISIS DE LOS PRODUCTOS**

4.1. Análisis De Los Productos.....	25
4.1.1. Aceites Esenciales.....	25-28
4.1.2. Aceites para Masagess.....	28
4.1.3. Chocofango Latitud 0°.....	29
4.1.4. Sales de Baño Latitud 0°.....	30-31
4.1.5. Tés de Baño.....	32-33
4.1.6. Incienso en Granel.....	33
4.1.7. Velaz Aromatizadas.....	34
4.1.8. Varios Set.....	34-36
4.2. Clasificación de materia Prima.....	37-39
4.3. Materiales de envase y embalaje.....	39-41
4.4. Diagrama de Flujos de los procesos.....	41-44

### **CAPÍTULO V CONTROL DE PROCESO PRODUCTIVO**

5.1. Control en el proceso productivo.....	45
5.2. Análisis de proveedores.....	47

## **CAPÍTULO VI MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE PROCEDIMIENTOS DE PRODUCCIÓN.**

6.1. Objetivo del manual de procesos.....	47
6.2. Determinar los procesos de calidad.....	47-48
6.3. Recepción de suministros de materia prima.....	48
6.4. Elaboración del manual de procesos de los productos.....	49
6.4.1. Sales de baño.....	49-54
6.4.2. Te de baño.....	54-59
6.4.3. Incienso.....	60-62
6.4.4. Cerámica Aromatizada.....	63-64
6.4.5 Proceso de Materia Prima.....	65-67
6.4.6. Proceso de Producto Terminado.....	68-69
6.5.7 Proceso PARA EL Orden y Limpieza.....	70-71

### **CAPITULO IV**

ANEXOS

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1.....	40
Tabla 2.....	40
Tabla 3.....	41
Tabla 4.....	43
Tabla 5.....	52
Tabla 6.....	52
Tabla 7.....	52
Tabla 8.....	54
Tabla 9.....	55
Tabla 10.....	56
Tabla 11.....	59
Tabla 12.....	60
Tabla 13.....	62

Tabla 14.....	66
Tabla 15.....	67
Tabla 16.....	71

### **INDICE DE GRAFICOS**

Grafico 1.....	4
Grafico 2.....	20
Grafico 3.....	23
Grafico 4.....	42
Grafico 5.....	42

Grafico 6.....	48
Grafico 7.....	53
Grafico 8.....	58

### INDICE DE FOTOS

Foto 1.....	12
Foto 2.....	15
Foto 3.....	25
Foto 4.....	27
Foto 5.....	29
Foto 6.....	29
Foto 7.....	29
Foto 8.....	30
Foto 9.....	30
Foto 10.....	31
Foto 11.....	31
Foto 12.....	32
Foto 13.....	32
Foto 14.....	33
Foto 15.....	33
Foto 16.....	34
Foto 17.....	34
Foto 18.....	35

Foto 19..... 35

Foto 20..... 36

## **BIBLIOGRAFÍA**

GARCIA-MORALES, E. Gestión de calidad y sistemas de Gestión Integrada de la Documentación. IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada, 1994, p. 349-355

PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, JOSÉ ANTONIO. Gestión de la calidad orientada a los procesos. Madrid: Esic, 1999

SALGUEIRO, A. Como mejorar los procesos y la productividad. Madrid: AENOR, D.L.1999

Deming, W. Edwards. Calidad, Productividad y Competitividad. La Salida de la Crisis. Ediciones Díaz de Santos S. A. Madrid, 1989.

## CAPITULO I INTRODUCCIÓN

### 1.1.- Antecedentes

#### FOTO Nro. 1



Fuente: Interior de la Empresa

La Empresa KUEN S.A esta ubicada en la Av. Nueva Loja y la Remigio Crespo, Inicia sus actividades como una empresa dedicada a la producción de los productos de plantas medicinales mediante una red de mujeres de la ciudad de Quito, así comenzó esta empresa y mediante unos cursos de aromaterapia, la propietaria emprendió sus conocimientos con nuevas líneas de productos de masages y aromaterapias.

En su corto tiempo de permanencia en el mercado esta empresa ha logrado un posicionamiento y aceptación considerable, ya que bajo su filosofía de precios accesibles ha logrado crecer a pesar de sus competidores, ofreciendo productos necesarios y de calidad de manera que cubra las expectativas y necesidades de los clientes, trabajando conjuntamente con todo el personal de la empresa.

## 1.2.- Análisis de la Situación Actual

Las empresas en la actualidad se enfrentan al reto de sobrevivir en un entorno digitalizado, donde el aumento de competidores, el acceso a nuevos mercados, la robotización y automatización de los procesos y el surgimiento de una sociedad civil transnacional hacen que los dirigentes empresariales enfoquen sus esfuerzos en construir una identidad que los fortalezca interior y exteriormente, y para lograrlo es necesario que la empresa determine claramente lo que es y lo que quiere llegar a ser.

Para Kuen su objetivo principal es ofrecer lo mejor a los clientes con una variedad de productos que cubran sus necesidades, mantener satisfechos a los empleados permitiéndoles interactuar correctamente con los clientes, basándose en políticas adecuada para lograr su fidelidad.

**Misión:** Proporcionar bienestar a los consumidores elaborando productos de calidad, naturales y altamente estéticos.

**Visión:** Ser una empresa reconocida por la calidad y estética de sus productos, ya que cuyas actividades son fuente de ingresos para las familias que directa e indirectamente trabajan al bienestar de nuestros empleados, proveedores y clientes

### 1.2.1.- Objetivo General

Elaborar un manual de procesos en el área de producción para la empresa KUEN S.A de la ciudad de Cuenca, para el mejoramiento del proceso productivo y brindar mayor satisfacción de las expectativas de los clientes.

## Objetivos Específicos

- Análisis de la situación de la empresa
- Descripción de los productos
- Determinar procesos de producción
- Elaborar un Manual de proceso de producción

### 1.2.2.- Principios y Valores de la Empresa

#### Principios

- **Respeto:** Profesamos el respeto a todo nivel: clientes, empleados y entre todas las personas que interactuamos día a día.
- **Honestidad:** Transparencia en todo los actos que la organización realiza.
- **Disciplina:** Cumplir con exactitud y puntualidad, para alcanzar la excelencia en las actividades que desarrollamos, considerándonos más confiables ante nuestros consumidores o clientes.

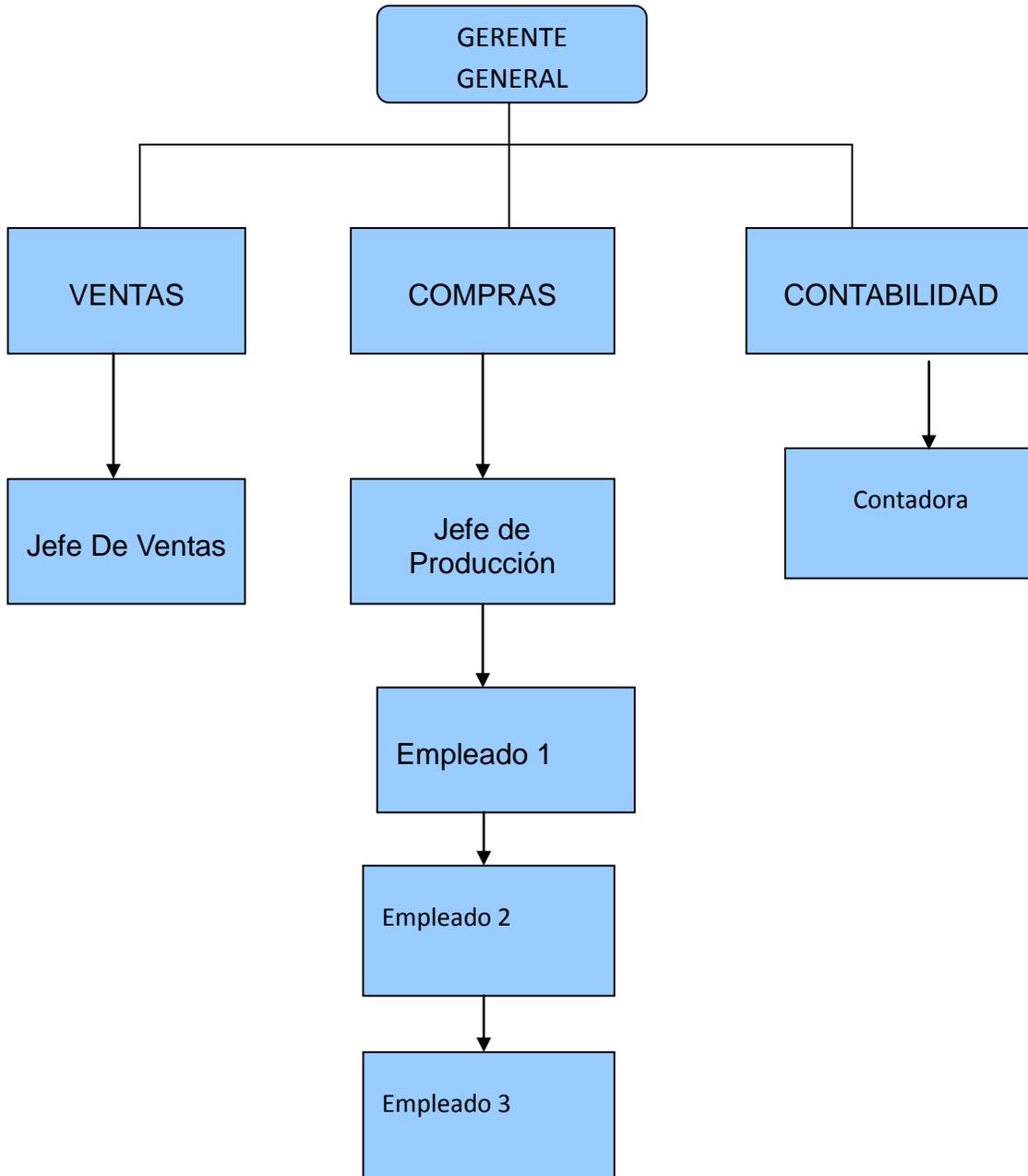
#### Valores

- **Lealtad:** Dentro de la estructura de la empresa.
- **Perseverancia:** Combatir con firmeza, disciplina, empeño y dedicación por el logro de las metas propuestas.
- **Entusiasmo:** Ser positivos y optimistas aún en los momentos difíciles para afrontar nuevos retos e inquietudes.
- **Profesionalismo:** Desarrollar un excelente talento humano, asumiendo con empeño, dedicación, seriedad dentro de la empresa
- **Servicio:** Satisfacer las expectativas de los individuos con amabilidad y confiabilidad.

### 1.2.3.- Estructura Organizacional de la Empresa

#### Organigrama de la empresa KUEN. S.A.

GRAFICO Nro. 1



Elaborado por la: Autora

### **1.2.4.- Funciones del Equipo Directivo**

La estructura de la empresa KUEN S.A., funciona de la siguiente manera

#### **Gerente General**

Es la propietaria quien se encuentra en la actualidad liderando a su equipo de trabajo.

#### **Funciones:**

- Representante legal de la empresa
- Supervisa y dirige el trabajo general
- Toma decisiones de carácter medio
- Adquisición mercadería
- Investiga nuevos productos
- Soluciona los problemas internos y externos
- Motiva al personal

#### **Departamento Ventas**

##### **Jefe de Ventas**

Es su responsabilidad cumplir con el mínimo de volumen de ventas establecido por año y para ello debe además diseñar mecanismos que impulsen la actividad.

#### **Funciones:**

- Supervisar y recibir informes de las ventas semanales
- Es responsable de la exposición de su resultado
- Preparar informes con los resultados de las tabulaciones efectuadas de las ventas mensuales.
- Presentar informes sobre la rotación de los productos en el punto de venta.

### **Jefe de compras (Producción)**

Las funciones en el Departamento Compras son las siguientes:

#### **Funciones:**

- Revisar las listas de precios de los proveedores.
- Control de compras y cambios de precios al facturar.
- Retenciones a proveedores.
- Control de stock por unidades y administración de compras.
- Suspensión de proveedores y productos.

### **Departamento Contabilidad**

Esta área es la encargada de estudiar los estados financieros de la empresa, para conocer día a día la evolución, crecimiento o disminución de las ventas e ingresos. Esta área tiene actividades que implican identificar, medir, registrar y comunicar la información económica de la empresa, con el fin de que los administradores puedan evaluar la situación de la entidad, conseguir los datos para valorar la situación y obtener la información financiera relevante de la entidad.

#### **Funciones:**

- Es la encargada del Departamento de Contabilidad y Auditoría, responsable de que se lleven correctamente los registros de contabilidad y sus respaldos.
- Las transacciones de ingresos y gastos que genera la empresa, roles de pago, declaraciones de impuestos etc.
- De la preparación de los informes financieros y estadísticos que sean necesarios.
- Responsable de controlar que se estén cumpliendo a cabalidad y según el reglamento interno las normas de contabilidad.
- Verificar los balances basándose en el nivel de ventas para conocer el estado económico y real de la empresa.

- Conocimiento de cuentas corrientes de clientes y proveedores.
- Gestión de bancos: depósitos, débitos y créditos.
- Conciliación de cuentas bancarias.

### **Empleados: (1.2.3)**

Son las personas encargadas de las mercaderías que entran y salen de la empresa, y el control diario para mantener un stock de productos dentro de la misma.

#### **Funciones:**

- Encargado de constatar la entrada de la mercadería en cantidad y estado adecuado
- Controlar la mercadería que sale para ser exhibida
- Informar al gerente los productos faltantes
- Ordenar e identificar cada uno de los productos dentro de la bodega
- Ingresar al sistema la entrada y salida de la mercadería
- Realizan a diario el proceso productivo de diferentes líneas de productos

### **1.2.5.- Análisis FODA**

**Concepto:** El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos. El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. De entre estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta difícil poder modificarlas.

### 1.2.5.1.- Análisis Interno

#### Fortalezas

- Cuenta con infraestructura propio
- Cartera amplia de productos.
- Mantiene alianza estratégica con la empresa de Quito

#### Debilidades

- No cuenta con procesos de producción estables
- Desorganización en el proceso productivo
- Existe desperdicios de materia prima
- Falta de capacitación al personal

### 1.2.5.2.- Análisis Externo

#### Amenazas

- Alta competencia, ya que existen empresas que tienen más tiempo en el mercado, por lo tanto son más reconocidas por los clientes.
- Productos sustitutos, la existencia de varios productos permite que el consumidor final tenga mayores opciones de compra que disminuye la participación en el mercado.
- Trabas arancelarias con respecto a los productos, es el riesgo de que se incrementen los porcentajes arancelarios, por que la empresa importa los productos de otros países, como la materia prima directa e indirecta.
- La falta de empleo y recursos económicos.

## Oportunidades

- Posibilidad de obtener grandes beneficios mediante los productos ofrecidos.
- Posibilidades de expandirse a mercados internacionales
- Mayor desarrollo de canales de distribución e innovación en productos.

### 1.3.- Análisis de las variables del Micro y Macro Ambiente

#### 1.3.1- Factores de micro ambiente.

**Ambiente Interno:** Es la empresa en si, este ambiente puede ser controlado.

**Concepto:-** “Micro es semi controlable afectan a una empresa en particular y, a pesar de que generalmente no son controlables, se puede influir en ellos”.<sup>1</sup>

**Proveedores:** Estos son firmas y personas que proporcionan los productos que la empresa necesita para comercializar que se prefiere comprar de múltiples fuentes para evitar una gran dependencia de un solo proveedor, que pudiera elevar precios arbitrariamente o limitar el abastecimiento, creando demoras en la entrega del producto y determinará cuan fuertes o débiles son y quien tiene el control.

Los proveedores que posee esta empresa son nacionales e internacionales que ofrecen productos de diferentes marcas y precios. La distribución de la empresa lo realiza de manera directa, es decir realiza contactos personales con proveedores o en la mayoría de casos los proveedores son los encargados de buscar alianzas con esta empresa para convertirse en proveedores permanentes y poder vender los productos que sin duda para estas grandes empresas significa un gran volumen de ventas y un cliente rentable.

---

<sup>1</sup>Apuntes de la materia de Fundamentos de Marketing segundo ciclo.

**Competencia:** Son aquellos entes que pueden ofrecer un producto similar al que uno ofrece, puede brindar los mismos beneficios que uno, deben ser evaluados constantemente para poder estar a la par. La competencia es la capacidad que tiene una empresa para mantenerse y sobresalir en el mercado, en la actualidad no basta con comprender a los clientes se debe observar el mercado que en constante crecimiento está siendo explotado, pues cada día aparecen nuevos centros comerciales, hipermercados que ofrecen productos que brindan los mismos beneficios.

Kuen S.A., cuenta con precios accesibles para los clientes del segmento al cual está dirigido, es imprescindible mantenerse alerta a los centros comerciales más cercanos, sobre todo tomando en cuenta la forma de servicio.

**Deseos de Competidores.-** El consumidor puede tener diferentes tipos de deseos.

**Competidores Genéricos.-** Pueden existir diferentes tipos de productos genéricos para el consumidor (sustitutos).

**Marcas Competidoras.-** Son todas aquellas empresas con sus respectivas marcas que tienen un producto similar al nuestro.

**Intermediarios.-** Todos aquellos organismos o personas a través del cual nosotros podemos llegar a nuestro mercado objetivo.

**Mayoristas o Minoristas.-** Cuando los intermediarios son pocos su nivel de negociación es alto, cuando son muchos su nivel de negociación es bajo, Kuen S.A., Realiza ventas a clientes fijos.

## **Clientes**

**Mercado.-** Conjunto de consumidores potenciales que pueden adquirir nuestro bien.

**Mercado de consumo.-** Personas individuales o grupos familiares.

**Mercado industrial.-** Los clientes son empresas que recurren a nuestra empresa para comprar un bien o servicio para poder utilizar en su producto.

**Mercado de reventa.-** Existen organizaciones que se ocupan de comprar productos terminados para poder revenderlos.

**Políticas de Ventas:** Kuen S.A., pone a disposición los productos, con precios adquisitivos de acuerdo al producto, se caracteriza por vender al mayorista, sin dejar a lado a los clientes. Otra política que tiene la empresa es vender al contado o a crédito.

**El posicionamiento.-** El posicionamiento que esta empresa ha logrado obtener sobre todo en el estrato medio-alto de cuenca, en el corto periodo de hallarse en el mercado, si bien no es una empresa que este en capacidad de competir con grandes almacenes. Pero posee de clientes Fijos.

**Consumidores:** La empresa tiene determinado su mercado de consumo, pues sus esfuerzos están dirigidos al segmento medio-alto de la ciudad de Cuenca. Considerando sobre todo a todas las damas y caballeros que utilizan el producto para sus destrezas de relajación en sus tiempos libres.

**Financiero:** El propietario de esta empresa cuenta con un convenio con la empresa productora de Quito, que ofrece productos a plazos con el 50% de la compra que realiza esta empresa que incrementando su posibilidad de crecimiento en el ámbito de proceso productivo y comercio.

### 1.3.2.- Factores del macro ambiente

**Concepto:-** “Macro está compuesto por fuerza externas que pueden tener una influencia directa o indirecta en la empresa, este no es controlable por los directivos de las organizaciones”.<sup>2</sup>

#### **Demográfico:**

Todos aquellos tipos de variables que forman parte de nuestro mercado: Sexo, edad, ocupación, etc. La demografía es el estudio estadístico de la población humana y su distribución de habitantes que forman la ciudad de Cuenca.

El análisis de esta variable es fundamental para la mercadotecnia porque son personas quienes conforman nuestro mercado.

**Económico:** Se evalúan variables macroeconómicas como la inflación, el PIB, el desempleo, al cual es el nivel de ingreso y gasto del mercado. Las condiciones económicas son de fundamental importancia, pues si conocemos la economía del segmento al cual estamos dirigidos podemos adaptar con factores como son los precios. Los consumidores de esta empresa son muy exigentes en cuanto a la calidad del producto, pues esta empresa está orientada al segmento medio-alto de la población.

Como no todas las personas tienen el mismo poder adquisitivo, la empresa se ha esforzado por brindar productos de acuerdo a sus necesidades.

**Tecnología:** El avance de la tecnología nos pone en un nuevo escenario es decir los factores más sobresalientes que actualmente determinan el destino de las empresas es, sin duda, la tecnología. El entorno de las organizaciones presenta día con día

---

<sup>2</sup> Apuntes de la materia de Fundamentos de Marketing segundo ciclo.

nuevas tecnologías que reemplazan las anteriores; a la vez que crean nuevos mercados y oportunidades de comercialización.

Esto facilita en el proceso productivo, que ayuda el perfeccionamiento para una buena presentación de un producto, además facilita la comunicación entre el personal de trabajo para atender, y solucionar quejas o recomendaciones de los clientes.

**Político y Legal:** Las Influencias políticas del estado impuestos en el medio que nos pueden afectar, está compuesto por un conjunto de leyes, dependencias del gobierno, que influyen y limitan o favorecen el comercio en el país.

Sin embargo las leyes y el apoyo que este gobierno brindan a la población sobre todo a empresas buscando fomentar la competencia y ajustar los mercados asegurando precios justos para el consumidor, a través de incentivar el consumo de lo nuestro, este decreto ha favorecido tanto a la oferta como a la demanda, pues el incremento del costo de aranceles para las importaciones, dio una gran oportunidad de crecimiento de productos ecuatorianos, dando un gran paso al mercado nacional. Guiada por el decreto “consume producto ecuatoriano”, “consume lo nuestro”, “si es hecho en Ecuador es mucho mejor”, Kuen S.A también importa materia prima de otros países.

**Sociocultural.-** Todas las personas nacen y viven en el seno de una sociedad que contribuye a formar sus creencias, normas y valores fundamentales, éstos influirán poderosamente en el comportamiento de las personas, pueden influir sobre los valores básicos de una sociedad pero sí pueden dirigir acciones hacia los valores secundarios al momento de la adquisición de cualquier tipo de producto.

### 1.3.3.- ANÁLISIS DEL SEGMENTO

#### 1.3.3.1.- Criterio Geográfico

**Zona:** Esta ubicada en la ciudad de Cuenca, por que es donde se concentra la mayor parte de número de habitantes, los mismos que de una u otra manera podrán ser influidos a la decisión de compra.

#### 1.3.3.2.- Criterio Demográfico

**Edad:** Este tipos de productos está orientado hacia las personas con un rango de edad que fluctúa de 20 – 45 años o más, y que serán quienes tomen la decisión sobre la compra de estos tipos de productos.

**Género:** Nuestro producto esta orientado para hombres y mujeres

**Religión:** Este aspecto no influirá en la producción y comercialización de estos productos, serán de acuerdo al interés de cada una de las personas sin afectar su religión.

#### 1.3.3.3.- Mercado Meta

El mercado meta de la empresa KUEN S.A está dirigido para todas las personas que se sientan atraídos de los beneficios que ofrece los productos con el objetivo de satisfacer las necesidades del mercado los mismos que son:

**Segmento A: (Mujeres-Hombres)** Son productos ideales para aquellas personas que requieren relajación dentro de su propia casa, o que buscan lugares acordes a sus necesidades, como también para decorar sus cocinas, dormitorios, salas y otros lugares de su hogar, etc.

#### 1.3.3.4. Criterio de comportamiento de compra:

**Beneficios deseados:** Nuestro producto ofrece confort, buena presentación, relajación y a precio accesibles

**Tasa de uso:** La capacidad de uso dependerá de la situación principalmente socioeconómica (entre otros), de los grupos familiares.

#### 1.3.4.- Tipos consumidores

##### 1.3.4.1 Análisis de los indicadores

Actualmente es importante analizar los indicadores al momento de la decisión de compra dentro del mercado.

#### FOTO N° 2



**Fuente: Interior de la empresa**

**1.- Iniciador:** Son los que motivan o proponen la compra de un producto en un lugar específico.

**2.- Influenciador:** Son los que intervienen a favor o a contra en la decisión de compra, puede decidir comprar un producto, pero un vendedor puede influenciarla para que elija un modelo u otro en función de la calidad, por ende las que en una próxima ocasión recomendarán a otros la compra de los productos en un lugar establecido.

**3.- Decisores:** Finalmente toma una decisión de compra o una parte de ésta, esto es, si comprar o no, qué, cómo comprar o donde comprar.

**4.- Compradores:** Son los que concretan y realizan la transacción comercial propiamente dicha.

**5.- Usuarios:** Son los que efectivamente hacen uso del producto o servicio y influenciarán nuevas decisiones de compra en un futuro.

## CAPÍTULO II MARCO DE REFERENCIA

### 2.1 Marco Teórico

#### 2.1.1. El proceso de la calidad

**Definición:** “El propósito de los procesos de calidad es proporcionarle al cliente una oferta apropiada con procesos controlados y al mismo tiempo garantizar que esta mejora no se traduzca en costos adicionales. Es posible mejorar un gran número de problemas a un bajo costo. Sin embargo, cuanto más cerca se está de la perfección, más se elevan los costos.

En lo absoluto, para las compañías del sector privado en realidad no es una cuestión de satisfacer exhaustivamente las expectativas del cliente ("sin defectos"), sino de satisfacerlas mejor que la competencia. En el sector público, la calidad permite demostrar que los fondos públicos se usan hábilmente para brindar un servicio que se adapte a las expectativas de los ciudadanos.

Lo opuesto a la calidad, (o un **defecto de calidad**), también tiene un costo. De hecho, generalmente es más costoso corregir defectos o errores que "hacerlo bien" desde el comienzo. Además, el costo de un defecto de calidad es mayor cuanto más tarde se detecta. Por ejemplo, rehacer un producto defectuoso costará, al final, más del doble del precio de producción de lo que hubiese costado el producto inicial si hubiera sido producido correctamente la primera vez. Además, la diferencia de precio será menor si el defecto se detecta durante la producción.”

**Definición:** Mejorar la calidad interna y externa permite que una empresa trabaje con sus beneficiarios en las mejores condiciones, lo que se traduce en una relación de confianza y ganancias de naturaleza tanto financiera e aumento de ganancias, como personal, clarificación de roles, necesidades y oferta, motivación del empleado.

La mejora de la calidad es un proceso que requiere la participación de toda la compañía y, en la mayoría de los casos, conduce a cambios en los hábitos de trabajo e incluso en la organización. Por lo tanto, un **proceso de calidad** es un acercamiento organizativo al progreso continuo en el área de la eliminación de defectos. Es un proceso participativo, lo que significa que debe participar toda la compañía, incluyendo el nivel jerárquico más alto. (kiosquea.net.)

**Definición:** El manual de procesos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Las empresas deben tener el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia dentro de la empresa. (Autor: Giovanni E. Gómez ,2011)

### **2.1.2.- Qué es un Proceso**

Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. Si bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado, también puede tener relación con situaciones que tienen lugar dentro de una organización.

### **2.1.3.- Qué es un producto**

El producto es una de las herramientas más importantes de la mezcla de mercadotecnia, porque representa el ofrecimiento de toda empresa u organización ya sea lucrativa o no lucrativa a su público objetivo, con la finalidad de satisfacer sus necesidades y deseos, y de esa manera, lograr también los objetivos de la empresa u organización (utilidades o beneficios).

Por ello, resulta muy conveniente que el mercadólogo conozca la respuesta de una pregunta básica pero elemental:

Un producto es aquello que tiene la capacidad de:

- Atraer la atención
- Ser ofrecido para ser adquirido
- Ser susceptible de ser usado o consumido.

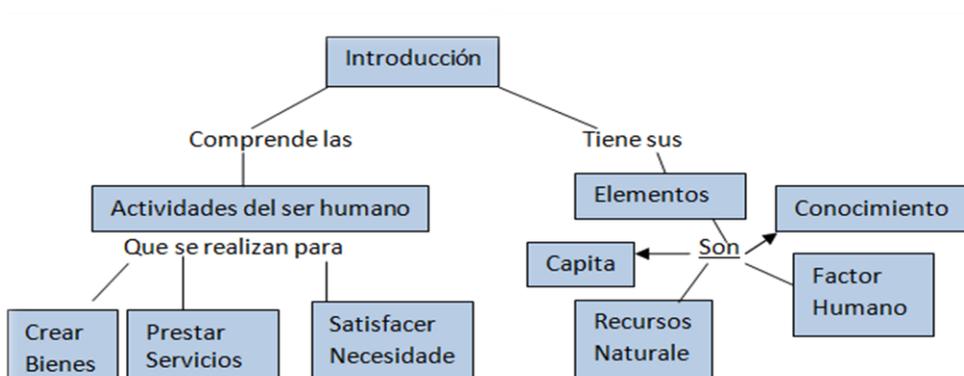
También se lo denomina como un conjunto de atribuciones tangibles e intangibles que incluye el empaque, color, precio, prestigio del fabricante, prestigio del detallista y servicios que prestan este y el fabricante, en la actualidad los consumidores están compran algo más que un conjunto de atributos físicos que satisfacen sus necesidades o deseos.

### 2.1.4.- Qué es producción

Conjunto de operaciones que sirven para mejorar e incrementar la utilidad o el valor de los bienes, y actividad mediante la cual determinados bienes se transforman en otros de mayor utilidad.

Se considera uno de los principales procesos económicos, medio por el cual el trabajo humano crea riqueza.

**GRAFICO Nro.2**



**Elaborado por la: Autora**

### 2.1.5.- Clasificación de los Procesos

Los procesos se clasifican según el tipo de flujo del producto

- En Línea
- Intermitente
- Por proyecto

La selección de cada una de estas clasificaciones es estratégica para la empresa, pues unas elevan los costos, otras pueden mejorar la calidad, otras mejoran el servicio rápido al cliente y otras nos permiten atender cambios rápidos de productos.

### **2.1.5.1.- Proceso lineal o por producto**

Se caracteriza por que se diseña para producir un determinado bien o servicio; el tipo de la maquinaria, así como la cantidad de la misma y su distribución se realiza en base a un producto definido. Logrando altos niveles de producción debido a que se fabrica un solo producto, su maquinaria y aditamentos son los más adecuados, cada operación del proceso y el personal puede adquirir altos niveles de eficiencia, debido a que su trabajo es repetitivo. Su administración se enfoca a mantener funcionando todas las operaciones de la línea, a través de un mantenimiento preventivo eficaz que disminuya los paros y un mantenimiento de emergencia que minimice el tiempo de reparación, pues el paro de una máquina ocasiona un cuello de botella que afecta a las operaciones posteriores y en algunos casos paraliza las siguientes operaciones.

También es muy importante seleccionar y capacitar adecuadamente al personal, que debe poseer la habilidad potencial suficiente de acuerdo a la operación para la cual fue asignado. Se le recomienda un control permanente de producción en cada etapa del proceso, para detectar a tiempo problemas que puedan paralizar la línea.

#### **Ventajas:**

- Altos niveles de eficiencia
- Necesidad de personal con menores destrezas, debido a que hace la misma operación

#### **Desventajas:**

- Difícil adaptación de la línea para fabricar otros productos  
Exige bastante cuidado para mantener balanceada la línea de producción  
Se recomienda su uso cuando se fabricará un solo producto o varios productos con cambios mínimos.

### **2.1.5.2.- Proceso Intermitente**

Se caracteriza por la producción por lotes a intervalos intermitentes y se organizan en centros de trabajo en los que se agrupan las máquinas similares.

El producir no tiene un flujo regular y no necesariamente utiliza todos los departamentos, puede realizar una gran variedad de productos con mínimas modificaciones. Pero la carga de trabajo en cada departamento es muy variable, existiendo algunos con alta sobre carga y otros subutilizados.

Es necesario tener un control de trabajo asignado en cada departamento a través de una adecuada planificación y control de los trabajos aceptados. Se debe saber cuando debe iniciar y terminar cada orden de trabajo en cada departamento, para poder aceptar nuevos pedidos y cuando se entregarán al cliente.

Es decir, exige una gran cantidad de trabajo en planificación, programación y control de la producción; para obtener un adecuado nivel de eficiencia en cada departamento y un buen nivel de atención al cliente. El personal, debido a que en la mayoría de los casos no se hace operaciones estándar, requiere un nivel de destreza mayor que en el tipo lineal.

#### **Ventajas:**

- Se puede trabajar gran variedad de productos.

#### **Desventajas:**

- Bajo nivel de eficiencia
- Gran trabajo de planificación y control

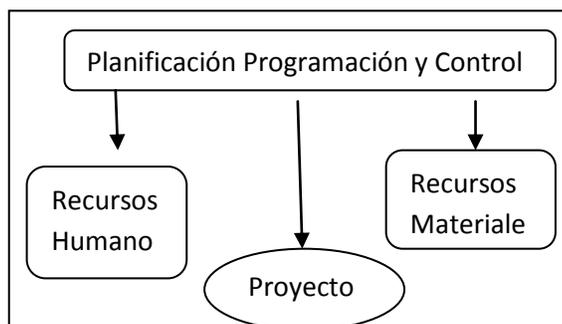
### 2.1.5.3.- Proceso “Por Proyecto”

Se utiliza para producir productos únicos, tales como: una casa, una lancha, una película, en este caso todo se realiza en un lugar específico y no se puede hablar de un flujo del producto, sino que de una secuencia de actividades a realizar para lograr avanzar en la construcción del proyecto sin tener contratiempos y buena calidad.

Se debe enfocar en la planeación, secuencia y control de las tareas individuales. Para hacer las diferentes actividades sin ningún contratiempo, sean estos materiales o humanos.

Programando y controlando para que se realicen con la máxima eficiencia.

**GRAFICO Nro. 3**



**Elaborado por la: Autora**

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1.- Metodología

Para la realización de este proyecto, se aplicara la metodología considerando los siguientes aspectos:

Recopilar la información necesaria de la empresa tomando en cuenta como referencia una base de datos provenientes anteriormente, para el desarrollo de los procesos de cada uno de los productos.

**Definición:** La investigación de campo es aquella que sirve al investigador para relacionarse con el objeto y construir por sí mismo la realidad estudiada y tienen el propósito de recopilar información empírica sobre la realidad del fenómeno que es útil para estudiar a fondo un fenómeno en un ambiente determinado. Mediante las informaciones que provienen de entrevistas, cuestionarios y observaciones.

Se utilizara la “**investigación de campo**”, de esta manera satisfacer las expectativas de los clientes.

## **CAPITULO IV ANALISISDE LOS PRODUCTO**

### **4.1.- Análisis De Los Productos**

#### **4.1.1.- Aceites Esenciales**

Los aceites esenciales son extractos vegetales altamente concentrados que transmiten las propiedades químicas de cada planta; su aroma y sensación agradables penetran en el cuerpo. A través de los sentidos produciendo cambios positivos en el estado emocional.

#### **FOTO Nro. 3**



**Fuente: Interior de la Empresa**

Actualmente estamos expuestos a enfermedades que se propagan por el mundo a gran velocidad, por lo tanto es importante reconocer aquellos complementos medicinales que nos ayudan a fortalecer el sistema inmunológico y a mantener el entorno libre de virus y bacterias.

Los aceites esenciales que recomendamos a continuación, ayudan a estimular nuestras defensas y a prevenir la proliferación de virus y bacterias.

## Propiedades de algunos aceites

- **Árbol de té:** inmune y estimulante
- **Canela:** antiséptico y respiratorio
- **Eucalipto:** se cree que tiene propiedades antivirales, descongestivas y expectorantes, también repele a algunos insectos y puede ayudar a bajar la fiebre.  
**Jazmín:** el jazmín es beneficioso para la piel y el cuero cabelludo, combate la ansiedad, es afrodisíaco y equilibrante.
- **Lavanda:** es antiséptica, calmante, desodorizante, antiinflamatoria, es utilizada para el insomnio y el acné.
- **Limón:** es astringente, bacteriostático, antiséptico y rejuvenecedor.  
**Naranja Dulce:** para algunos tiene propiedades equilibrante, sedativas, aliviantes, regeneradoras.
- **Menta:** limpia, es antiséptica, expectorante, es efectiva para el dolor de cabeza y dolores musculares.
- **Rosa:** el agua de rosas es ideal para la piel, la combinación de rosas y jazmín es ideal para un especialísimo baño de inmersión.
- **Romero:** es analgésico, antiséptico, astringente y estimulante del cerebro. Es ideal para despertarse y para estimular la memoria.
- **Manzanilla:** es analgésico, antiespasmódico y sedante de excelentísimos resultados.

Son extractos naturales de las plantas, con diferentes propiedades aromáticas y balsámicas. La ubicación geográfica del Ecuador hace que nuestra vegetación reciba dos semanas más de luz, influyendo en la concentración de aromas.

Estos aceites pueden utilizarse por separado o en conjunto con nuestra mezcla de aceites esenciales Atipana, que contiene eucalipto, romero y árbol de té. Puede usarlos a modo de spray a través de un difusor, en baños terapéuticos (unas cuantas

gotas en la tina son suficientes), directamente en pañuelos, mascarillas, bufandas (3 gotas) o en el aromatizador de su auto.

Los aceites esenciales vienen en tres presentaciones de 5ml., 10ml y 15ml.

**FOTO Nro. 4**



**Fuente: Interior de la Empresa**

### **Precauciones**

Los aceites esenciales no son sustitutos de los medicamentos, si usted presenta síntomas de enfermedad, acuda a su médico. No debe utilizarlos si es alérgico a alguno de ellos o sufre de asma.

### **Cómo Utilizarlos**

**Eucaliptus:** Una emulsión en agua de aceite esencial, al 2% (1 gota cada 2ml., aproximadamente) mata el 75% de los estafilococos en el medio ambiente. Se ha comprobado su acción contra los virus de gripe A y A2.

También es efectiva la tradicional ollita hirviendo con hojas, frutos y ramitas, ya que aceite esencial se encuentra en la totalidad del árbol.

**Lavanda:** Útil para las infecciones de la piel y para el acné.

**Bergamota:** infecciones bucales, de las encías y aftas en forma de buches. Utilice una gota en un vaso de agua, mezcle bien antes de usar.

Para el prurito vaginal, en baños de asiento y duchas vaginales. Hasta 5 gotas diluidas en agua.

**Tea Tree:** refuerza el sistema inmunológico. Actúa contra hongos, bacterias y virus. Se usa en inhalaciones para resfríos y catarrros o puro sobre herpes y verrugas.

#### **4.1.2.- Aceites para Masagess**

Redescubra los placeres del masaje a través de seis mezclas de aceites esenciales procedentes de distintas regiones del Ecuador, creados para proporcionar calma, estimulación, relajación, tonicidad o desinflamación.

Passion massage

Relaxing massage

Reafirm massage

Post depil massage

Los aceites de massage vienen en 500ml. Y 1000ml.

### 4.1.3.- Chocofango Latitud 0°

#### FOTO Nro.5



**Fuente: Interior de la Empresa**

Es una mezcla de arcilla andina con cacao orgánico y de aroma, esta exquisita combinación ayuda a eliminar las toxinas del cuerpo y mejorar la textura de la piel, ya que el cacao es rico en ingrediente como el hierro, magnesio, vitaminas y antioxidantes y su efecto en la piel es dejarla suave y nutriente.

El Chocofango viene en presentación de 200gr., en envase de botella de plástico

#### FOTO Nro. 6



**Fuente: Interior de la Empresa**

El Chocofango en presentación de 400gr.

**FOTO Nro. 7**



**Fuente: Interior de la Empresa**

**4.1.4.- Sales de Baño Latitud 0°**

Las sales de Amazon Aroma son una mezcla de estos dos tipos de sal 100% naturales y aromatizadas con aceites esenciales, sus componentes minerales, ayudan a liberar al cuerpo de contracturas musculares, tenciones Generales, agotamiento nervioso y alteraciones en general causadas por el estrés.

- Mandarina y Jengibre

**FOTO Nro. 8**



**Fuente: Interior de la Empresa**

- Cardamomo y Menta

**FOTO Nro. 9**



**Fuente: Interior de la Empresa**

- Lavanda y Rosas

**FOTO Nro. 10**



**Fuente: Interior de la Empresa**

Las sales de baño bienen en dos presentaciones de 400gr en una botella plástica. Y 1000gr en funda Propileno.

**FOTO Nro. 11**



**Fuente: Interior de la Empresa**

#### 4.1.5.- Tés de Baño

Son bolsitas de papel filtro que contienen una mezcla de hierbas aromáticas y con aceites esenciales. Esta combinada con elementos que permiten disfrutar de las propiedades benéficas de las plantas ecuatorianas, que son especiales debido a las características geográficas del Ecuador.

**FOTO Nro. 12**



**Fuente: Interior de la Empresa**

Disfrute en su baño las propiedades de las hierbas medicinales ecuatorianas, tradicionalmente utilizadas en infusiones y compresas como complemento que ayuda al cuerpo a liberarse de problemas físicos y emocionales.

**FOTO Nro. 13**



**Fuente: Interior de la Empresa**

**Salvaje:** Flores de sábila, matico, cedrón, hoja de naranja y esencia de limón.

**Paz:** Toronjil, Cedrón, Hierba Luisa y Avena.

**Luz de Luna:** Canela molida, cardamomo, vainilla, escansel, clavo de olor, esencia de canela.

**Amanecer:** Menta, Hierba buena, fresco herbal.

**Melodía:** Té negro, cereza, rosa y fresa.

**Jardín:** Matico, llantén, manzanilla, hoja de naranja y esencia de limón.

#### 4.1.6.- Incienso en Granel

Son mezclas de sustancias, que se queman para producir un humo fragante.

Ingredientes generalmente utilizados son: resina, hierbas, viruta de madera con aceites esenciales.

**FOTO Nro. 14**



**Fuente: Interior de la Empresa**

#### 4.1.7.- Velas Aromatizadas

Velas artesanales perfumadas con incrustaciones de restos de corteza de la caña de azúcar y canela.

FOTO Nro. 15



Fuente: Interior de la Empresa

#### 4.1.8.- Varios Set

- Difusores de Cerámica

Son piezas de cerámica decoradas a mano por pequeños artesanos de la zona austral del Ecuador. La cerámica es una de las artesanías populares y más importantes del Ecuador y reflejo de las culturas asentadas en su territorio desde la antigüedad.

FOTO Nro. 16

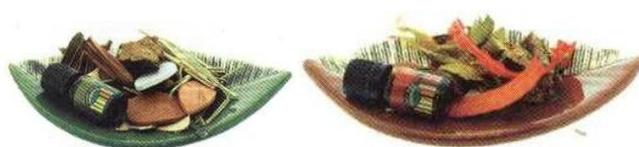


Fuente: Interior de la Empresa

- **Plato de Cerámica Aromatizado**

Son piezas de cerámica micro porosas con pequeñas piedrecillas de colores y maderas, enbebidas en mezclas de aceites esenciales, que liberan lentamente su aroma.

**FOTO Nro. 17**



**Fuente: Interior de la Empresa**

- **Porta Incienso Cerámico**

Hoja de cerámica decorada a mano, con agujeró regulador para que el incienso quepa en el y su ceniza caiga directamente en su base.

**FOTO Nro. 18**



**Fuente: Interior de la Empresa**

- **Colgante Perfumado Multiuso**

Cerámica microporosa perfumadas que liberen aroma con el movimiento.

**FOTO Nro. 19**



**Fuente: Interior de la Empresa**

- **Set Sahumerio**

Son mezclas de flores, resinas, corteza del campo y bosque ecuatoriano.

Elementos que ancestralmente han sido utilizados en el mundo indígena y mestizo para limpiar la mala energía.

**FOTO Nro. 20**



**Fuente: Interior de la Empresa**

- **Financiamiento**

La empresa KUEN S.A., recibió el apoyo del proyecto Red Productiva, cuenta con un canal de distribución a nivel local, para sus productos de Aroma Terapia.

- **Ventas**

La empresa a nivel local y nacional tiene exclusividad en ventas, con la empresa las “FRAGANCIAS” y mediante el apoyo del proyecto Red Productiva realiza ventas fuera del país.

- **Proveedores**

Cuenta con proveedores nacionales e internacionales para la adquisición de los productos a procesar y materia prima.

#### **4.2 Clasificación de materia Prima**

**Concepto:**La materia prima es todo aquel elemento que se transforma e incorpora en un producto final, que mediante un proceso de transformación permitieron la confección del producto final.

La materia prima es utilizada principalmente en las empresas industriales que son las que fabrican un producto. Las empresas comerciales manejan mercancías, son las encargadas de comercializar los productos que las empresas industriales fabrican.

La materia prima debe ser perfectamente identificable y medible, para poder determinar tanto el costo final de producto como su composición.

En el manejo de los Inventarios, que bien pueden ser inventarios de materias primas, inventarios de productos en proceso e inventarios de productos terminados, se debe tener especial cuidado en aspectos como por ejemplo su almacenamiento, su transporte, su proceso mismo de adquisición, etc.

**Producción:** Son los costos que se generan en el proceso de transformar las materias primas en productos terminados.

Son tres los elementos esenciales que integran el costo de producción:

- **Materia prima**

Son los materiales que serán sometidos a operaciones de transformación o manufactura para su cambio físico y/o químico, antes de que puedan venderse como productos terminados. Se divide en:

**Materia Prima Directa:** Son todos los materiales sujetos a transformación, que se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados

**Materia Prima Indirecta:** Son todos los materiales sujetos a transformación, que no se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados.

- **Mano de obra**

Es el esfuerzo humano que interviene en el proceso de transformar las materias primas en productos terminados. Se divide en:

**Mano de Obra Directa:** Son los salarios, prestaciones y obligaciones que den lugar de todos los trabajadores de la fábrica, cuya actividad se puede identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados.

**Mano de Obra Indirecta:** Son los salarios, prestaciones y obligaciones que den lugar de todos los trabajadores y empleados de la fábrica, cuya actividad no se puede identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados

- **Cargos indirectos**

Intervienen en la transformación de los productos pero no se identifican o cuantifican plenamente con la elaboración de partidas específicas de producción.

### **4.3 Materiales de envase y embalaje**

#### **Clasificación de los materiales**

Se clasifican según la necesidad del usuario

- Materias primas y materiales.
- Productos en proceso de elaboración.
- Productos terminados
  - Finales para la venta.
  - Intermedios o semi-elaborados.

Entre los indirectos entran:

- Auxiliares de la producción o mantenimiento.(Tijeras, Cuchillas, Canastas)
- Materiales directos que por comodidad se los considera indirectos. (Grampas, Cinta, Esferos)

TABLA Nro. 1

<b>MATERIALES/ACEITES</b>
<b>BOTELLAS/ Aceites Esenciales</b>
Botella de Vidrio
Tapas
<b>BOTELLAS/ Aceites de Essenza 30ml.</b>
Botellas de Plastico 30ml.
<b>BOTELLAS/ Aceites de Masages 250ml.</b>
Botellas de Plastico 250ml.
Dispensadores
<b>Botellas de Plastico Café Almibar</b>
<b>Botellas de Plastico Café Almibar</b>

Elaborado por la: Autora

TABLA Nro. 2

<b>MATERIALES/SALES DE BAÑO</b>
Tapas y Tapones / 1000ml.
Tapas de fondo Azul /500ml.
<b>BOTELLAS/ Sales de Baño</b>
Botellas de Plastico/ Sales 300gr.
Hilo de Cabuya
Cucharas de Palo
Corchos
Fudas/ Sales polipropileno
Fudas/ Sales polietileno
<b>Sales Mesclados en Tachos</b>
Lavanda y Rosas
Mandarina y Jengibre
Menta y Cardamomo
<b>Sales Quintal</b>

Elaborado por la: Autora

TABLA Nro.3

<b>MATERIALES/TE DE BAÑO</b>
<b>Te de Baño/Fragancias</b>
Amanecer
Jardín
Luz de Luna
Melodía
Paz
Salvaje
Princesa Sagrada (awillka)
Estrella del Amanecer ( )
Fundas de Papel Filtro Procesado
Fundas de Plástico Propileno / te

**Elaborado por la: Autora**

#### 4.4 Diagrama de Flujos de los procesos

##### Flujo Del Proceso Productivo

Los procesos para los diferentes productos del giro son similares, aunque los insumos, y las proporciones, empleadas en el proceso difieren de acuerdo con el producto específico que se desea obtener. Para obtener un aroma en particular, se emplean determinados insumos en determinadas proporciones.

- En el caso de aromas de síntesis, el proceso es el siguiente.

Productos químicos de base => síntesis y extracción => preparación.

**GRAFICO Nro. 4**



Elaborado por la: Autora

**GRAFICO Nro. 5**

SÍMBOLO	ACTIVIDAD
<b>INICIO - FIN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es un rectángulo redondeado con las palabras inicio o fin dentro del símbolo. Indica cuando comienza y termina un proceso.</li> </ul>
<b>ACTIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es un rectángulo dentro del cual se describe brevemente la actividad o proceso que indica.</li> </ul>
<b>DECISIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es un rombo con una pregunta dentro. A partir de éste, el proceso se ramifica de acuerdo a las respuestas posibles (generalmente son sí y no). Cada camino se señala de acuerdo con la respuesta.</li> </ul>
<b>FLECHA (FLUJO)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Líneas de flujo o fluido de dirección, son flechas que conectan pasos del proceso. La punta de la flecha indica la dirección del flujo del proceso.</li> </ul>
<b>CONECTOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se utiliza un círculo para indicar el fin o el principio de una página que conecta con otra. El número de la página que precede o procede se coloca dentro del círculo.</li> </ul>

Fuente: Materia de los Procesos (8vo Ciclo)

### Actividades básicas de los procesos

Para efectos de análisis crítico

Un proceso puede descomponerse en cinco actividades básicas.

Son las siguientes: Operaciones, Transporte, Inspección, Demora y Almacenamiento.

**TABLA Nro. 4**

ACTIVIDAD	SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
Operación	O	Representa la transformación de la materia prima de un estado "A" a un estado "B". "Hay transformación". Hay un acercamiento real hacia el producto terminado.
Transporte	=>	Desplazamiento de los materiales o del personal de un lugar a otro.
Inspección	,	Verificación de cantidad, calidad o ambas
Demora	D	Implica la interrupción momentánea de un trabajo; acumulación de materiales entre dos operaciones sucesivas.
Almacenamiento	▼	Resguardo de materiales, bajo control, no se pueden sustraer sin autorización previa.

**Fuente: Materia de los Procesos (8vo Ciclo)**

Se utilizan para tener una representación gráfica de lo que está sucediendo en la planta y poder hacer un profundo análisis con la finalidad de buscar mejoras y volver más eficiente el proceso.

### **¿Porque es importante un manual de proceso?**

La empresa KUEN S.A., en la actualidad no cuenta con un documento que describa los procesos para la elaboración de cada uno de las líneas de los productos, Ya que cada producto tiene su diferente proceso, por lo mismo es importante realizar un manual que describa los procesos productivos, para que de esta manera se puedan guiar los operarios al momento de procesar y que no exista confusión o cruces de componentes de diversos productos y desperdicios de materia prima que afecta a la calidad y esto hace que genera un mayor costo.

## **CAPÍTULO V PROCESOS DE CALIDAD**

### **5.1.- Control en el proceso productivo<sup>3</sup>**

El objetivo central de esta unidad es garantizar que los procesos realizados por la organización conduzcan a la elaboración de un producto o prestación de servicios que satisfagan realmente las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos.

Esto implica que todas las funciones y procesos de la organización operen en conjunto con el fin de lograr un mejoramiento continuo de los bienes y servicios que en ella se ofrecen. Al respecto la empresa debe demostrar su compromiso en todos los niveles jerárquicos, con el objeto de lograr las metas establecidas. Se debe establecer que un control de calidad se encarga de la supervisión de las actividades que se realizan en cada uno de las divisiones, esto ayuda a que la operatividad de la organización sea efectiva.

Para ello es necesario que se elabore una planificación donde se establecen los requisitos o características a controlar en cada una de las unidades, estableciendo políticas y estrategias que luego a través de métodos de control son revisadas, identificado así cualquier falla que pudiera afectar el sistema productivo. Otra de las funciones, es la verificación del proceso productivo la cual es llevada mediante la supervisión de todas y cada una de las etapas de procesamiento del producto, con el objeto de hacer los ajuste pertinente para evitar cualquier defecto; esto en función de que resultados obtenidos sean 100% confiables.

---

**PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, JOSÉ ANTONIO. Gestión de la calidad orientada a los procesos. Madrid: Esic, 1999**

## **5.2.- Análisis de proveedores**

La empresa cuenta con proveedores nacionales e internacionales ya que cuenta con diferentes líneas de productos dentro de la misma.

## **5.3.- Análisis de recursos humanos, técnicos, materiales y financieros.**

**Recursos Humanos:** En la actualidad cuenta con personal adecuado dentro de las diferentes áreas.

**Recursos Técnicos:** Cuenta con maquinaria estable para las diferentes líneas de proceso productivo.

**Recursos Materiales:** La empresa cuenta con los materiales necesarios.

## **CAPITULO VI MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE PROCESOS DE PRODUCCIÓN.**

### **6.1 Objetivo del manual de procesos**

#### **Objetivo del Manual**

Elaborar un manual de procesos con el propósito de suministrar información sobre las diferentes líneas de producción desempeñados dentro de la empresa KUEN S.A. de la ciudad de Cuenca.

### **6.2 Determinar los procesos de calidad<sup>4</sup>**

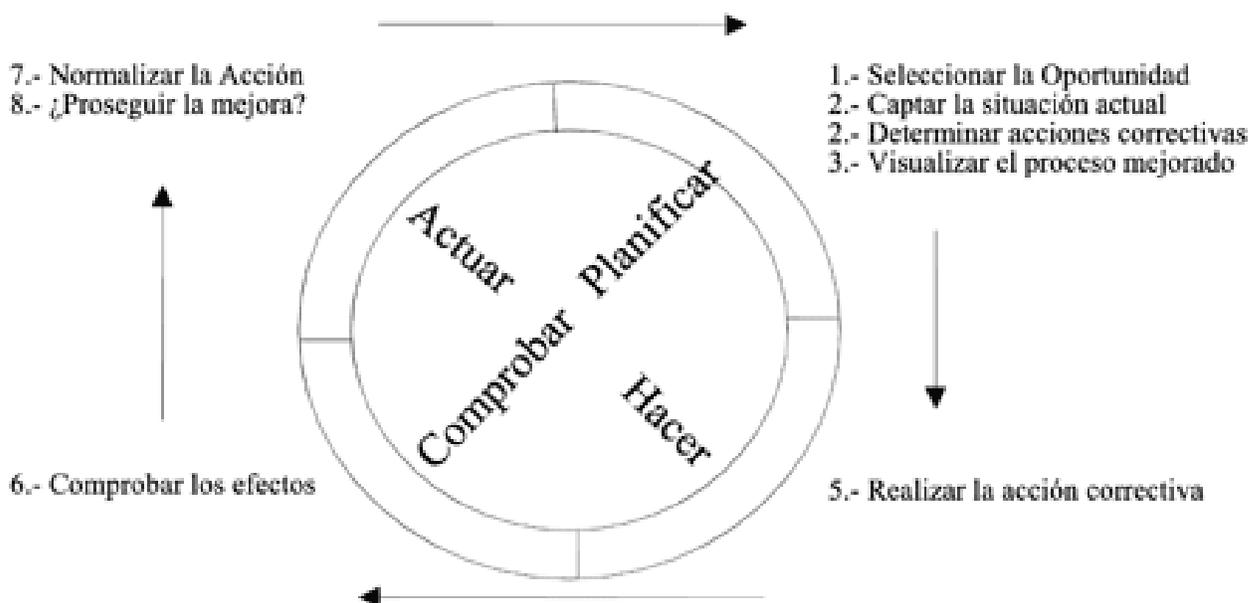
**Mejora continua.-** La calidad supone avanzar de manera continuada, el quedarnos donde estamos supone pérdidas de oportunidades, pérdida de elementos de calidad frente a otros competidores que incluyan mejoras en sus productos, pues los niveles de exigencias de mercado se incrementan con el tiempo. La mejora continua es el motor que ayuda a subir esta cuesta, la de los problemas de falta de calidad y la de búsqueda de soluciones estratégicas.

Su ciclo básico se denomina ciclo de Deming

---

<sup>4</sup>Deming, W. Edwards. Calidad, Productividad y Competitividad. La Salida de la Crisis. Ediciones Díaz de Santos S. A. Madrid, 1989.

GRAFICO Nro. 6



**Fuente: Gestión de Calidad (8vo Ciclo)**

Las personas finalmente, con la idea de hacer una gran llamada de atención sobre todo lo que significa la filosofía actual de SGC (sistema de Gestión de calidad) indicar el papel relevante de las personas. Sin las personas, desde los equipos directivos hasta los trabajadores de menos responsabilidad, no es posible sacar adelante una organización de calidad y competitiva. Por ello es fundamental cuidar las personas como uno de los principales capitales de la empresa. Esto conlleva cierto mimo en lo personal y en lo colectivo, escuchar, favorecer la participación y las iniciativas, dar información y formación adecuada, permitir la promoción, dar responsabilidad y premiar la obra bien hecha a tiempo.

### **6.3 Recepción de suministros de materia prima**

Es un proceso mediante el cual se recibe los materia prima y material terminados procedentes de diferentes organizaciones, estos se recibe en forma apilada del

transporte de acuerdo a la variedad de la misma, donde el responsable de la empresa debe verificar el ingreso y la documentación conforme para autorizar el ingreso que van a ser ordenados con separadores para su fácil identificación.

### **Pasos y medidas**

Los materiales o insumos deben apartarse en recepción de acuerdo con la orden de compra a la cual deben de ajustarse la factura. La misma debe de especificar: unidades, piezas, kilos o litros.

## **6.4 Elaboración del manual de procesos de los productos**

### **6.4.1. Sales de baño**

Para lograr que las sales para baño sean efervescentes debemos realizar todos los pasos para realizar sales aromatizadas y luego deberemos asegurarnos que estén totalmente secas. Las sales de baño son de tres aromas diferentes, (Menta y Cardamomo, Lavanda y Rosas, Mandarina y Jengibre) y estas vienen en dos presentaciones de 400gr. y 1000gr.

#### **Materia Prima**

Sal en grano grueso (industrial)

Aceite Esencial de diferentes aromas

#### **Materiales**

Recipientes para mezclar de preferencia de acero inoxidable

Cuchara de acero inoxidable

#### **Maquinaria**

Balanza Electrónica

Selladora

#### **Seguridad para el personal**

Mandil

Mascarilla

Guantes

Gafas

- **Terminado**

- **Presentación de 400gr.**

- Frascos de plástico grueso

- Corchos de madera

- Hilo de cabuya

- Etiqueta

- **Presentación de 1000gr.**

- Fundas de celofán Funda de tela

- Hilo de cabuya Etiqueta

KUEN S.A.			
<b>PROCESOS PARA LA ELABORACION DE SALES DE BAÑO</b>			
Código:	Revisión Original	Fecha	Página 1 de 1
Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	

### 1.- OBJETIVO

Establecer el proceso operativo para la para un buen resultado productivo

### 2.- RESPONSABLE

El Gerente y personal que labora dentro del área.

### 3.- ALCANCE

Operadores, equipo, materia prima y material que intervengan

### 4.- PASOS DEL PROCESO

#### **Elaboración de la sales de baño de 400gr. Y 1000gr.**

- a) Colocar la cantidad de sal necesaria en el recipiente para mezclar.
- b) Preparar la mezcla de aceites Esenciales (aroma), dependiendo el lote a procesar.
- c) Incorporar el aroma unas pocas gotas y mezclar con la cuchara hasta lograr un aroma esencial y así darle muchas vueltas hasta que las gotas se disperse en todas las sales y esperar un par de minutos, en lo posible alejarse antes y olerlas, si falta de aroma incorporar nuevamente, hasta cuando el color y el aroma sea el buscado, listo.
- d) Dejar reposar de tres a cinco días (dependiendo el clima). ahora envasarlas, la cantidad necesaria (a un peso +- 5gr.), para la presentaciones de 400gr. Se

utiliza frascos de plástico grueso y para la presentación de 1000gr. Se utiliza bolsas celofán bien grueso y doble.

Si la sal va a ser envasada en bolsas tener en cuenta que deben ser de celofán bien grueso y utilizarlas dobles. Estos son los pasos para los aromas de sales.

### Formula

**TABLA Nro. 5**

<b>SAL DE BAÑO</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Producto</b>	<b>Aroma</b>
50kls	sal / Industrial	Lavanda y Rosas
300ml	Aceite lavanda	
150ml	Aceite de Rosa	

**TABLA Nro. 6**

<b>SAL DE BAÑO</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Producto</b>	<b>Aroma</b>
50kls	sal / Industrial	Mandarina y Jengibre
350ml	Aceite Mandarina	
150ml	Aceite de Jengibre	

**TABLA Nro. 7**

<b>SAL DE BAÑO</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Producto</b>	<b>Aroma</b>
50kls	sal / Industrial	Menta y Cardamomo
250ml	Aceite Menta	
150ml	Aceite de Cardamomo	

GRAFICO Nro. 7

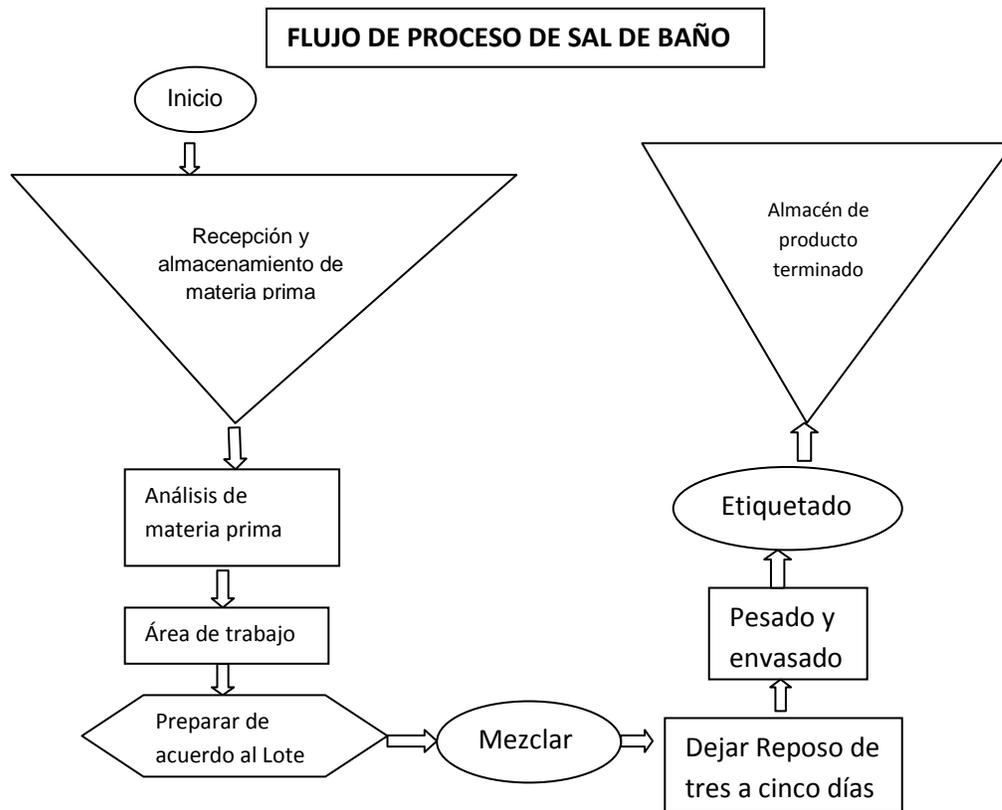


Tabla Nro. 8

<b>SAL DE BAÑO</b>		
<b>FLUJO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>TIEMPO</b>
	Ingreso de materia prima	10 minutos
	Llevar la materia prima a la mesa del trabajo	3 minutos
	Medir la cantidad necesaria del lote y poner en el tacho. (50 KI) Sal en Granel de acuerdo al aroma.	15 minutos
	Preparar la mezcla de aceites Esenciales	10 minutos
	Mezclar el te con los aceites	20 minutos
	Dejar reposar de cinco a ocho días.	2 a 3 días

## 6.4.2. TÉ DE BAÑO

### Materia Prima

Té

Aceite Esencial de diferentes aromas

### Materiales

Recipientes para mezclar de preferencia de acero inoxidable

Cuchara de acero inoxidable

### Maquinaria

Maquina Pesadora

Maquina Selladora

### Seguridad para el personal

Mandil Mascarilla

Guantes Gafas

Auditivos

### Terminado

TABLA Nro. 9

COMPONENTES DEL TÉ		
<b>Té de Salvaje</b>	<b>Té Jardín</b>	<b>Te Amanecer</b>
Hojas de naranja	Hojas de Matico	Hojas de Hierba Luisa
Hojas de cedrón	Hojas de Llantén	Hierba de Elefante
Té negro	Flor de Manzanilla	Flor de 4 Rosas
Aceite de limón	Essenza de Bosque	Aceite de Romero
Aceite de naranja	Aceite de Manzanilla	Aceite de Árbol de Té
<b>Té de Luz de Luna</b>	<b>Te Melodía</b>	<b>Te Paz</b>
Cascara de Canela	Hojas de Toronjil	Oreja de Burro
Flor de Ataco	Hojas de Higo	Té Negro
Aceite de canela	Flores de Claveles	Flor de Cristo
Aceite Rosas	Flor de Geranio	Aceite de Lavanda
Aceite Lavanda	Aceite de Geranio	Aceite de Mandarina
	Aceite Jengibre	Aceite de Jasmín

Elaborado por: Autora

**TABLA Nro. 10**

<b>MATERIALES</b>	
Cordón de Algodón Color Blanco	Largo de 19cm.
Etiqueta Auto adhesiva para hilo Largo de 4cm.	Ancho: 2,5cm
Funda de papel termosellable Color: Blanco Ancho: 9.5cm	Gramaje: 16,5gr/m2 Largo: 12,5cm
Funda polipropileno biorientado Autoadhesiva Ancho: 10cm	Largo: 14cm
Sobre de Cartón Corrugado Ancho 11,5cm	Largo: 14.5cm
Etiqueta de papel Autoadhesiva Ancho: 25cm	Largo: 10cm

**Elaborado por: Autora**

KUEN S.A.			
<b>PROCESOS PARA LA ELABORAR EL TÉ DE BAÑO</b>			
Código:	Revisión Original	Fecha	Página 1 de 1
Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	

## 1.- OBJETIVO

Establecer el proceso operativo para un buen resultado productivo

## 2.- RESPONSABLE

El Jefe de Producción y personal que labora dentro del área.

## 3.- ALCANCE

Operadores, equipo, materia prima y material que intervengan

## 4.- PASOS DEL PROCESO

### Elaboración de Té de Baño

- a) Colocar la cantidad de té necesaria en el recipiente para mezclar.
- b) Preparar la mezcla de aceites Esenciales (aroma), dependiendo el lote a procesar. (20 kl mínimo).
- c) Incorporar el aroma unas pocas gotas y mezclar con la cuchara hasta lograr un aroma esencial y así darle muchas vueltas hasta que las gotas se disperse en todo el té y esperar un par de minutos, y luego volver a mezclar, en lo posible alejarse antes y olerlas, si falta de aroma incorporar nuevamente, hasta cuando el color y el aroma sea el buscado, listo.
- d) Dejar reposar de cinco a siete días (dependiendo el clima). ahora envasarlas, la cantidad necesaria (a un peso 10gr.), para la presentaciones del sobre que viene dos funditas de 10gr. Se utiliza funda de papel termosellable, funda

polipropileno biorientado autoadhesiva, sobre de cartón corrugado, hilo de algodón, etiquetas pequeñas para el hilo y etiquetas.

**GRAFICO Nro. 8**

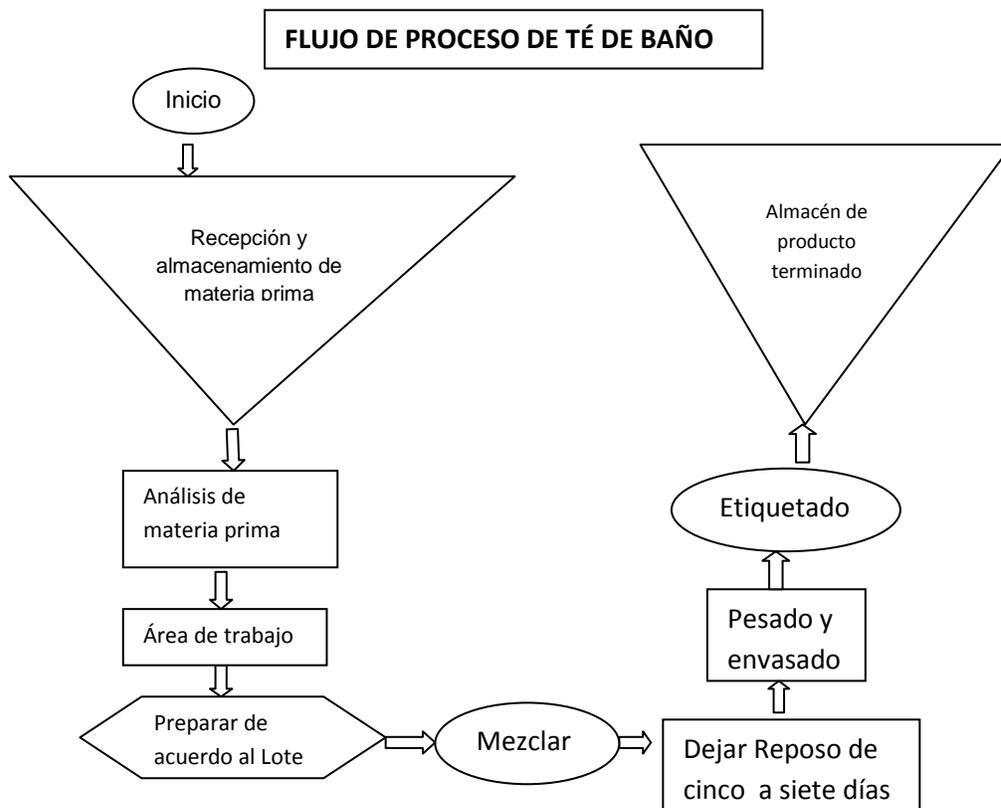


TABLA Nro. 11

<b>TE DE BAÑO</b>		
<b>FLUJO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>TIEMPO</b>
	Ingreso de materia prima	10 minutos
	Llevar la materia prima a la mesa del trabajo	3 minutos
	Medir la cantidad necesaria del lote y poner en el tacho. (10kl) Te en Granel	15 minutos
	Preparar la mezcla de aceites Esenciales de acuerdo de aroma	10 minutos
	Mezclar la sal con los aceites	20 minutos
	Dejar reposar de tres a cinco	5 a 7 días



KUEN S.A.			
<b>PROCESOS PARA LA ELABORAR INCIENSO EN VARA</b>			
Código:	Revisión Original	Fecha	Página 1 de 1
Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	

**1.- OBJETIVO**

Establecer el proceso operativo para un buen resultado productivo

**2.- RESPONSABLE**

El Jefe de Producción y personal que labora dentro del área.

**3.- ALCANCE**

Operadores, equipo, materia prima y material que intervengan

**4.- PASOS DEL PROCESO****Elaboración de Incienso**

- a) Colocar la cantidad de varas de incienso necesaria en el recipiente para mezclar con los demás componentes.
- b) Preparar la mezcla de aceites Esenciales (aroma), dependiendo el lote a procesar. (650 und.)
- c) Incorporar mezclar y dejar reposar por 2 días con la cuchara hasta lograr un aroma esencial, estar en constancia movimiento por lo menos tres veces al día,
- d) Dejar reposar fuera de la mezcla de cinco a seis días (dependiendo el clima).
- e) Enfundar, la cantidad necesaria (15 und.), Se utiliza funda polipropileno biorientado autoadhesiva, sobre de cartón corrugado, etiquetas pequeñas de acuerdo a su aroma.

TABLA Nro. 13

INCIENSO		
FLUJO	PROCESO	TIEMPO
	Ingreso de materia prima	10 minutos
	Llevar la materia prima a la mesa del trabajo	5 minutos
	Medir la cantidad necesaria del lote (650 Palitos en granel)	15 minutos
	Preparar la mezcla de aceites Esenciales de acuerdo de aroma	10 minutos
	Dejar Reposar en una fuente, por 2 días en la mezcla.	dos días
	Secar de cinco a días	5 a 6 días

#### **6.4.4. CERAMICA AROMATIZADA**

##### **Materia Prima**

Pieza de cerámica

Aceite Esencial de diferentes aroma

Alcohol

##### **Materiales**

Recipientes para mezclar de preferencia de acero inoxidable

Argolla Plateada

Etiqueta de cartón

Funda Polipropileno biorientado

##### **Maquinaria**

Maquina Selladora

Tijeras

##### **Seguridad para el personal**

Mandil

Mascarilla

Guantes

Gafas

Auditivos

KUEN S.A.			
<b>PROCESOS PARA LA ELABORAR CERAMICO AROMATIZADO</b>			
Código:	Revisión Original	Fecha	Página 1 de 1
Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	

**1.- OBJETIVO**

Establecer el proceso operativo para un buen resultado de aroma

**2.- RESPONSABLE**

El Jefe de Producción y personal que labora dentro del área.

**3.- ALCANCE**

Operadores, equipo, materia prima y material que intervengan dentro de la misma.

**4.- PASOS DEL PROCESO****Elaboración de Cerámico Aromatizado**

- a) Colocar la cantidad de cerámica necesaria (120 piezas de cerámica de diferentes figuras artesanales)
- b) Preparar la mezcla de aceites Esenciales (de acuerdo al aroma), dependiendo el lote a procesar. (40 sobres. X aroma)
- c) Dejar con la mezcla cuatro días en un recipiente de acero inoxidable.
- d) Sacar y dejar secar tres días
- e) Elaborar el tejido para colgar la argolla junto con las piezas de cerámica, y luego introducir en la funda con la etiqueta.
- f) Almacenar

### 6.4.5 Proceso de Materia Prima

KUEN S.A.			
<b>PROCESOS PARA ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA</b>			
Código:	Revisión Original	Fecha	Página 1 de 1
Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	

#### 1.- OBJETIVO

Establecer el proceso operativo para la recepción de manejo y almacenamiento de materia prima.

#### 2.- RESPONSABLE

Operador que recibe la mercadería

#### 3.- ALCANCE

Operadores, equipo y materiales que intervengan

#### 4.- PASOS DEL PROCESO

a) Con la factura del pedido el operador verificara junto al proveedor que el número de unidades, naturaleza de la mercadería coincidan con las facturas.

b) Se considerara que vengam empacados adecuadamente y no se presenten golpes o fugas de la mercadería.

c) Se contarán todas las unidades recibidas, o dependiendo el caso se pasara.

d) Comprobada la correspondencia entre lo recibido y lo facturado se firmara en

#### **RECIBIDO CONFORME**

e) Se entregara la copia a transportador y la original se entregara a departamento de compras para el ingreso de la mercadería y se sacara una copia para archivar en el archivador de facturas.

f) La cancelación de la factura se lo hará el departamento de contabilidad ya sea en efectivo o en cheques.

g) Se colocara la tarjeta blanca de ingreso a bodega con fecha y se incluirá lote si este viene indicado.

**TABLA N° 14**

<b>TARJETA DE REGISTRO DE MERCADERIA</b>				
<b>LOTE:</b>				
<b>CODIGO:</b>				
<b>RESPONSABLE:</b>				
<b>CODIGO:</b>	<b>FECHA</b>	<b>NOMBRE DEL PRODUCTO/MATERIL ES</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDAD</b>	<b>UNIDAD TOTAL</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				

**Elaboración: Auditora**

h) Se anotara el ingreso de mercadería (De Materia Prima Directa e Indirecta) en un de libro diario de bodega especificando de la siguiente manera:

TABLA N° 15

REGISTRO DE INGRESO DE MATERIA /PRIMA						
CODIG O:	FEC HA	PROVEED OR	NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDAD	UNIDAD TOTAL	RECIBID O POR:

**Elaboración: Auditora**

i) Se procederá almacenar en área respectiva.

#### 6.4.6. Proceso de Producto Terminado

KUEN S.A.			
<b>PROCESOS PARA ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO TERMINADO</b>			
Código:	Revisión Original	Fecha	Página 1 de 1
Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	

#### 1.- OBJETIVO

Establecer este proceso para mantener un stock adecuado en el área de logística.

#### 2.- RESPONSABLE

Todo el personal de logística

#### 3.- ALCANCE

Operario, equipo, material que intervienen

#### 4.- PASOS DEL PROCESO

- a) Identificación clara de áreas de almacenamiento por sección de productos
- b) Todo gabinete debe tener su etiqueta de identificación indicando que es lo que contiene para la facilidad de ubicación de productos.
- c) Toda mercadería que ingrese se seguirá el procedimiento de recepción.
- d) En el área de almacenamiento de productos se mantendrán cerrados los catones para evitar que introduzca polvo, el contacto directo con la luz solar y la contaminación cruzada de las materias extrañas que ayudara a que no se confunda.
- e) Los pisos deben ser de fácil limpieza y desinfección, sin grietas ni ranuras que faciliten el almacenamiento de suciedad o agua.
- f) Todo el material que ingrese a la bodega debe estar identificado claramente con la fecha de recepción.

**g)** Disposición de desechos según su clasificación en reciclables y no reciclables además de acuerdo a ser papel, cartón, plástico ya que la clasificación de los desechos evita la contaminación, y ayudara a cubrir el medio ambiente.

## 6.5.7 Proceso PARA EL Orden y Limpieza

KUEN S.A.			
<b>PROCESOS PARA ORDEN Y LIMPIEZA</b>			
Código:	Revisión Original	Fecha	Página 1 de 1
Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	

- **PROCESOS DE ORDEN Y LIMPIEZA**

### 1.- OBJETIVO

Establecer las pautas y procesos a seguir en la empresa KUEN S.A. para mantener un estado de orden y limpieza adecuado.

### 2.- RESPONSABLE

Todo el personal de la empresa

### 3.- ALCANCE

Todas las instalaciones y personal

### 4.- PASOS DEL PROCESO

**a)** Es responsabilidad de todo el personal mantener el orden y limpieza en cada una de las áreas.

**b)** Antes de empezar el trabajo el personal se lavara las manos con agua corriente y jabón se secura con papel de limpieza y luego se las desinfectara con gel antiséptico.

Para mantener una buena higiene en la empresa debe poseer:

TABLA N° 16

<b>Productos a usar</b>	<b>Precio</b>
Jabón líquido o barra	4,00
-Papel toalla	16,00
-Gel antiséptico para las manos	4.25
<b>Costo Total</b>	<b>24,25</b>

**Elaboración: Auditora**

**c) No fumar**

**d) No se permitirá ingresar al personal con cajetillas de cigarrillo o fósforo para evitar contaminaciones al personal y a la mercadería exhibida y almacenada.**

**e) No comer ni beber en área de trabajo y almacenamiento**

Establecer un lugar adecuado para el consumo de cualquier bebida o refrigerio

**f) Utilización de vestimenta adecuado pantalón, casaca, camiseta, mandil, gorra y para la manufacturación del trabajo se usara (calculadora, tablero, esfero, marcador, tijera, cuchilla, cinta de embalaje) con su respectiva identificación.**

**g) Ingresar con accesorios apropiados para evitar sanciones y gozando de una salud estable para un buen rendimiento laboral.**

**h) Dejar las herramientas y equipo de trabajo en su lugar respectivo.**

**i) Mantener áreas limpias y ordenadas y al final del turno se debe entregar en condiciones adecuadas.**