



**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**

Facultad de:

Ciencia y Tecnología

Carrera de:

Ingeniería de la Producción

Título:

Diseño de un Manual de Funciones e Indicadores de Desempeño para el Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos en Toyocuenca con un Enfoque de Mejora Continua.

Trabajo previo a la obtención del grado académico de Ingeniería de la Producción.

Autora:

María Fernanda Sarmiento Guerrero.

Directora:

Ing. Ana Cristina Vásquez Aguilera.

Cuenca – Ecuador

2025

Dedicatoria.

Dedico este trabajo a mi Mamá, Abuelito Vito y Abuelita Inés, quienes me acompañan, aunque no estén presentes, y han sido mi inspiración para seguir adelante; A mi Papá y Abuelita Gloria, quienes me impulsaron a mantenerme en pie y llegar hasta donde estoy; a mi familia por apoyarme a lo largo de mi vida; y finalmente a Toyocuenca con todos sus miembros, quienes hicieron posible la ejecución de este trabajo.

Agradecimientos.

Quiero agradecer A mis Padres por brindarme la posibilidad de estudiar, por su apoyo incondicional y por levantarme en mis peores momentos; A mis Abuelos por apoyarme cada que lo he necesitado; A mi Hermano por su apoyo y mi ejemplo a seguir; a los miembros de Toyota, quienes me brindaron su apoyo y conocimientos, haciendo posible realizar este trabajo; A mis Profesores que me han guiado, en especial a aquellos que me inspiraron para ponerme metas altas, pero alcanzables; y por último, a mis Primos, Amigos y todas aquellas Personas que me apoyaron en los momentos que los necesité.

Resumen

La implementación de un manual de funciones favorece a la ejecución de las tareas que conlleva un cargo; además, sirve para que la inducción del personal al mismo sea más simple, pues en el manual se recopilan todas las directrices del cargo. A su vez, la implementación de indicadores permite establecer si se están llevando a cabo correctamente las funciones del mismo, y establecer con mayor certeza los beneficios que se generan para la empresa. El Manual de Funciones que se presenta en este trabajo está compuesto por: Introducción, Responsabilidades, Protocolos, Procesos de Auditorías, Anexos, entre otros. Por otro lado, se realiza el inventario de procesos, que expresa la relación entre macroprocesos, procesos y subprocesos. El diseño de puesto recopila las capacidades y funciones que se deben exigir para el cargo. El FJA presenta de forma gráfica las actividades que se llevarán a cabo en el puesto o cargo de trabajo y su frecuencia; y los diagramas de flujo presentan los procesos con los que se relaciona el cargo, los cuales secuencian las actividades necesarias para cumplir el trabajo. Para el levantamiento de la información, se contó con el aporte de los miembros de Toyocuenca, quienes contribuyeron con datos precisos de la empresa.

Palabras clave: Manual de Funciones, indicadores por proceso, FJA, diagrama de flujo, sector automotriz.

Abstract

The implementation of a job functions manual facilitates the execution of the tasks associated with a position; moreover, it makes the induction of personnel into the role simpler, as the manual compiles all the directives related to the position. At the same time, the implementation of indicators allows us to determine if the functions are being carried out correctly and to establish with greater certainty the benefits generated for the company. The functions manual presented in this work is composed of: Introduction, Responsibilities, Protocols, Audit Processes, Annexes, among others. On the other hand, the process inventory is conducted, which expresses the relationship between macroprocesses, processes, and subprocesses. The job design collects the capabilities and functions that must be required for the position. The FJA graphically presents the activities that will be carried out in the position or job role and their frequency; and the flow diagrams present the processes related to the position, which sequence the necessary activities to fulfill the job. For the gathering of information, the input from Toyocuenca members was utilized, who contributed precise data about the company.

Keywords: Functions Manual, process indicators, FJA, flowchart, automotive sector.

Índice de Contenido.

Dedicatoria.....	i
Agradecimientos.....	ii
Resumen	iii
Abstract	iii
Introducción.....	1
1. Capítulo 1: Análisis de la Situación Actual.....	2
1.1. Estructura Organizacional.....	2
1.2. Procesos Internos de la Organización.....	3
1.3. Entrevistas.....	8
2. Capítulo 2: Propuesta de Manual de Funciones.....	10
2.1. Inventario de Procesos.....	10
2.2. Diagramas de Flujo de Procesos con los que se Relaciona el Cargo.....	11
2.3. Diseño de Puesto.....	21
2.4. Functional Job Analysis (FJA).....	24
2.5. Manual de Funciones.....	25
2.5.1. Introducción.....	25
2.5.2. Importancia.....	26
2.5.3. Responsabilidades.....	26
2.5.4. Procedimientos.....	26
2.5.5. Protocolos.....	26
2.5.6. Auditorías.....	26
2.5.7. Anexos.....	26
3. Capítulo 3: Indicadores de Rendimiento para el Cargo.....	28
3.1. Identificar Procesos Clave para Medir el Rendimiento.....	28
3.2. Indicadores de Rendimiento.....	28
3.2.1. Mecánica y Latonería & Pintura.....	29
3.2.2. Control de Calidad.....	30
3.2.3. Auditorías.....	30

3.2.4. Capacitación de Personal.....	31
3.2.5. Contratación.....	31
3.2.6. Exámenes Ocupacionales.....	31
3.2.7. Aplicación de Programas de Marca.....	32
3.2.8. Gestión de Desechos.....	32
3.3. Validación y Ajustes Finales	32
4. Conclusión.....	39
Referencias.....	41
Anexos	44

Índice de Tablas.

Tabla 1.-	Colaboradores de la Organización.	3
Tabla 2.-	Tipos de Procesos.	4
Tabla 3.-	Tipos de Entrevista.	8
Tabla 4.-	Secuencia de Metodologías Empleadas.	10
Tabla 5.-	Enfoques del Diseño de Puesto.	21
Tabla 6.-	FODA del Cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos.	27
Tabla 7.-	Indicadores para Mecánica y Latonería & Pintura.	29
Tabla 8.-	Indicadores para Control de Calidad.	30
Tabla 9.-	Indicadores para Auditorías.	30
Tabla 10.-	Indicadores para Capacitación de Personal.	31
Tabla 11.-	Indicadores para Contratación.	31
Tabla 12.-	Indicadores para Exámenes Ocupacionales.	31
Tabla 13.-	Indicadores para Aplicación de Programas de Marca.	32
Tabla 14.-	Indicadores para Gestión de Desechos.	32
Tabla 15.-	Indicadores por Procesos para Cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos.	33

Índice de Figuras.

Ilustración 1.- Organigrama.	2
Ilustración 2.- Mapa de Macroprocesos de Toyocuencia.	3
Ilustración 3.- Diagrama de Flujo de Control de Calidad Mecánica.	6
Ilustración 4.- Diagrama de Flujo de Control de Calidad Latonería y Pintura.	7
Ilustración 5.- Diagrama de Flujo de Mantenimiento Mecánico.	12
Ilustración 6.- Diagrama de Flujo de Reparación Body & Paint.	13
Ilustración 7.- Diagrama de Flujo de Control de Calidad.	14
Ilustración 8.- Diagrama de Flujo de Auditorías.	15
Ilustración 9.- Diagrama de Flujo de Capacitación.	16
Ilustración 10.- Diagrama de Flujo de Contratación.	17
Ilustración 11.- Diagrama de Flujo de Exámenes Ocupacionales.	18
Ilustración 12.- Diagrama de Flujo de Aplicación de Programas de la Marca.	19
Ilustración 13.- Diagrama de Flujo de Gestión de Desechos.	20
Ilustración 14.- Diseño de Puesto.	21
Ilustración 15.- Cuadro FJA.	25

Índice de Anexos.

Anexo 1.-	Entrevista a Coordinadora de Talento Humano.....	44
Anexo 2.-	Entrevista a Líder Kaizen.....	45
Anexo 3.-	Inventario de Procesos de Macroproceso Reparación Mecánica.....	46
Anexo 4.-	Inventario de Procesos de Macroproceso Body & Paint.	47
Anexo 5.-	Inventario de Procesos de Macroproceso Gestión de Calidad.....	48
Anexo 6.-	Inventario de Procesos de Macroproceso Planificación Estratégica Parte 1	49
Anexo 7.-	Inventario de Procesos de Macroproceso Planificación Estratégica Parte 2.	50
Anexo 8.-	Inventario de Procesos de Macroproceso Gestión de Talento Humano.	51
Anexo 9.-	Inventario de Procesos de Macroproceso Atención al Cliente.	52
Anexo 10.-	Inventario de Procesos de Macroproceso Administración y Finanzas.	52
Anexo 11.-	Inventario de Procesos de Macroproceso Administración de Insumos y Mantenimiento de Equipos.	52
Anexo 12.-	Inventario de Procesos de Macroproceso Marketing y Ventas.....	52
Anexo 13.-	Inventario de Procesos de Macroproceso Analizar Garantías.	52
Anexo 14.-	Manual de Funciones del Cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos. .	52

Introducción.

Toyocuenca es una empresa perteneciente a la Corporación Importadora Tomebamba, autorizada por Toyota del Ecuador para brindar servicio técnico a sus clientes. Toyocuenca lleva 28 años al servicio de clientes Toyota y multimarca en el mercado cuencano. En este periodo, se ha caracterizado por brindar un servicio eficiente y de calidad, lo cual ha hecho que se tome a Toyocuenca como un referente del servicio esperado a nivel local, gracias al servicio que proporcionan, han podido posicionarse en el mercado Cuencano con altos índices de fidelización de sus compradores a pesar de los elevados costos. La cartera se ha fortalecido por la recomendación de consumidores satisfechos, logrando cada día aumentar la lista de estos.

Lo más importante para Toyocuenca es la satisfacción del cliente, la cual han incorporado como parte de los controles de calidad que realizan, no solo para mejorar el servicio del cliente, sino que también para reducir fallos en la ejecución de las actividades realizadas y evitar que se presenten inconformidades a lo largo del tiempo.

A pesar de presentar un buen manejo de las actividades y tener el reconocimiento de ser una marca que mantiene altos estándares, al interior de la organización han percibido que los controles son muy vagos, motivo por el cual consideran que no se están cumpliendo las expectativas que tienen como organización y como marca. A criterio de la Coordinadora de Talento Humano, las áreas que más inconvenientes presentan dentro de la organización son las de Gestión Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional, Control de Calidad y Mejora Continua. Como solución, se propone implementar el cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos; este será quien se encargue del control y mejoras de estas áreas, con el objetivo de obtener certificaciones como las ISO para una organización más responsable.

Adicionalmente, se propone realizar el Manual de Funciones, para evidenciar fácilmente las actividades a realizar, medir si el rendimiento del puesto es adecuado y cómo aporta a la empresa. Por otra parte, el manual beneficiará a la inducción de la persona que ejecute el cargo, pues el manual incluye las diferentes pautas, actividades y demás especificaciones necesarias. Para la realización de este primero se analizó la situación actual de Toyocuenca; con la situación actual establecida se procedió al levantamiento del inventario de procesos y los diagramas de flujo con los que se relacionara el cargo, el diseño del puesto, el FJA y el manual de funciones para como último paso establecer los indicadores por procesos y validar los mismos con la Coordinadora de Recursos Humanos.

1. Capítulo 1: Análisis de la Situación Actual.

En este capítulo, se realizó el levantamiento de la situación actual de Toyocuencia para lo cual se analizó la estructura organizacional, los procesos internos de la organización y por último se realizaron entrevistas a algunos miembros de la empresa. El cual se centra en los procesos a los que están vinculadas las actividades de: Gestión de Calidad; Seguridad y Salud Ocupacional; Gestión Ambiental; Capacitación de Personal y Procesos. Con el análisis de estos y la información obtenida, se estableció una base que permite direccionar de manera sencilla y oportuna el desarrollo y aplicación del manual.

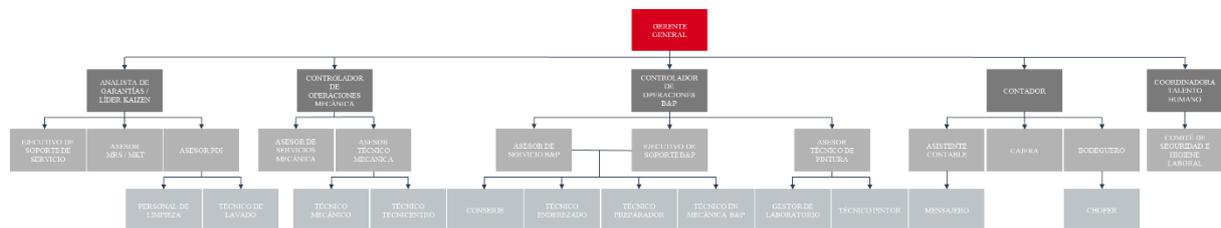
1.1. Estructura Organizacional.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005) indican que la estructura organizacional:

“Es la distribución formal de los empleos dentro de una organización. Cuando los gerentes desarrollan o cambian la estructura, participan en el diseño organizacional, proceso que involucra decisiones sobre seis elementos clave: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización, y formalización”.

En el caso de Toyocuencia, cuenta con 5 áreas bien establecidas, en tanto que su personal está distribuido en cuatro niveles en su estructura organizacional. Esto se puede evidenciar en el organigrama que se muestra a continuación.

Ilustración 1
Organigrama.



Adicionalmente, se presenta una tabla que detalla el número de colaboradores que forman parte de cada una de las áreas; esto permitirá visualizar con mayor profundidad en que áreas hay mayor concentración de empleados.

Tabla 1
Colaboradores de la Organización

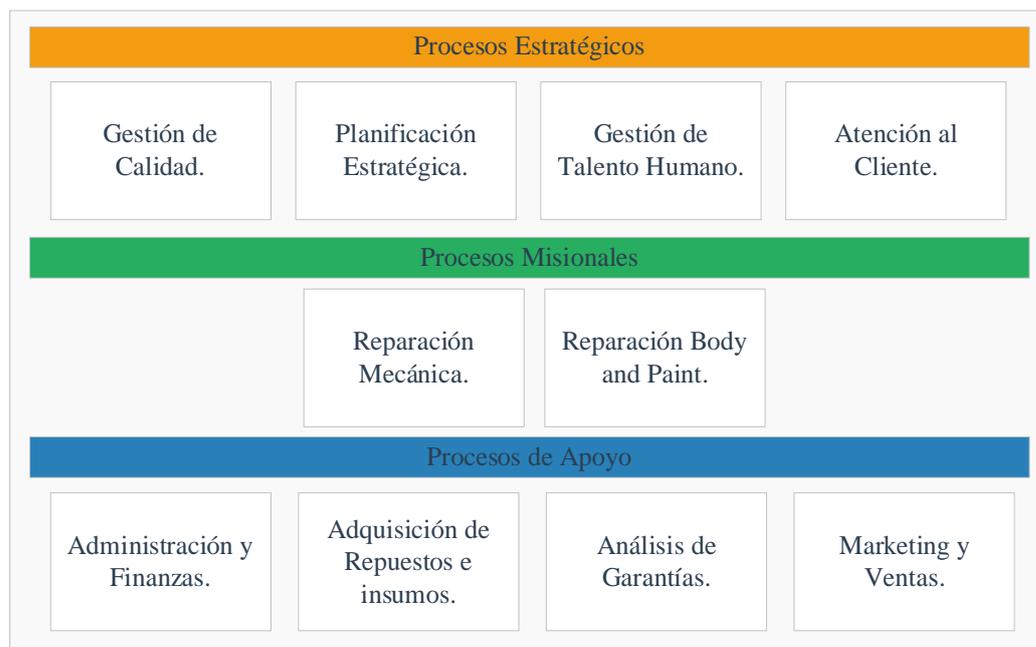
Área.	Número de empleados.
Analista de garantías / Líder Kaizen	9
Controlador de operaciones mecánicas	16
Controlador de operaciones B&P	20
Contador	4
Coordinadora de talento humano	1

Al culminar este trabajo se deberá actualizar el organigrama agregando el cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos, a su vez se deberá actualizar la tabla de colaboradores de la organización incorporando al área que corresponda.

1.2. Procesos Internos de la Organización.

Como punto de partida para establecer los procesos de la organización, se realiza el mapa de macroprocesos; este permite evidenciar a qué área pertenece cada uno. Al tomar en cuenta lo expuesto por Briones (2021), donde expone que los macroprocesos son la representación global de los procesos, se puede llegar a la conclusión de que al establecer los macroprocesos se facilita el análisis de los procesos que conforman cada uno de estos. A continuación, se presenta el mapa de macroprocesos de Toyocuenca.

Ilustración 2
Mapa de Macroprocesos de Toyocuenca.



Acorde a lo expuesto por *Sinapsys* (2019), los procesos son una serie de actividades secuenciales que dan como resultado un producto o un servicio. Estos tienen entradas y salidas y, a su vez, se conectan con otros procesos, a los cuales les proporcionan las entradas, tales como documentos, materias primas y productos en procesos, entre otros. A su vez, estos generarán las entradas de nuevos procesos.

Según Robaina. D. et al. (2011), en su artículo: *Procedimiento General de Rediseño Organizacional para Mejorar el Enfoque a Procesos*; los procesos se dividen en tres tipos, los cuales son:

Tabla 2
Tipos de Procesos.

Procesos Estratégicos.	Procesos Clave.	Procesos de Apoyo.
Permiten a la organización definir y aplicar diversas estrategias y establecer los objetivos para que esta pueda ejecutar sus funciones y mantener el direccionamiento que desea.	Aumentan el valor del producto y/o apoyan a la satisfacción de los clientes; también se pueden considerar como procesos clave aquellos procesos que son de alto costo para la organización.	Ayudan a la gestión de la organización y no encajan en los procesos estratégicos ni en los procesos clave y, a su vez, no presentan relevancia en la visión o misión de la organización, o son los que ayudan a la gestión de los recursos.

Según *Creately* (2024), la calidad es un tema crítico en los procesos; al ser algo vital para las organizaciones, es aquello que debe ser gestionado constantemente. Por otra parte, Oaklan (2003), en su obra *TQM With Cases*, sostiene que las compañías compiten en función de la calidad, el precio, la fiabilidad, la reputación y los tiempos de entrega. De los cuales la calidad es el factor determinante para el éxito de la organización y lograr un mejor posicionamiento ante sus competidores.

Con base en ello, se puede decir que los procesos son fundamentales para adquirir ventajas competitivas de manera ágil y oportuna al momento en el que se presentan cambios en el mercado, ya que en base a estos se puede analizar los fallos de calidad. En la actualidad, las nuevas tecnologías y la globalización han provocado que los cambios cada vez sean más

rápidos, lo cual reduce los tiempos de respuesta que tienen las organizaciones para adaptarse y sobrevivir.

A partir del mapa de macroprocesos se determinó que los procesos con los que se relacionará el cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos son: Gestión de la Calidad, Mejora Continua, Desarrollo de Personal, Seguridad y Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

Los procesos antes mencionados son manejados por nueve personas (Internas y/o Externas), lo cual provoca que estos sean segmentados, haciendo más complejo Gestionar, Controlar y Mejorar los mismos. Se considera que este problema se da pues, para la mayoría de los cargos ejecutivos, no se cuenta con los diagramas de flujo a los que se relacionan los cargos. Como ejemplo de ello, solo se cuenta con los diagramas de flujo de Control de Calidad en relación con los procesos a los que se relaciona el cargo.

En los diagramas de flujo que se muestran a continuación, se pueden evidenciar los procesos de control de calidad que se llevan a cabo. Estos son realizados por diferentes miembros de la organización. El mantener este control ha permitido a la organización identificar oportunamente los problemas y tomar los correctivos necesarios, incluyendo aquellos de mayor complejidad, en los que es necesario cruzar información con otros establecimientos (Talleres) de la marca a nivel local y mundial.

Ilustración 3
Diagrama de Flujo de Control de Calidad Mecánica.

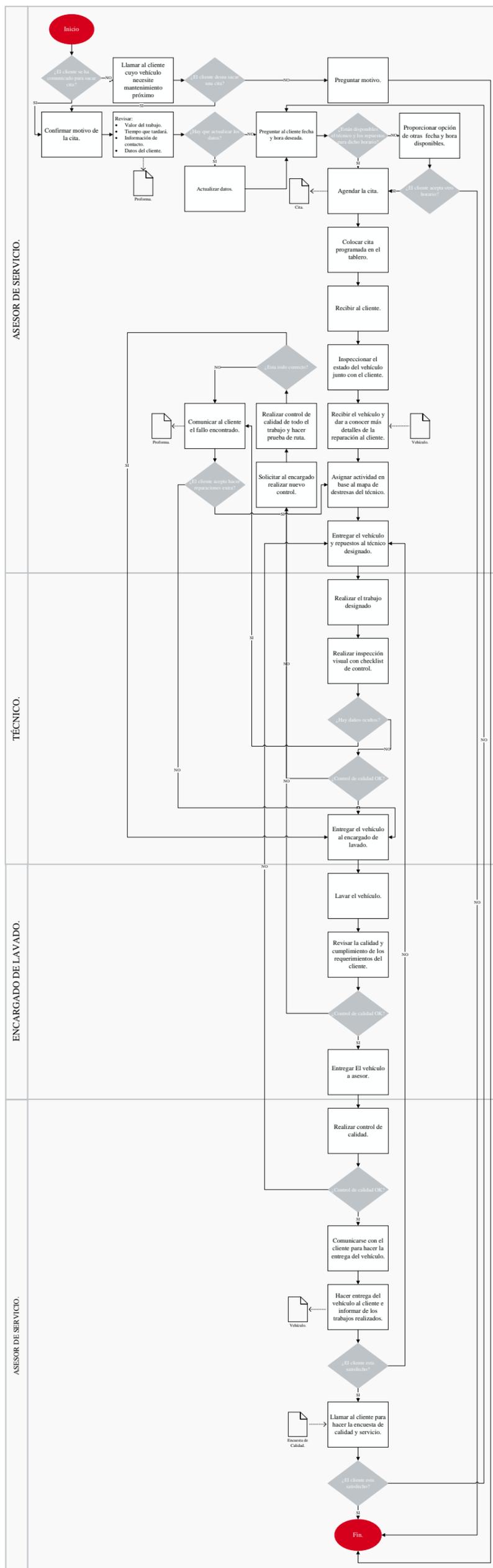
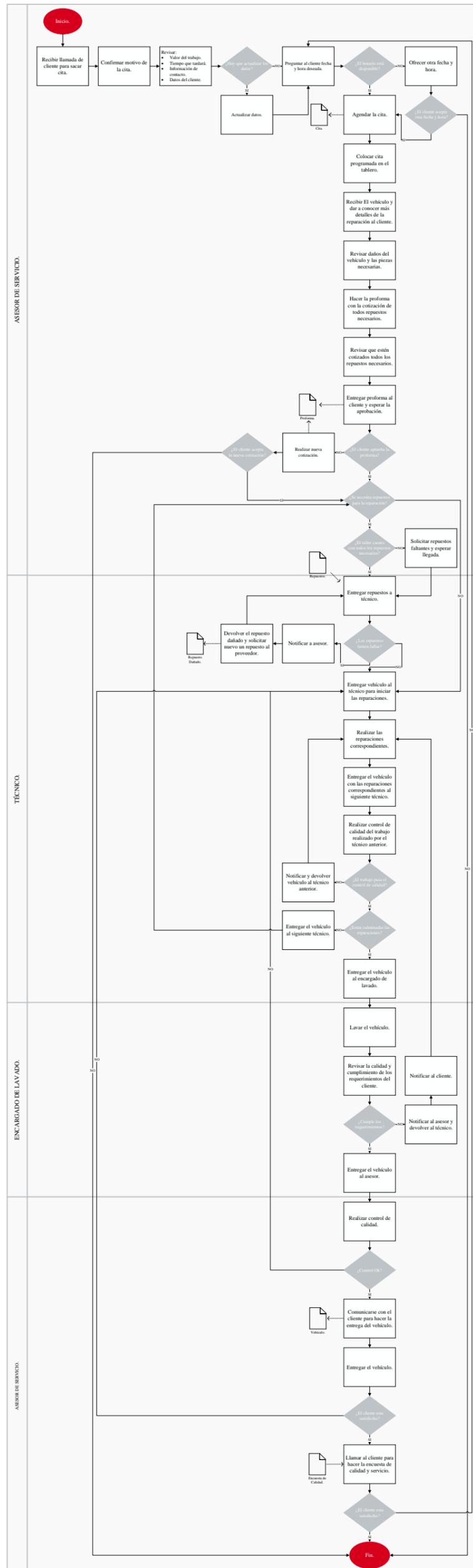


Ilustración 4
Diagrama de Flujo de Control de Calidad Latonería y Pintura.



En los diagramas de flujo presentados anteriormente se puede evidenciar como se están realizando actualmente los procesos de reparación de vehículos en las áreas de Latonería & Pintura y en Mecánica y todas las partes del proceso en las que se realizan controles de calidad, al evidenciar esto se corrobora que los controles realizados son rigurosos y esto a su vez hace que se reduzca la posibilidad que llegue un producto terminado en condiciones inadecuadas a los clientes.

1.3. Entrevistas.

Según Díaz-Bravo et al. (2013), las entrevistas son tipos de conversaciones que buscan llegar a un fin, el cual suele ser la obtención de información por medio de una conversación más formal que una conversación convencional. Por otra parte, se considera más completa que un cuestionario o encuesta, ya que permite recabar información más profunda sobre el tema tratado; así mismo, esto dependerá del tipo de entrevista que se lleve a cabo.

Asimismo, Díaz-Bravo et al. (2013) sostienen que en general hay tres tipos de entrevistas, como se muestra a continuación:

Tabla 3
Tipos de Entrevista.

Entrevista Estructurada o Enfocada	Entrevista Semiestructurada	Entrevista no Estructurada
Las preguntas van a estar preestablecidas, buscan seguir un orden predeterminado y van a tener respuestas establecidas.	A pesar de tener algunas preguntas establecidas, ésta puede adaptarse acorde a las necesidades de la persona entrevistada con el fin de obtener información más precisa.	Es mucho más informal en comparación con la entrevista estructurada; busca adaptarse a la persona entrevistada. Gracias a esto, el sujeto puede ir más allá de la pregunta y desviar la entrevista.

Para recabar la información necesaria, se llevaron a cabo diversas entrevistas no estructuradas con miembros de la organización. En estas se obtuvo la información necesaria para llevar a cabo el trabajo planteado.

Así mismo, se realizaron entrevistas semiestructuradas a miembros como: la Coordinadora de Recursos Humanos y el Líder Kaizen; algunas de las preguntas realizadas fueron: ¿Considera que se lleva un control de calidad riguroso? ¿Considera que se mantiene una mejora continua adecuada o se puede mejorar?, entre otras. Con las respuestas de las entrevistas se pudo determinar que hay varias áreas que presentan inconvenientes, siendo las más críticas la Salud

y Seguridad Ocupacional y la Gestión Ambiental, pues se considera que los controles mantenidos hasta el momento han ayudado a mantener en funcionamiento los talleres, pero no se están cumpliendo los estándares que Toyota busca conservar a nivel mundial como marca. En los Anexos 1 y 2 se pueden visualizar las entrevistas.

En conclusión, Toyocuenca presenta la necesidad de mejorar algunos aspectos fundamentales para el funcionamiento, tales como la Salud y Seguridad Ocupacional, Gestión de Desechos, Control de Calidad y la implementación de Mejora Continua. A pesar de que la empresa mantiene sus operaciones bajo las normativas pertinentes, se considera que estas son muy vagas en relación con las expectativas y metas que tiene la empresa. Por lo mismo, se recomendaría tomar medidas que impulsen la mejora de estas áreas; para lo cual se sugiere la implementación de un Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos; acompañado del Manual de Funciones para el mismo.

2. Capítulo 2: Propuesta de Manual de Funciones.

A lo largo de este capítulo, se elaborará la propuesta del Manual de Funciones para el cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos para la empresa Toyocuenca. La elaboración de éste se ajusta a la necesidad de presentar un documento que recopile los aspectos vitales a conocer para la ejecución de las actividades que deben llevarse a cabo en este puesto de trabajo, permite realizar una inducción más sencilla al cargo, genera las bases para que la organización pueda conocer los puntos clave para medir el rendimiento y a su vez estandarizar los procesos.

El Manual de Funciones está compuesto por los siguientes apartados: Introducción, Responsabilidades, Protocolos, Auditorías y Anexos. Estos últimos diagramas, cuadros y normativas que se van a emplear para el cumplimiento de las actividades del puesto. Por otro lado, primero se realiza el Inventario de Procesos, el Diseño del Puesto, el Funcional Job Analysis (FJA) y los Diagramas de Flujo de las principales actividades, para de ese modo tener una estructura previa de lo que se espera del puesto de trabajo.

Tabla 4
Secuencia de Metodologías Empleadas.

Inventario de Procesos.	Cuadro que presenta la relación existente entre los Macroprocesos, los Procesos y los Subprocesos.
Diagramas de Flujo.	Gráfico que representa secuencialmente de actividades necesarias para el trabajo.
Diseño de Puesto.	Documento que especifica las capacidades y funciones que debe cumplir un cargo determinado.
Funcional Job Analysis.	Diagrama que especifica las distintas actividades que se debe llevar a cabo en un puesto o cargo de trabajo.

2.1. Inventario de Procesos.

Con el Mapa de Macroprocesos, se procede a identificar los procesos que componen cada uno de los Macroprocesos, para lo cual se puede emplear un inventario de Procesos, según MRProcessi Cía. Ltda. (2017), el inventario de procesos muestra la relación que hay entre los Macroprocesos, los Procesos, los Subprocesos y las Actividades, ya sea que estos pertenezcan a procesos Misionales, de Apoyo o Estratégicos. En función de eso se elaboró el inventario de procesos que se muestra en los anexos del 3 al 13.

Al analizar el inventario de procesos, se pudo identificar que el Cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos está relacionado con los procesos de: Mantenimiento Preventivo,

Reparaciones Generales, Enderezado Automotriz, Preparación de Superficies, Pintura, Control de Calidad por Proceso, Análisis de Fallos, Propuestas de Mejora, Implementar Mejoras, Capacitaciones, Evaluación, Capacitaciones de Especialización, Capacitaciones Anuales, Implementar Programas de la Marca, Revisar Cumplimiento de Programas Implementados, Evaluaciones de Cumplimiento de los Procesos, Cumplimiento de Objetivos, Contratación, Desvinculación, Evaluación de Desempeño, Capacitaciones, Encuesta de Satisfacción de Personal y Mantenimiento de Equipos.

2.2. Diagramas de Flujo de Procesos con los que se Relaciona el Cargo.

Después de haber determinado los procesos con los que se relaciona el cargo, se procede a realizar los diagramas de flujo para establecer claramente qué actividades deberá llevar a cabo el Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos. A continuación, se presentan los mismos.

Ilustración 5
Diagrama de Flujo de Mantenimiento Mecánico.

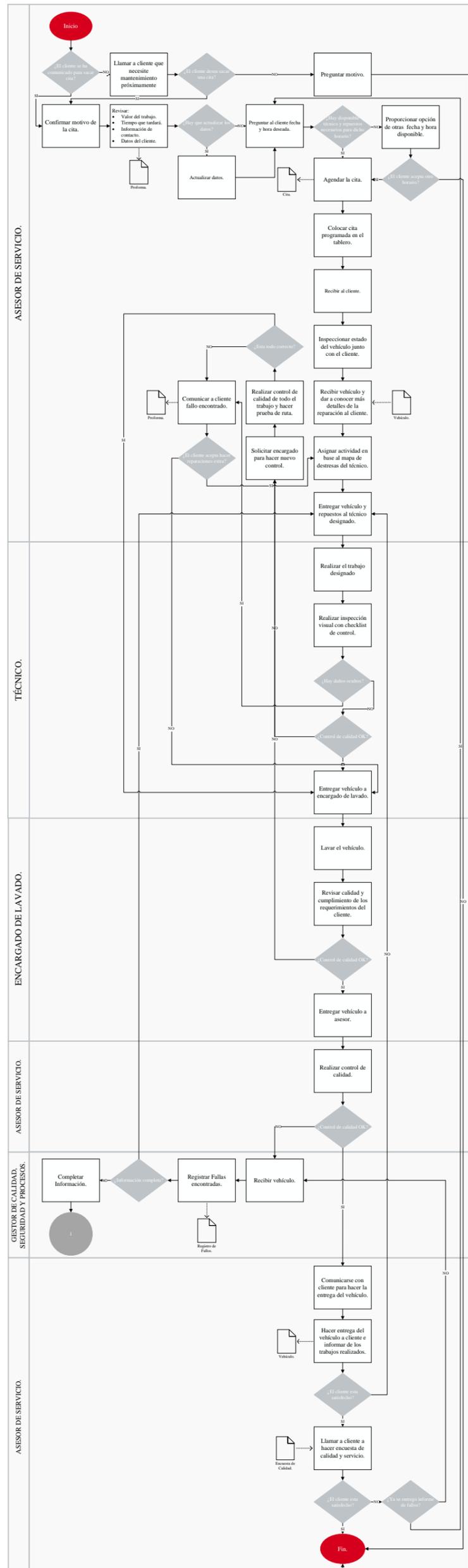


Ilustración 6
Diagrama de Flujo de Reparación Body & Paint.

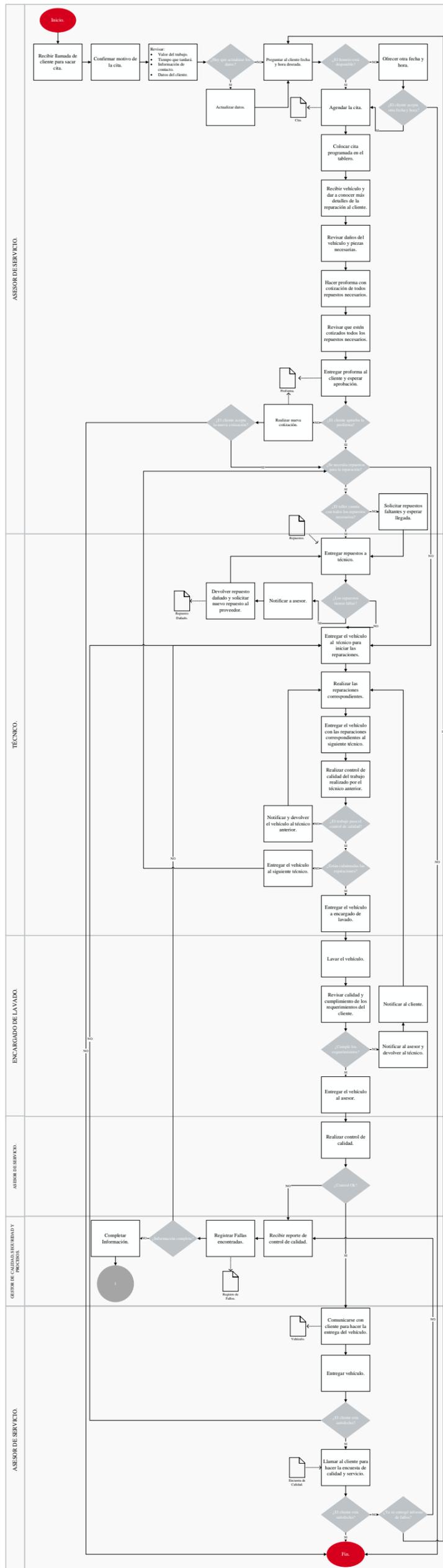


Ilustración 7
Diagrama de Flujo de Control de Calidad.

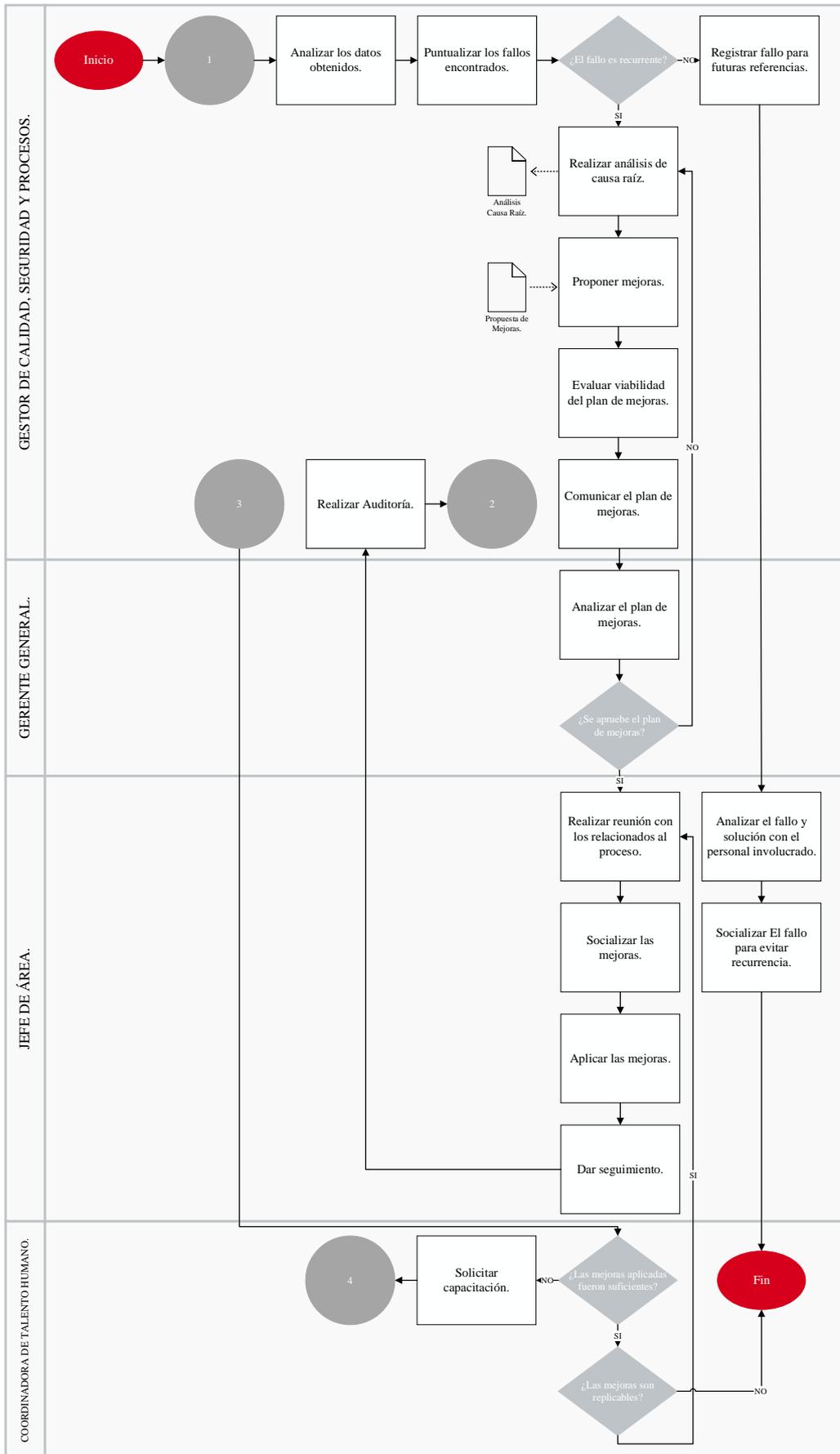


Ilustración 8
Diagrama de Flujo de Auditorías.

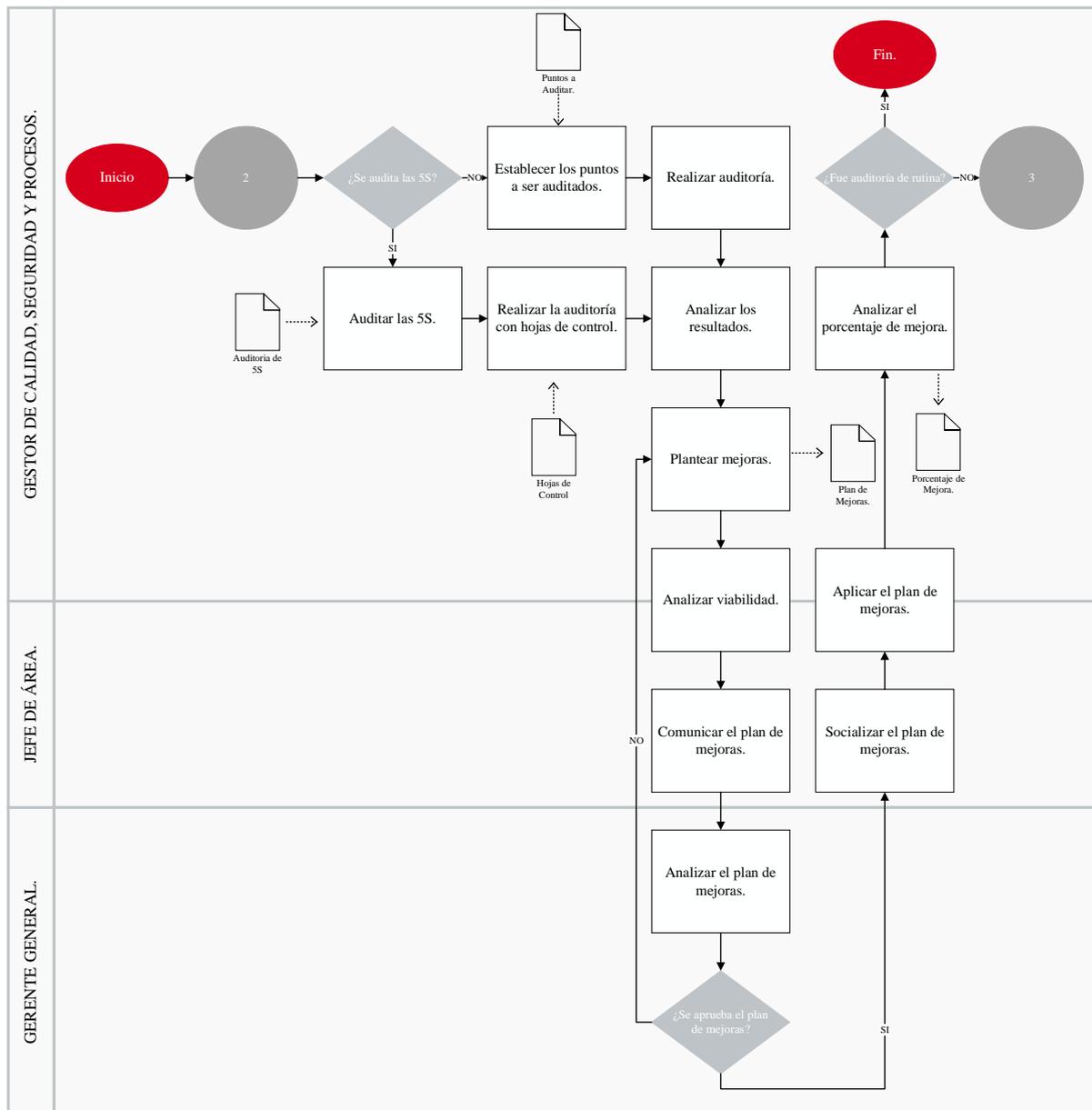


Ilustración 9
Diagrama de Flujo de Capacitación.

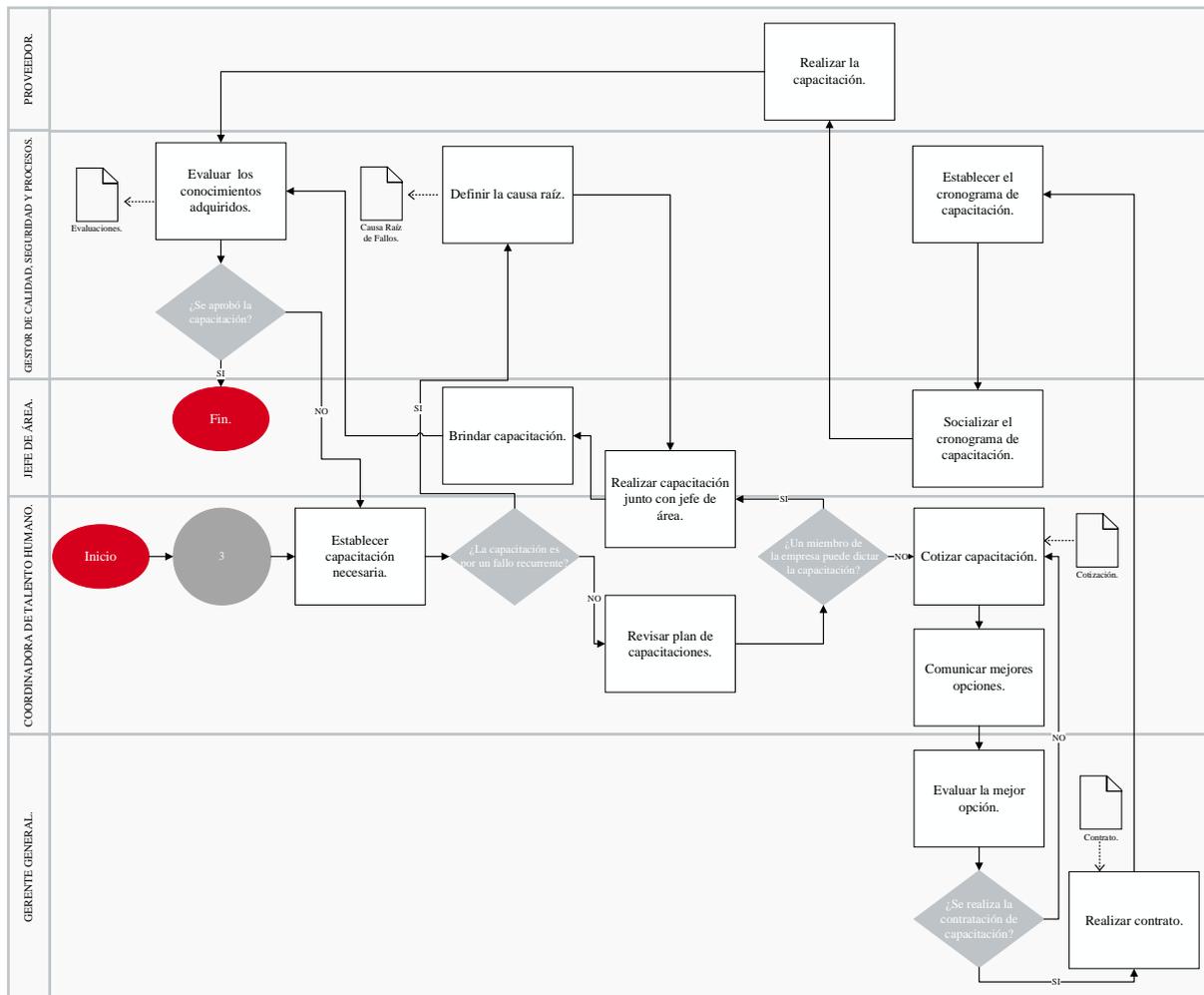


Ilustración 10
Diagrama de Flujo de Contratación.

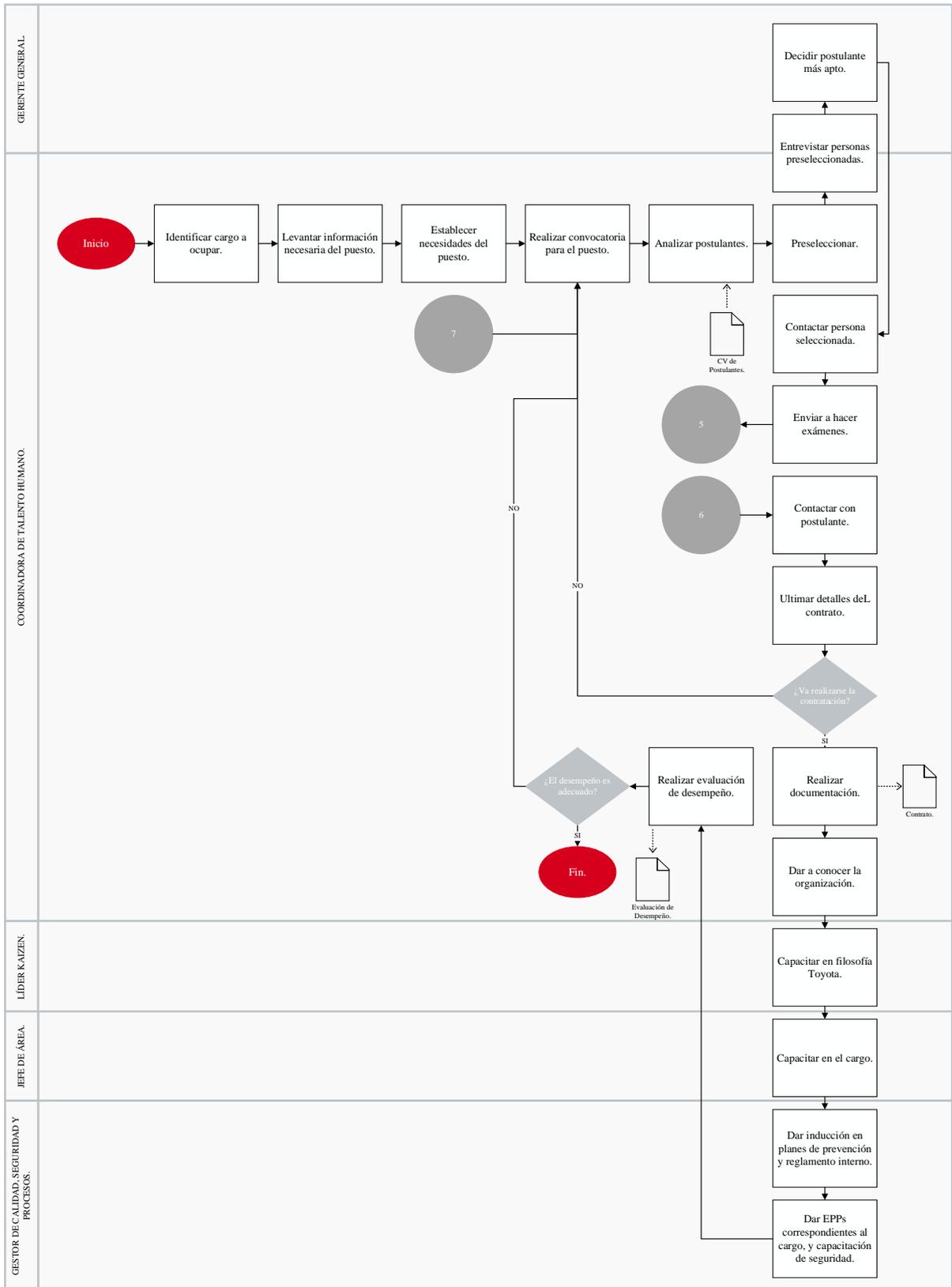


Ilustración 11
Diagrama de Flujo de Exámenes Ocupacionales.

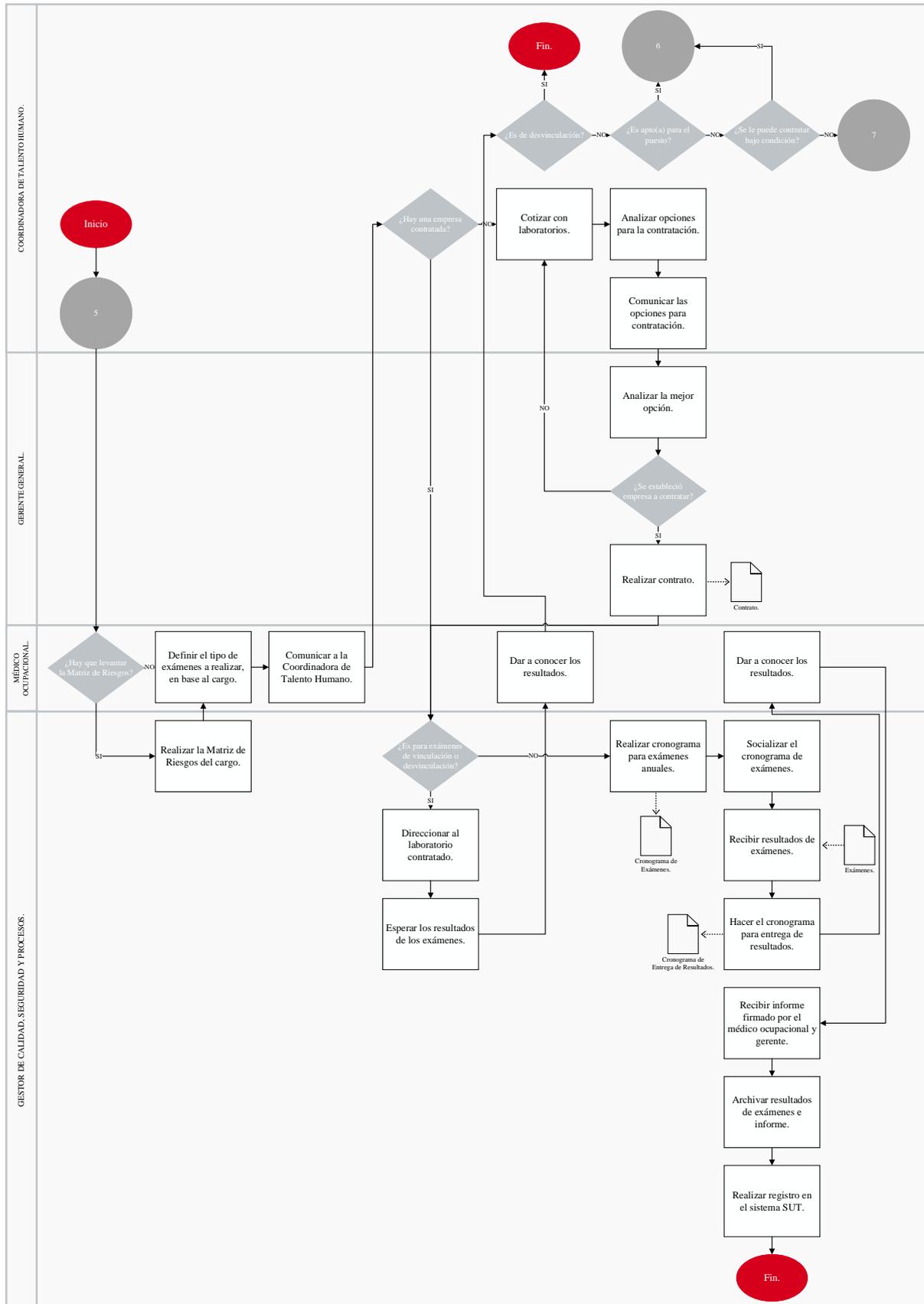


Ilustración 12
Diagrama de Flujo de Aplicación de Programas de la Marca.

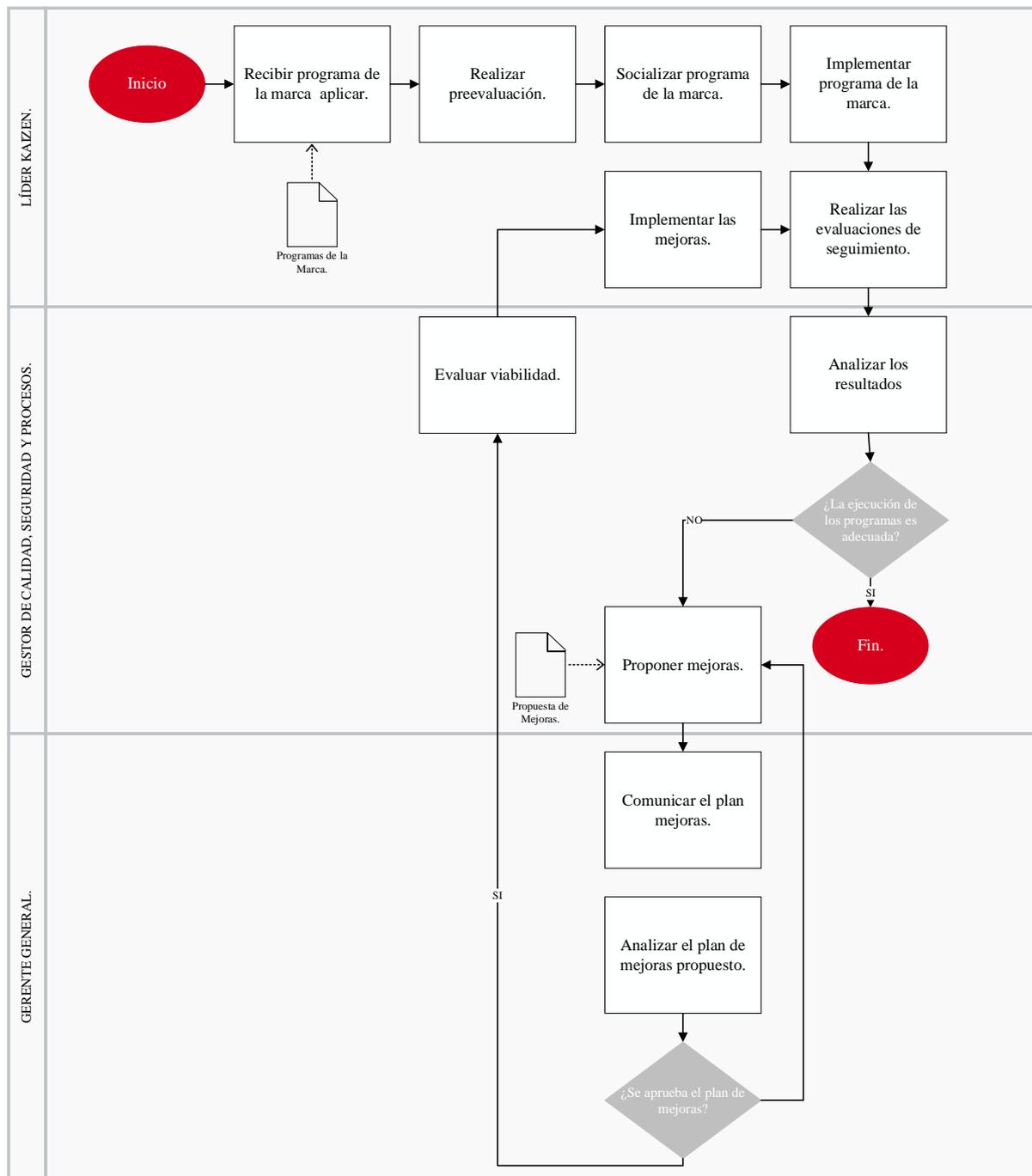
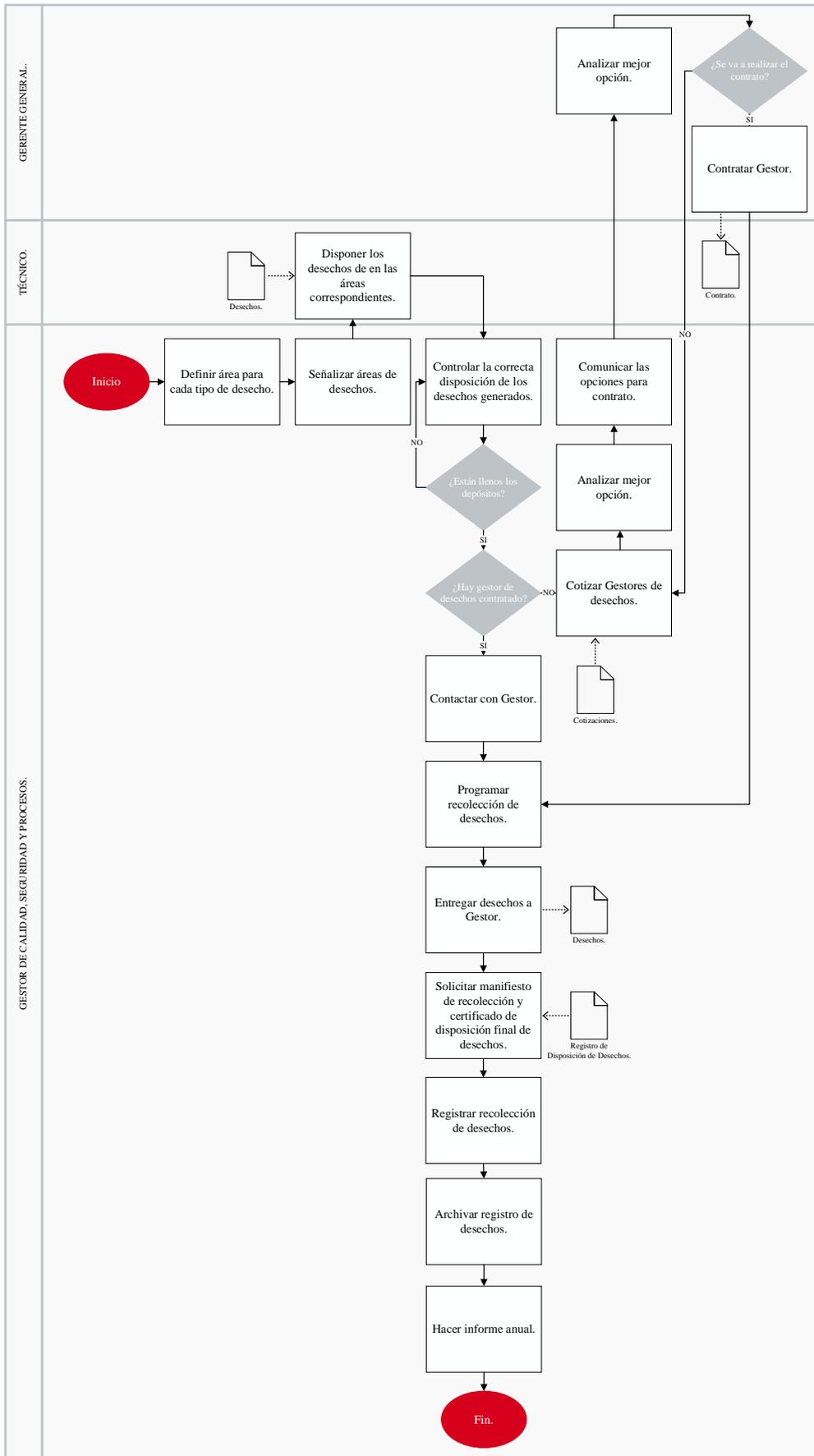


Ilustración 13
Diagrama de Flujo de Gestión de Desechos.



Con las actividades establecidas se puede pasar a realizar el Diseño de Puesto, el FJA y el Manual de Funciones.

2.3. Diseño de Puesto.

Acorde a lo expuesto por Ivancevich, Konopaske & Matteson (2006), para que un puesto tenga un buen desempeño es necesario el diseño del mismo; esto se consigue al definir de manera específica lo que cada empleado debe hacer. En el diseño de puesto, los altos mandos deben especificar las competencias y la autoridad con la que va a contar el puesto. A pesar que no cuentan una metodología establecida presentan 5 enfoques que consideran que son necesarios para realizar un diseño de puesto sin descuidar ningún ámbito importante; estos enfoques son:

Tabla 5
Enfoques del Diseño de Puesto.

Enfoque Mecánico.	Este es un enfoque más inclinado a los principios de la ingeniería industrial, se deriva del Taylorismo y principalmente, Busca la eficiencia del puesto.
Enfoque Motivacional.	Tendrá en cuenta aspectos psicológicos, psicosociales y motivacionales que influyen en el trabajador.
Enfoque Biológico.	Enfoque direccionado a los aspectos ergonómicos y de bienestar físico del trabajador.
Enfoque Perceptual/Motor.	Considera los aspectos cognitivos y las limitaciones humanas que se pueden presentar.
Ampliación y Enriquecimiento del Puesto.	A medida que se desarrolla el puesto, se reestructuran las actividades para que el trabajo que se realiza sea más significativo para la empresa.

Diseño de Puesto Para Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos.

Título del Puesto: Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos.

Departamento: Talento Humano.

Ubicación: Cuenca, Ecuador.

Reporta a: Coordinador de Talento Humano.

Misión del Puesto: Analizar, Actualizar, Estructurar y Verificar la Gestión de Calidad de los Procesos, Salud y Seguridad Ocupacional, Gestión Ambiental, Capacitación de Personal, Mejora de Procesos, con la finalidad de cumplir las normativas vigentes para el funcionamiento y buscar certificación en aplicación de normativas ISO.

Responsabilidades Principales:

1. Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional:

- Realizar un sistema de Gestión de Seguridad, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes y la alineación con las normativas ISO aplicables.
- Establecer políticas, procedimientos y estándares de seguridad para la organización.

2. Gestión Ambiental:

- Establecer un sistema de control de la Gestión Ambiental, y realizar levantamiento de nuevas metodologías que se puedan aplicar, esto con el fin de cumplir y alinearse a las normativas existentes en el país como las ISO.
- Documentar, optimizar y auditar la ejecución y cumplimiento del programa de Gestión Ambiental establecido.

3. Capacitación y Desarrollo:

- Desarrollar e impartir programas de formación en temas de: Calidad, Seguridad, Manejo de Residuos y Mejora de Procesos para el personal.
- Fomentar una cultura de calidad y seguridad en toda la organización.

4. Gestión de Mejora Continua:

- Evaluar procesos y calidad de los mismos, realizar análisis para mejorar los mismos.
- Buscar métodos para reducir tiempos y mejorar la eficiencia de los procesos existentes.

5. Control de Calidad:

- Revisar encuestas para establecer el porcentaje de satisfacción del cliente.
- Establecer puntos clave para mejorar el nivel de calidad de los procesos.

6. Auditorías y Cumplimiento:

- Planificar y ejecutar auditorías internas de Calidad, Manejo de Desechos y Seguridad, y coordinar las Auditorías Externas.
- Asegurar el cumplimiento de las normativas legales y reglamentarias aplicables en materia de Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad.

7. Gestión de Riesgos:

- Identificar y evaluar riesgos relacionados con la Gestión de Desechos y la Seguridad, y desarrollar planes de mitigación.
- Implementar acciones correctivas y preventivas para abordar no conformidades y prevenir su recurrencia.

Requisitos del Puesto:

• Formación Académica:

- Título universitario en Ingeniería Industrial, Ingeniería de la Producción o carreras afines.

• Experiencia:

- 2 años.
- Certificación de Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional.

• Conocimientos Técnicos:

- Dominio de las normas ISO y otras relacionadas con la gestión de calidad, seguridad y gestión ambiental.
- Conocimiento en metodologías de mejora continua como Lean Manufacturing y Six Sigma.
- Manejo de herramientas de análisis de procesos y gestión de riesgos.

• Habilidades y Competencias:

- Liderazgo y capacidad para dirigir equipos multidisciplinarios.
- Habilidades de comunicación y negociación.
- Orientación a resultados y capacidad analítica.
- Proactividad y capacidad para gestionar múltiples proyectos simultáneamente.

Condiciones del Puesto:

- **Horario de Trabajo:** 8:00 a 18:00 con dos horas de almuerzo
- **Disponibilidad Para Viajar:** No

2.4. Functional Job Analysis (FJA).

De acuerdo con Fine & Cronshaw (1999), el *Functional Job Analysis* (FJA), por sus siglas en inglés) es una herramienta que permite analizar diversos aspectos de un puesto de trabajo. Aunque su propósito principal es evaluar el cargo en su totalidad, en muchas ocasiones su aplicación puede extenderse a otras áreas. No obstante, a pesar de su amplio alcance, debe mantener el enfoque en las competencias esenciales del puesto.

Por otro lado, el FJA es altamente útil para las organizaciones, ya que facilita la recopilación de información clave, como capacidades, habilidades y herramientas necesarias para el desempeño del cargo, así como otros elementos relevantes para las actividades recurrentes. Según Fine & Cronshaw, (1999) el proceso que se debe implantar para realizar este cuadro es: Recolección de información, Identificación de actividades principales y por último el Análisis funcional de cada tarea.

En el ilustración que se muestra a continuación se evidencia el FJA, elaborado para el puesto de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos; se detallan aspectos como: tareas, datos, personas, razonamiento, habilidades, frecuencia e importancia.

Ilustración 15
Cuadro FJA.

Tarea	Datos	Persona	Razonamiento	Habilidades	Frecuencia	Importancia
Actualizar Manuales.	Manejo de manuales digitales.	Comunicación con recursos humanos.	Identificar puntos que fallen y establecer posibles mejoras.	Intermedio.	2 Años.	Bajo
Capacitar Anualmente el Personal.	Empleo de actas de la capacitación.	Comunicación con todos los miembros de la organización.	Crear plan de capacitaciones y socializarlo.	Avanzado.	Anual.	Alto
Controlar Almacenamiento de Desechos.	Elaboración de informes del manejo de los desechos.	Coordinación con técnicos.	Verificar almacenamiento temporal de desechos.	Intermedio.	Mensual.	Medio
Controlar el Uso de EPP.	Registro de entrega de EPPs.	Coordinación con Técnicos.	Comprobar el correcto uso de los EPPs.	Básico.	Semanal.	Medio
Ejecutar Simulacros.	Registro de proceso de evacuación.	Coordinación con todos los miembros de la organización.	Hacer simulacros programados y al azar.	Básico.	Indefinido.	Medio
Evaluar Nuevos Proyectos.	Recepción, valoración y planteamiento de viabilidad.	Interrelación con jefes de área.	Analizar viabilidad de nuevos proyectos.	Intermedio.	Indefinido.	Bajo
Gestionar Exámenes Antidoping.	Concesión y recepción de exámenes antidoping.	Comunicación con jefes de área.	Buscar y contratar empresa que realice exámenes ocupacionales.	Básico.	Esporádico.	Bajo
Gestionar Exámenes Ocupacionales.	Concesión y recepción de exámenes antidoping.	Coordinación con todos los miembros de la organización.	Buscar y contratar empresa que realice exámenes antidoping.	Básico.	Anual.	Alto
Gestionar Recolección de Desechos.	Concesión y recepción de exámenes antidoping.	Coordinación con proveedores.	Buscar y contratar empresa para recolección de residuos.	Intermedio.	Mensual.	Medio
Hacer Matrices de Riesgos.	Identificar y actualizar riesgos con sus respectivas matrices.	Comunicación con técnicos.	Evaluar riesgos y hacer matriz de riesgos.	Avanzado.	Indefinido.	Bajo
Llevar a Cabo Comités.	Dirección y evidencia de comités.	Coordinación con miembros del comité.	Organizar y dirigir comité de riesgos.	Avanzado.	Mensual.	Bajo
Llevar Registro de Capacitaciones.	Manejo y almacenamiento de registros de capacitaciones.	Comunicación con recursos humanos.	Hacer actas y firmar por los asistentes.	Básico.	Indefinido.	Alto
Realizar Auditorías Bimestrales.	Uso de plantillas para informe de auditorías.	Comunicación con todos los miembros de la organización.	Auditar cumplimiento de normativas.	Intermedio.	Bimestral.	Medio
Realizar Corrección y Prevención de Riesgos.	Uso de manuales y herramientas para medición de riesgos.	Comunicación con todos los miembros de la organización.	Evaluar posibles riesgo o problemas existentes y presentar soluciones.	Intermedio.	Indefinido.	Bajo
Realizar Evaluaciones de Rendimiento.	Uso de indicadores preestablecidos.	Coordinación con todos los miembros de la organización.	Establecer metas y medir el cumplimiento de las mismas.	Intermedio.	Bimestral.	Medio
Realizar Inducción de Nuevo Personal.	Emplear manuales y registro físico de capacitación.	Comunicación con nuevos miembros de la organización.	Dar capacitación a personal que se incorpore a la organización.	Avanzado.	Indefinido.	Bajo
Realizar Rutas de Control.	Uso ches list y tomar fotos como evidencia.	Comunicación con jefes de área.	Revisar y realizar informe del estado de cumplimiento de normativas.	Básico.	Mensual.	Medio
Registrar Capacitaciones en el SUT.	Uso de la plataforma SUT para registro de capacitaciones.	Comunicación con recursos humanos.	Cargar plan de capacitaciones y registrar capacitaciones con evidencia.	Intermedio.	Anual.	Alto
Registrar Disposición de Desechos en el SUIA.	Uso de plataforma SUIA para registros.	Comunicación con recursos humanos.	Cargar informe anual con evidencia de la disposición de desechos.	Intermedio.	Anual.	Alto
Registrar Resultados en el SIITH.	Uso de plataformas SIITH para registros.	Comunicación con jefes de área.	Cargar resultados de las evaluaciones con evidencia.	Intermedio.	Bimestral.	Bajo
Socializar de Manuales.	Empleo de manuales y registro para las capacitaciones.	Comunicación con todos los miembros de la organización.	Dar a conocer reajustes realizado en los manuales.	Básico.	Indefinido.	Medio
Verificar Cumplimiento de la Normativa Ambiental.	Uso de extractos de normativas necesarias.	Observación de disposición de los desechos generados.	Evaluar y establecer mejoras en el cumplimiento de la normativa ambiental.	Avanzado.	Mensual.	Alto
Verificar Cumplimiento del Código del Trabajo.	Uso de extractos de normativas que aplique.	Observación de ejecución del código de trabajo.	Evaluar y establecer mejoras en el cumplimiento del código de trabajo.	Avanzado.	Anual.	Alto
Verificar Mantenimiento de Equipos.	Uso de registro de mantenimiento y fotos de	Interacción con técnicos de mantenimiento.	Revisar que las maquinarias residan los mantenimientos correspondientes.	Básico.	Bimestral.	Bajo

Como se muestra en el FJA, se puede evidenciar que hay pocas tareas que se consideran de alta importancia en relación al cargo. A pesar de que no son muchas, este cargo va a estar altamente relacionado con otras áreas. Además, la información recabada y detallada en este cuadro sirve a su vez de como base para determinar las actividades que tiene que ejecutar el responsable del cargo y da pie a la elaboración del Manual de Funciones.

2.5. Manual de Funciones.

A continuación, se detallan los distintos apartados del Manual de Funciones:

2.5.1. Introducción.

Este apartado define el propósito y los alcances que presenta el cargo; es una primera vista de lo que implica el cargo, en este caso de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos. De igual manera, se presentan a grandes rasgos las implicaciones que va a tener el mismo.

2.5.2. Importancia.

Aquí se explica la importancia de las funciones que tiene el cargo, tanto para las áreas inmediatas de la organización como para el resto de áreas. Por otra parte, ayuda a comprender la necesidad de una buena ejecución del mismo.

2.5.3. Responsabilidades.

Describe todas las funciones que debe llevar a cabo la persona que ocupe el cargo; se especifican todos los puntos necesarios a cumplir, más no cómo ejecutar cada una de las mismas.

2.5.4. Procedimientos.

Describe los puntos clave que se deben mantener en control como principales aspectos de cada una de las aristas que integran las funciones del cargo. Por lo mismo, esta se divide en diferentes segmentos para mantener un orden y establecer un modo de conocer lo que se realiza; en este caso este apartado se divide en: Mejora Continua, Salud y Seguridad Ocupacional, Gestión Ambiental, Capacitación de Personal y Control de Calidad.

2.5.5. Protocolos.

Son medidas a tomas o procesos que se deben llevar a cabo en circunstancias especiales, este apartado se divide en: Salud y Seguridad Ocupacional y Capacitación de Personal.

2.5.6. Auditorías.

Describe las auditorías que deben llevarse a cabo dentro de la organización; las cuales ayudan a comprobar si se están cumpliendo las normativas exigidas para el funcionamiento de la empresa.

2.5.7. Anexos.

Los anexos entre otras cosas llevan, diagramas de flujo, normativas que se deben aplicar y cuadros que ayuden a la comprensión del manual. Todos los anexos buscan facilitar la inducción de las personas que vayan a incorporarse al puesto.

En el Anexo 14 del documento se encuentre el Manual de Funciones

La implementación del cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos, es un puesto que se espera genere una mejora en la ejecución de las actividades de la organización, además que los controles sean mucho más rigurosos y favorezca al cumplimiento de normativas y metas que se busca cumplir. A continuación, se presenta un análisis FODA para evidenciar los aspectos relevantes de este cargo.

Tabla 6
 FODA del Cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos.

Fortalezas.	Oportunidades.
<ul style="list-style-type: none"> ● Puesto estratégico que abarca 5 áreas (Calidad, Salud y Seguridad Ocupacional, Gestión Ambiental, Capacitación y Mejora Continua). ● Acceso y dominio de plataformas y normativas oficiales. ● Mantiene los estándares de Toyota como marca. ● Liderar innovación y auditorías. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mayor exigencia en el cumplimiento de normativas. ● Implementación de normativas como las ISO. ● Generar acciones correctivas necesarias. ● Implementar indicadores de rendimiento. ● Reducción de costos operativos.
Debilidades.	Amenazas.
<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de consolidación de macroprocesos. ● Alta carga de trabajo que puede reducir el enfoque estratégico. ● No se presentan tiempos definidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cambio de normativas. ● Poco conocimiento del cargo. ● Posible resistencia al cambio.

En conclusión, la implementación tanto de este cargo como del manual se puede considerar como una herramienta que generará un impacto importante en las operaciones de la organización, sin contar que al tener una persona interna que verifique el cumplimiento de las actividades relacionadas con el cargo, asegurará que estas se estén cumpliendo y a su vez se propongan mejoras con relación a los procesos del mismo.

3. Capítulo 3: Indicadores de Rendimiento para el Cargo.

A lo largo de este capítulo, se van a establecer los indicadores de rendimiento para los procesos clave del cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos. La implementación de los mismos permitirá que se evalúe el rendimiento del cargo y establecer si está aportando algún tipo de beneficio para la empresa. Para la utilización de estos, se empleará la metodología Sistema de Gestión de Indicadores de Procesos (SGIP), la cual permitirá que la empresa mida el rendimiento del puesto con base en los procesos y así también plantee posibles mejoras en las operaciones del cargo.

3.1. Identificar Procesos Clave para Medir el Rendimiento.

A lo largo de este capítulo, se va a establecer los indicadores de rendimiento para los procesos clave del cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos. La implementación de los mismos facilitará la evaluación del rendimiento del cargo, y establecer si la implementación del mismo está aportando algún tipo de mejora. Para poder realizar esta implementación se empleará la metodología de Sistema de Gestión de Indicadores de Procesos (SGIP), lo cual permitirá que la organización mida el rendimiento del puesto en base a los procesos y así también se planteen posibles mejoras en las operaciones.

De la misma manera se establecieron los diagramas de flujo en los que se puede evidenciar en que partes de los procesos intervendrá quien ocupe el cargo. Con esto se establecerán los indicadores a emplear para medir el rendimiento generado.

3.2. Indicadores de Rendimiento.

Según Harrington. J, (1993) los indicadores de desempeño son medidas cuantificables que se emplean para evaluar la eficiencia de una actividad o procesos determinados. En base a este significado los indicadores permiten que la organización evalúe si las funciones ejecutadas están cumpliendo con los objetivos planteados.

Para la implementación de indicadores, se va a emplear la herramienta SGIP, esta herramienta se emplea para medir el desempeño de los procesos basándose en la información obtenida de los mismos; esta información debe ser clara, concisa, relevante y real.

La utilización de esta herramienta da paso a la implementación de la SGIP ALPA que, a diferencia de la SGIP, va a emplear tecnología para hacer más eficiente las mediciones del rendimiento.

Además, según Alarcon et al. (2020)

“El SGIP ALPA forma parte de la propuesta de Modelo de Gestión que hace hincapié en el valor de las personas y su rol en el cambio de paradigmas, ellas hacen que los objetivos se alcancen, que las metas se cumplan, que se trabaje en equipo y que la cultura de procesos y calidad permita a una organización ser de excelencia.”

Por otro lado, según Sigcha (2018), la implementación de indicadores es necesaria para reflejar los resultados óptimos a lo largo del tiempo. Además, se debe tener en cuenta que es necesario mantener indicadores adecuados y actualizados; esto favorecerá a que la directiva pueda medir de manera eficiente los resultados obtenidos. Para establecer los indicadores primero se deben establecer las actividades con las que relaciona el cargo como se evidenció en el capítulo anterior.

Al implementar los indicadores se busca favorecer a la medición del desempeño y la localización de los puntos de mejora, para desarrollar la capacidad tanto del puesto, como de la organización en general. La mejora de estos ámbitos con el tiempo permitirá que Toyocuencia pueda conseguir más reconocimientos como una empresa responsable con sus colaboradores y comunidad, además de mantener altos estándares de calidad que buscan como marca.

3.2.1. Mecánica y Latonería & Pintura.

Tabla 7
Indicadores para Mecánica y Latonería & Pintura.

Nombre.	Fórmula.
Tiempo Promedio de Detección de Fallos.	$= \frac{\sum \text{Tiempo Desde Entrega Hasta Detección de Fallas}}{N^{\circ} \text{ de Fallas Detectadas}}$
Porcentaje de Fallos Corregidos Dentro del Tiempo Estándar.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Fallas Corregidas en Tiempo}}{N^{\circ} \text{ Total de Fallas Detectadas}} \right) \cdot 100$
Número de Informes de Calidad Generados.	$= N^{\circ} \text{ Total de Informes Realizados al Mes}$
Tasa de Recurrencia de Fallos por Tiempo.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Fallas Recurrentes de un Mismo Tipo}}{N^{\circ} \text{ Total de Fallas Detectadas}} \right) \cdot 100$

3.2.2. Control de Calidad.

Tabla 8
Indicadores para Control de Calidad.

Nombre.	Fórmula.
Porcentaje de Fallas Recurrentes Identificadas.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Fallas Recurrentes Identificadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Fallas Registradas}} \right) \cdot 100$
Tiempo Promedio de Análisis de Causa Raíz.	$= \frac{\sum \text{Tiempo de Análisis}}{N^{\circ} \text{ de Fallas Analizadas}}$
Número de Propuestas de Mejora Implementadas.	$= \text{Total de Propuestas Implementadas}$
Tasa de Éxito de Mejoras Implementadas	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Mejoras con Reducción de Fallas}}{N^{\circ} \text{ Total de Mejoras Implementadas}} \right) \cdot 100$
Porcentaje de Mejoras Aplicadas en Otras Áreas.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Mejoras Aplicadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Mejoras Implementadas}} \right) \cdot 100$
Tiempo Promedio de Implementación de Mejoras.	$= \frac{\sum \text{Tiempo Desde Propuesta Hasta Implementación}}{N^{\circ} \text{ de Mejoras}}$

3.2.3. Auditorías.

Tabla 9
Indicadores para Auditorías.

Nombre.	Fórmula.
Porcentaje de Puntos Auditados vs Planificados.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Puntos Auditados}}{N^{\circ} \text{ Total de Puntos Planificados}} \right) \cdot 100$
Cumplimiento del Plan de Auditoría	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Auditorías Realizadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Auditorías Planificadas}} \right) \cdot 100$
Índice de Cumplimiento de 5S.	$= \left(\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Total Esperado}} \right) \cdot 100$
Porcentaje de Hallazgos con Plan de Mejora Implementado.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Hallazgos con Mejora Realizadas}}{\text{Total de Hallazgos}} \right) \cdot 100$
Porcentaje de Mejora Evidenciada tras Auditoría.	$= \left[\frac{(\text{Valor Previo} - \text{Valor Posterior})}{\text{Valor previo}} \right] \cdot 100$

3.2.4. Capacitación de Personal.

Tabla 10
Indicadores para Capacitación de Personal.

Nombre.	Fórmula.
Porcentaje de Cumplimiento del Cronograma de Capacitación.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Capacitaciones Realizadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Capacitaciones Programadas}} \right) \cdot 100$
Porcentaje de Empleados Capacitados.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Empleados Capacitados.}}{\text{Total de Empleados}} \right) \cdot 100$
Porcentaje de Calificación Post-capacitación.	$= \frac{\sum \text{Calificaciones Obtenidas}}{N^{\circ} \text{ de Participantes Evaluados}}$
Tasa de Mejora en Desempeño tras Capacitación.	$= \left[\left(\frac{\text{Desempeño Postcapacitación}}{\text{Desempeño Precapacitación}} \right) - 1 \right] \cdot 100$

3.2.5. Contratación.

Tabla 11
Indicadores para Contratación.

Nombre.	Fórmula.
Porcentaje de Satisfacción.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Empleados Satisfechos}}{N^{\circ} \text{ Total de Empleados}} \right) \cdot 100$
Número de Mejoras Propuestas al Proceso.	=Total de Mejoras Documentadas en el Periodo
Porcentaje de mejoras implementadas.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Mejoras aplicadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Mejoras Propuestas}} \right) \cdot 100$
Efectividad de Mejoras Aplicadas.	$= \left(\frac{\text{Indicador Previo} - \text{Indicador Posterior}}{\text{Indicador Previo}} \right) \cdot 100$

3.2.6. Exámenes Ocupacionales.

Tabla 12
Indicadores para Exámenes Ocupacionales.

Nombre.	Fórmula.
Porcentaje de Cumplimiento del Cronograma.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Exámenes Realizados}}{N^{\circ} \text{ de Exámenes Planificados}} \right) \cdot 100$
Porcentaje de Trabajadores con Resultados Normales.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Trabajadores sin Hallazgos}}{N^{\circ} \text{ Total de Exámenes Realizados}} \right) \cdot 100$

Tiempo Promedio de Comunicación de Resultados.	$= \frac{\sum \text{Tiempo Entre Examen y Entrega de Resultados}}{N^{\circ} \text{ de Trabajadores Examinados}}$
Porcentaje de Seguimiento a Condiciones Detectadas.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Casos con Seguimiento}}{N^{\circ} \text{ de Hallazgos Detectados}} \right) \cdot 100$

3.2.7. Aplicación de Programas de Marca.

Tabla 13
Indicadores para Aplicación de Programas de Marca.

Nombre.	Fórmula.
Porcentaje de Cumplimiento en Aplicación del Programa.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Actividades del Programa Ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Programas Planificados}} \right) \cdot 100$
Evaluación de Efectividad del Programa.	$= \text{Promedio de Evaluación (Encuestas, Auditorías, etc)}$
Número de Mejoras Propuestas al Programa.	$= \text{Total de Propuestas Documentadas en el Periodo}$

3.2.8. Gestión de Desechos.

Tabla 14
Indicadores para Gestión de Desechos.

Nombre.	Fórmula.
Porcentaje de Áreas con Señalización Adecuada.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Áreas Correctamente Señalizadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Áreas de Almacenamiento de Desechos}} \right) \cdot 100$
Cumplimiento del Cronograma de Recolección.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Recolecciones Realizadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Recolecciones Planificadas}} \right) \cdot 100$
Porcentaje de Disposición Adecuada de Desechos.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ Disposiciones Correctas}}{N^{\circ} \text{ Total de Disposiciones Realizadas}} \right) \cdot 100$
Porcentaje de Registros de Recolección Completados.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Registros Completos}}{N^{\circ} \text{ Total de Recolecciones Realizadas}} \right) \cdot 100$
Número de Incidentes por Mala Gestión de Desechos	$= (\text{Si} = 100\%, \text{No} = 0\%)$

3.3. Validación y Ajustes Finales

Durante este último apartado, se realizará una revisión de los indicadores con la Coordinadora de Talento Humano para así establecer los indicadores con los lineamientos y metas que tiene la organización a futuro.

Tabla 15

Indicadores por Procesos para Cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos.

Propuestos.			Aprobados.	
Nombre.	Fórmula.	Aprobación	Nombre.	Fórmula.
Tiempo Promedio de Detección de Fallos.	$= \frac{\sum \text{Tiempo Desde Entrega Hasta Detección de Fallos}}{\text{Nº de Fallos Detectadas}}$	✓	Tiempo Promedio de Detección de Fallos.	$= \frac{\sum \text{Tiempo Desde Entrega Hasta Detección de Fallos}}{\text{Nº de Fallos Detectadas}}$
Porcentaje de Fallos Corregidos Dentro del Tiempo Estándar.	$= \left(\frac{\text{Nº de Fallos Corregidos en Tiempo}}{\text{Nº Total de Fallos Detectadas}} \right) \cdot 100$	✓	Porcentaje de Fallos Corregidos Dentro del Tiempo Estándar.	$= \left(\frac{\text{Nº de Fallos Corregidos en Tiempo}}{\text{Nº Total de Fallos Detectadas}} \right) \cdot 100$
Número de Informes de Calidad Generados.	$= \text{Nº Total de Informes Realizados al Mes}$	X		
Tasa de Recurrencia de Fallos por Tiempo.	$= \left(\frac{\text{Nº de Fallos Recurrentes de un Mismo Tipo}}{\text{Nº Total de Fallos Detectadas}} \right) \cdot 100$	X	Tasa de Planes de Prevención de Fallos por Tiempo.	$= \left(\frac{\text{Nº de Planes de Prevención}}{\text{Nº Total de Fallos Detectadas}} \right) \cdot 100$
Porcentaje de Fallos Recurrentes Identificadas.	$= \left(\frac{\text{Nº de Fallos Recurrentes Identificadas}}{\text{Nº Total de Fallos Registradas}} \right) \cdot 100$	X	Porcentaje de Fallos Recurrentes Identificadas.	$= \left(\frac{\text{Nº de Planes de Acción Propuestos}}{\text{Nº Fallos Historicas Encontradas}} \right) \cdot 100$
Tiempo Promedio de Análisis de Causa Raíz.	$= \frac{\sum \text{Tiempo de Análisis}}{\text{Nº de Fallos Analizadas}}$	✓	Tiempo Promedio de Análisis de Causa Raíz.	$= \frac{\sum \text{Tiempo de Análisis}}{\text{Nº de Fallos Analizadas}}$
Número de Propuestas de Mejora Implementadas.	$= \text{Total de Propuestas Aplicadas}$	X	Número de Propuestas de Mejora Implementadas.	$= \frac{\text{Total de Planes de Accion Implementados}}{\text{Planes de Acción Propuestos}}$

Tasa de Éxito de Mejoras Implementadas	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Mejoras con Reducción de Fallas}}{N^{\circ} \text{ Total de Mejoras Implementadas}} \right) \cdot 100$	✓	Tasa de Éxito de Mejoras Implementadas.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Mejoras con Reducción de Fallas}}{N^{\circ} \text{ Total de Mejoras Implementadas}} \right) \cdot 100$
Porcentaje de Mejoras Aplicadas en Otras Áreas.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Mejoras Aplicadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Mejoras Implementadas}} \right) \cdot 100$	✓	Efectividad de Resultados de Mejoras Aplicadas.	$= \left(\frac{\text{Resultados Finales} - \text{Resultados Iniciales}}{100} \right)$
Tiempo Promedio de Implementación de Mejoras.	$= \frac{\sum \text{Tiempo Desde Propuesta Hasta Implementación}}{N^{\circ} \text{ de Mejoras}}$	X	Tiempo Promedio de Implementación de Mejoras.	$= \frac{\sum \text{Tiempo Desde Propuesta Hasta Implementación}}{\text{Tiempo Planificado en Plan de Acción}}$
Porcentaje de Puntos Auditados vs Planificados.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Puntos Auditados}}{N^{\circ} \text{ Total de Puntos Planificados}} \right) \cdot 100$	X	Cumplimiento de Presupuestos.	$= \frac{\text{Presupuesto Empleado por Plan de Acción Implementados}}{\text{Presupuesto Aprobado por Plan de Acción Planificado}}$
Cumplimiento del Plan de Auditoría	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Auditorías Realizadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Auditorías Planificadas}} \right) \cdot 100$	✓	Cumplimiento del Plan de Auditoría.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Auditorías Realizadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Auditorías Planificadas}} \right) \cdot 100$
Índice de Cumplimiento de 5S.	$= \left(\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Total Esperado}} \right) \cdot 100$	X	Índice de Mejora en Cumplimiento de 5S.	$= \frac{\text{Puntaje Kodawary Actual} - \text{Puntaje Kodawary Anterior}}{100}$
Porcentaje de Hallazgos con Plan de Mejora Implementado.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Hallazgos con Mejora Realizadas}}{\text{Total de Hallazgos}} \right) \cdot 100$	✓	Porcentaje de Hallazgos con Plan de Mejora Implementado.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Hallazgos con Mejora Realizadas}}{\text{Total de Hallazgos}} \right) \cdot 100$

Porcentaje de Mejora Evidenciada tras Auditoría.	$= \left[\frac{(\text{Valor Previo} - \text{Valor Posterior})}{\text{Valor previo}} \right] \cdot 100$	✓	Porcentaje de Mejora Evidenciada tras Auditoría.	$= \left[\frac{(\text{Valor Posterior} - \text{Valor Previo})}{\text{Valor previo}} \right] \cdot 100$
Porcentaje de Cumplimiento del Cronograma de Capacitación.	$= \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de Capacitaciones Realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ Total de Capacitaciones Programadas}} \right) \cdot 100$	X	Porcentaje de Cumplimiento del Cronograma de Capacitación.	$= \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de Capacitaciones Realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ Total de Capacitaciones Programadas}} \right) \cdot 100$
Porcentaje de Empleados Capacitados.	$= \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de Empleados Capacitados.}}{\text{Total de Empleados}} \right) \cdot 100$	X	Porcentaje de Empleados Capacitados.	$= \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de Empleados Capacitados.}}{\text{Total de Empleados}} \right) \cdot 100$
Porcentaje de Calificación Post-capacitación.	$= \frac{\sum \text{Calificaciones Obtenidas}}{\text{N}^\circ \text{ de Participantes Evaluados}}$	X	Porcentaje de Calificación de Metodología por Encuestas de Satisfacción.	= Resultado de Encuesta de Encuestas de Satisfacción
Tasa de Mejora en Desempeño tras Capacitación.	$= \left[\left(\frac{\text{Desempeño Postcapacitación}}{\text{Desempeño Precapacitación}} \right) - 1 \right] \cdot 100$	✓	Tasa de Mejora en Desempeño tras Capacitación.	$= \left[\left(\frac{\text{Desempeño Postcapacitación}}{\text{Desempeño Precapacitación}} \right) - 1 \right] \cdot 100$
Porcentaje de Cumplimiento del Cronograma.	$= \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de Exámenes Realizados}}{\text{N}^\circ \text{ de Exámenes Planificados}} \right) \cdot 100$	✓	Porcentaje de Cumplimiento del Cronograma.	$= \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de Exámenes Realizados}}{\text{N}^\circ \text{ de Exámenes Planificados}} \right) \cdot 100$

Porcentaje de Trabajadores con Resultados Normales.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Trabajadores sin Hallazgos}}{N^{\circ} \text{ Total de Exámenes Realizados}} \right) \cdot 100$	X	Porcentaje de Trabajadores con Resultados Normales.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Planes de Prevencion Realizados}}{N^{\circ} \text{ Colaboradores con Hallazgos}} \right) \cdot 100$
Tiempo Promedio de Comunicación de Resultados.	$= \frac{\sum \text{Tiempo Entre Examen y Entrega de Resultados}}{N^{\circ} \text{ de Trabajadores Examinados}}$	X		
Porcentaje de Seguimiento a Condiciones Detectadas.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Casos con Seguimiento}}{N^{\circ} \text{ de Hallazgos Detectados}} \right) \cdot 100$	✓	Porcentaje de Seguimiento a Condiciones Detectadas.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Casos con Seguimiento}}{N^{\circ} \text{ de Hallazgos Detectados}} \right) \cdot 100$
Porcentaje de Cumplimiento en Aplicación del Programa.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Actividades del Programa Ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Programas Planificados}} \right) \cdot 100$	X	Porcentaje de Cumplimiento en Aplicación del Programa.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Programas Ejecutados}}{N^{\circ} \text{ Total de Programas Planificados}} \right) \cdot 100$
Evaluación de Efectividad del Programa.	$= \text{Promedio de Evaluación (Encuestas, Auditorías, etc)}$	X	Porcentaje de Requerimientos Cumplidos.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Requerimiento Normativos Cubiertos}}{N^{\circ} \text{ Total de Requerimiento Normativo Obligatorios}} \right) \cdot 100$
Número de Mejoras Propuestas al Programa.	$= \text{Total de Propuestas Documentadas en el Periodo}$	X		

Porcentaje de Áreas con Señalización Adecuada.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Áreas Correctamente Señalizadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Áreas de Almacenamiento de Desechos}} \right) \cdot 100$	✓	Porcentaje de Áreas con Señalización Adecuada.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Áreas Correctamente Señalizadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Áreas de Almacenamiento de Desechos}} \right) \cdot 100$
Cumplimiento del Cronograma de Recolección.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Recolecciones Realizadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Recolecciones Planificadas}} \right) \cdot 100$	✓	Cumplimiento del Cronograma de Recolección.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Recolecciones Realizadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Recolecciones Planificadas}} \right) \cdot 100$
Porcentaje de Disposición Adecuada de Desechos.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ Disposiciones Correctas}}{N^{\circ} \text{ Total de Disposiciones Realizadas}} \right) \cdot 100$	X		
Porcentaje de Registros de Recolección Completados.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Registros Completos}}{N^{\circ} \text{ Total de Recolecciones Realizadas}} \right) \cdot 100$	X	Porcentaje de Registros de Recolección Completados.	$= \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Registros Completos en Organismo de Control}}{N^{\circ} \text{ Total de Recolecciones Realizadas}} \right) \cdot 100$
Número de Incidentes por Mala Gestión de Desechos	$= (Si = 100\%, No = 0\%)$	✓	Cumplimiento de Informe Anual.	$= (Si = 100\%, No = 0\%)$

Todos los indicadores se corrigieron con la Coordinadora de Talento Humano para de ese garantizar que estos sean lo más próximos a las metas de la empresa y de ese modo se presenta un modo de poder calcular el veneficio que genera el cargo para la organización.

4. Conclusión.

El presente trabajo analiza las funciones del cargo de: Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos, y en base a ello se elaboró una propuesta de Manual de Funciones aplicable en Toyocuenca, para realizarlo se analizó la situación actual de la organización, se hizo el levantamiento de los procesos con los que se relaciona el cargo. El FJA correspondiente al mismo y el diseño del puesto; toda esta información brindó la posibilidad de levantar el Manual de Funciones, adicionalmente brinda una mejor base para la implementación del mismo en Toyocuenca.

Los resultados obtenidos a lo largo del análisis evidencian la factibilidad de implementar el cargo antes mencionado, pues esto facilitará el control que se tiene sobre la Salud y Seguridad Ocupacional, la Mejora Continua, el Control de Calidad y la Gestión Ambiental. A su vez permite que, la ejecución de las actividades relacionadas con estas áreas se realice con mayor facilidad, pues serían realizadas por una sola persona, lo cual genera la especialización en la ejecución de las funciones a lo largo del tiempo.

Otro aspecto importante a tomar en cuenta, es que, la implementación del cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos facilitará el cumplimiento de las metas establecidas tanto por Toyocuenca como por Toyota, ya que, al mantener un buen control y una mejora continua de las actividades se dará paso a eliminar algunos fallos recurrentes o que generan inconformidad en la empresa. Por otra parte, al ser una persona interna de la organización facilitaría la implementación de las políticas relacionadas con el cargo por su cercanía con los colaboradores y su conocimiento del manual y las políticas de la empresa; teniendo mayor posibilidad de éxito con los cambios que se necesiten aplicar por ser necesarios y favorables para las labores de todos.

El control y la gestión en ámbitos como la Salud y Seguridad Ocupacional, la Gestión Ambiental, la Mejora Continua y el Control de Calidad se han vuelto de alto interés e importancia para las empresas a nivel mundial, y la ciudad de Cuenca no es la excepción. A pesar que Toyocuenca cuenta con un control adecuado de estos aspectos al interior de la organización, se considera que, se puede hacer más para cumplir los estándares que tienen. Con la implementación del cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos, el Manual, el Diseño de Puesto y un FJA que ayudan a visualizar y comprender las funciones del mismo, facilitará las labores e inducción al cargo. Al efectuar este trabajo, se evidencia cómo la implementación de estos podría mejorar los aspectos antes mencionados al interior de la organización y servir

de ejemplo para otras organizaciones que puedan extrapolar y aplicarlo para mejorar sus propias gestiones.

Con base en lo expuesto, se evidencia que este trabajo constituye un beneficio al implementar el cargo de: Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos, debido a que el Manual recopila todas las funciones que se deben ejecutar, sirviendo de: Guía para la ejecución de las funciones; Documento de soporte y Consulta; sin mencionar cuanto facilita a la inducción al cargo.

Con la proyección de crecimiento que presenta la empresa, los directivos deberán considerar en un futuro próximo la ampliación del cargo a un área o departamento encargada de la ejecución de estas funciones con la finalidad de presentar un buen desarrollo a largo plazo y asegurar un buen manejo de los mismos por la complejidad que estas representarán con el crecimiento de la organización.

En conclusión, se recomienda a la organización implementar el cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos con el respectivo Manual, para consolidar y mejorar los resultados que presentan en la actualidad, lo cual favorece a mejorar sustancialmente la imagen de la organización, tanto para los clientes internos como externos. Al generar este impacto en la comunidad mejora ostensiblemente las posibilidades de fidelizar clientes, por consecuencia mayor frecuencia de consumo en los servicios brindados; lo cual es altamente beneficioso para la organización. Por este motivo la implementación del cargo junto con el manual representa una oportunidad que tiene la posibilidad de generar beneficios para Toyocuenca.

Referencias.

- Alarcón, G. J., Alarcón, P., I., Guamán, C. G., & Rivera, D., I. (2020). *El Sistema de Gestión de Indicadores de Procesos SGIP*. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n07/20410704.html>
- Bañuelos, M. (2017). *APORTES TEÓRICOS A LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL: LA EVOLUCIÓN EN LA VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN*. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511653854007/html/>
- Briones, F. (2021). *MARCO TEÓRICO y ESTUDIOS DE CASO PARA LA MEJORA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA RED DE AGENCIAS DE UNA EMPRESA BANCARIA EN LIMA METROPOLITANA, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ*. <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bb195e6f-dfd0-47ea-bf91-efcc4a1558e2/content>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. *Scielo*. Recuperado noviembre 21, 2024, de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2019). *Administración y control de la calidad*.
- Fine, S., & Cronshaw, S. (1999). *Functional Job Analysis: A Foundation for Human Resources Management*.
- Harrington, H. J. (1993). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. McGraw-Hill.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Mv Graw Hill.
- Keerthisena, Y., & Creately. (2024). *Visualizing Kaizen Methodology: Driving Continuous Improvement*. Creately. <https://creately.com/guides/kaizen-methodology/>
- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2019). *Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica*. Recuperado de Reglamento al Código Orgánico Ambiental: <https://sustanciasyresiduos.ambiente.gob.ec/producto/reglamento-al-codigo-organico-del-ambiente/>

- Mintzberg, H., Salvador Andrade Romo, & Mintzberg. (1979). *La Estructuración de las Organizaciones*. <https://andrader0.tripod.com/docs/paradigmas/estructuradelasorgs.pdf>
- MRProcessi Cía. Ltda. (2017). *Inventario de procesos*. en *Municipio Del Distrito Metropolitano De Quito*.
http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/comisiones%20del%20concejo/Planificaci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica/Informe%20PWC/2.%20MRSPROCESSI/Productos%20MRPROCESSI/FASE%202%20-%20MODELO%20DE%20PS%20y%20AP%20MDMQ/2.4%20Inventario%20de%20procesos/2%204%20%20Inventario%20de%20procesos%20v2.pdf
- Oakland, J. S. (2000). *Total Quality Management: Text with Cases* (2.^a ed.). Butterworth-Heinemann.
- OpenAI. (2025). *ChatGPT (versión GPT-4)* [Modelo de lenguaje de inteligencia artificial]. <https://chat.openai.com/>
- Piña, R. a. R., & Pérez, Y. A. (2007). *Propuesta metodológica para el análisis del flujograma informacional en las organizaciones*. *Acimed*.
<http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n4/aci031007.pdf>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. PEARSON EDUCACIÓN.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15549/mod_resource/content/0/Robbins-Administracion.pdf
- Robaina, D., Gómez, A., Amador, P., González, A., Alonso, R. (2011). *PROCEDIMIENTO GENERAL DE REDISEÑO ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL ENFOQUE A PROCESOS*. *Ingeniería Industrial*, 238–248. Revisado octubre 20, 2024, de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433577010.pdf>
- Rodríguez, R., & Aguilera, Y. (2007). *Propuesta metodológica para el análisis del flujograma*.
- Sigcha, P. (2018). *Sistema de Administración de Indicadores de Gestión en la Empresa de Servicios Automotrices "Automotor Volkswagen Sigcha Hnos"*. Obtenido de UDLA.
- Sinapsys Business Solutions. (2019). *Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I)* <https://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte->

Anexos

Anexo 1

Entrevista a Coordinadora de Talento Humano.

Fecha: 30/11/2024

Cargo: Coordinadora de Recursos Humanos.

1. ¿Considera que se lleva un control de calidad riguroso?

Los procesos implementados en la actualidad no están siendo revisados continuamente, lo que hace que el personal no se lo tome en serio, generando diferentes eventualidades en las que se llevan reprocesos o errores comunes.

2. ¿Percibe alguna falencia en el ámbito de Salud y Seguridad Ocupacional?

El desorden, y desconocimiento de lo que exactamente solicita las entidades públicas hace contratar ciegamente el servicio tercerizado, pero genera incertidumbre.

3. ¿Considera que se realizan auditorías con una periodicidad adecuada?

Las auditorías son mensuales, sin embargo, al no tomar medidas correctivas en caso de errores y la mucha flexibilidad con el colaborador, hace que no se tome en serio ciertas medidas, o no se genere un hábito de que sea así, y lo hacen por obligación o solo cuando se lo requiere por organismos de certificación.

4. ¿Considera que se mantiene una mejora continua adecuada o se puede mejorar?

Siempre hay oportunidad de mejorar y ser más riguroso en los procesos y requerimientos internos o externos.

5. ¿Desde su perspectiva se gestiona de manera adecuada la disposición de desechos?

Realmente se gestiona en base a lo que la ley nos exige, pero no se siente del todo que se hace algo más para aportar al medio ambiente.

Fecha: 30/11/2024

Cargo: Líder Kaizen

1. ¿Considera que se lleva un control de calidad riguroso?

Se considera que se aplica un control de calidad riguroso en los procesos, pero cómo toda actividad esta propensa a mejorar y se podría incrementar el nivel de rigurosidad o de ser necesario cambiar la metodología del control de calidad.

2. ¿Percibe alguna falencia en el ámbito de Salud y Seguridad Ocupacional?

En el ámbito de Seguridad Ocupacional se podría reforzar el uso de EPP's, generando actividades que incrementen el compromiso a su uso constante (considerando que hay periodos que los técnicos no usan los mismos a pesar de tener multas), esto para reforzar el cuidado personal que deben tener los técnicos.

En el ámbito Salud se debe reforzar actividades para pausas activas y alimentación saludable, si bien existen charlas y capacitaciones, pero se puede crear un plan de seguimiento y periodicidad de actividades.

3. ¿Considera que se realizan auditorías con una periodicidad adecuada?

Las Auditorías generales son trimestrales, pero se podrían realizar de forma mensual para reforzar puntos de mejora en periodos más cortos.

4. ¿Considera que se mantiene una mejora continua adecuada o se puede mejorar?

Se mantiene una cultura de mejora continua, pero cómo todo proceso se puede mejorar las actividades a realizar e impulsar más en cada área y persona la aplicación de mejora continua.

5. ¿Desde su perspectiva se gestiona de manera adecuada la disposición de desechos?

Se tiene una gestión de los residuos dentro de los parámetros establecidos por la parte legal, pero se puede mejorar la gestión, potenciando los puntos de recolección, generar mayor compromiso por parte de todo el personal y conseguir proveedores que abarquen la disposición final de residuos de manera local.

Anexo 3

Inventario de Proceso de Macroproceso Reparación Mecánica.

Macroproceso.	Proceso.	Subproceso.	Actividades.	
Reparación Mecánica.	Mantenimiento Preventivo.	Mantenimiento Liviano.	Recibir el Vehículo.	
			Revisar Orden de Trabajo.	
			Solicitar Repuestos Necesarios.	
		Mantenimiento Medio.	Realizar Mantenimiento Pertinente.	
			Realizar Control de Calidad.	
			Armar Vehículo.	
			Entregar a Área de Lavado.	
			Mantenimiento Pesado.	Recibir el Vehículo.
				Revisar Orden de Trabajo.
	Solicitar Repuestos Necesarios.			
	Reparaciones Generales.	Reparación Liviana.	Realizar Mantenimiento Pertinente.	
			Realizar Control de Calidad.	
			Armar Vehículo.	
	Reparaciones Generales.	Reparación Media.	Entregar a Área de Lavado.	
			Recibir el Vehículo.	
			Revisar Orden de Trabajo.	
		Reparación Pesada.	Solicitar Repuestos Necesarios.	
			Realizar Reparación Pertinente.	
			Realizar Control de Calidad.	
				Armar Vehículo.
				Entregar a Área de Lavado.
	Tecnicentro.			
	Diagnostico.			

Anexo 4

Inventario de Proceso de Macroproceso Body & Paint.

Macroproceso.	Proceso.	Subproceso.	Actividades.
Reparación Body and Paint.	Enderezado Automotriz.	Enderezado Liviano.	Recibir el Vehículo.
			Revisar Orden de Trabajo.
			Solicitar Repuestos Necesarios.
			Realizar Enderezado Pertinente.
			Realizar Control de Calidad.
		Entregar a Siguiente Técnico.	
		Enderezado Medio.	Recibir el Vehículo.
			Revisar Orden de Trabajo.
			Solicitar Repuestos Necesarios.
	Realizar Enderezado Pertinente.		
	Realizar Control de Calidad.		
	Enderezado Pesado.	Recibir el Vehículo.	
		Revisar Orden de Trabajo.	
		Solicitar Repuestos Necesarios.	
		Realizar Enderezado Pertinente.	
		Realizar Control de Calidad.	
	Preparación de Superficies.	Preparación Liviana.	Recibir el Vehículo.
			Revisar Orden de Trabajo.
			Solicitar Insumos Necesarios.
			Realizar la Preparación Pertinente.
			Realizar Control de Calidad.
		Entregar a Siguiente Técnico.	
		Preparación Media.	Recibir el Vehículo.
			Revisar Orden de Trabajo.
			Solicitar Insumos Necesarios.
	Preparación Pesada.	Realizar la Preparación Pertinente.	
		Realizar Control de Calidad.	
		Entregar a Siguiente Técnico.	
		Recibir el Vehículo.	
	Pintura.	Pintura Express.	Revisar Orden de Trabajo.
			Preparar Pintura Correspondiente.
			Realizar el Pintado Pertinente.
			Realizar Control de Calidad.
			Entregar a Siguiente Técnico.
		Pintura Liviana.	Recibir el Vehículo.
			Revisar Orden de Trabajo.
Preparar Pintura Correspondiente.			
Realizar el Pintado Pertinente.			
Pintura Media.		Realizar Control de Calidad.	
		Entregar a Siguiente Técnico.	
		Recibir el Vehículo.	
Pintura Pesada.	Revisar Orden de Trabajo.		
	Preparar Pintura Correspondiente.		
	Realizar el Pintado Pertinente.		
	Realizar Control de Calidad.		
Armado.	Armado Liviano.	Entregar a Siguiente Técnico.	
		Armar Vehículo.	
		Realizar control de Calidad.	
	Armado Medio.	Entregar a Lavado.	
		Armar Vehículo.	
		Realizar control de Calidad.	
	Armado Pesado.	Entregar a Lavado.	
		Armar Vehículo.	
		Realizar control de Calidad.	

Anexo 5

Inventario de Proceso de Macroproceso Gestión de Calidad.

Macroproceso.	Proceso.	Subproceso.	Actividades.
Gestión de Calidad.	Control de Calidad por Proceso.	Auditorias.	Verificar 5 S.
			Llenar Hojas de Control.
			Realizar Análisis.
			Plantear Mejoras.
		Aplicar Mejoras.	
		Verificación que los Datos del Cliente y Vehículo, sean Correctos.	
		Asignación Correcta de Trabajos.	
		Verificación que el Tipo de Trabajo y Repuestos a Utilizar, sean Correctos.	
		Control de Actividades Realizadas por el Personal.	
		Control de Calidad Final.	Verificar Visualmente.
		Revisar el Cumplimiento de los Requerimientos.	
	Control de Lavado.		
	Prueba de Ruta con Cliente.		
	Analizar Fallos.	Recolección de Datos de Control de Calidad por Procesos.	Analizar Reportes.
			Extraer Datos.
		Analizar Datos Obtenidos.	Analizar Recurrencia.
		Analizar Causa Raíz.	
	Propuestas de Mejora.	Elaboración de Propuesta de Mejora.	Realizar Propuesta de Mejora.
		Analizar Viabilidad.	
	Implementar Mejoras.	Socialización de Mejoras.	Llamar a Reunión a las Personas Relacionadas.
			Dar a Conocer las Mejoras.
		Implementar Mejoras.	Implementar las Mejoras.
			Dar Seguimiento.
		Evaluación de Porcentaje de Mejora.	Recolectar Datos.
			Analizar Datos Obtenidos.
	Proponer Nuevas Mejoras.		
	Replicar Mejoras.	Aplicar Mejoras en Otras Áreas.	
	Capacitaciones.	Capacitación por Fallas de Calidad.	Establecer Fallas Recurrentes.
			Encontrar Causa Raíz.
		Capacitar en el Fallo Generado.	
		Capacitación en Base a Encuestas de Satisfacción al Cliente.	Establecer Fallas Recurrentes.
	Encontrar Causa Raíz .		
Capacitar en el Fallo Generado.			
Evaluación.	Auditorias Bimestrales.	Verificar 5 S.	
		Llenar Hojas de Control.	
		Realizar Análisis.	
		Plantear Mejoras.	
		Aplicar Mejoras.	

Anexo 6

Inventario de Proceso de Macroproceso Planificación Estratégica Parte 1.

Macroproceso.	Proceso.	Subproceso.	Actividades.		
Planificación Estratégica.	Capacitaciones de Especialización.	Capacitaciones de la Marca.	Definir Capacitación en Base a Conocimiento Previo y Antigüedad.		
			Socializar Fecha de Capacitación.		
			Evaluar Capacitación.		
			Contratar Capacitación.		
	Capacitaciones Anuales.	Capacitación de Primeros Auxilios.	Capacitación de Primeros Auxilios.	Establecer Fecha de Capacitación.	
				Socializar Fecha de Capacitación.	
				Brindar Capacitación.	
				Evaluar Capacitación.	
		Capacitación Para Manejo Ambiental y Desechos Peligrosos.	Capacitación Para Manejo Ambiental y Desechos Peligrosos.	Capacitación Para Manejo Ambiental y Desechos Peligrosos.	Contratar Capacitación.
					Establecer Fecha de Capacitación.
					Socializar Fecha de Capacitación.
					Brindar Capacitación.
		Capacitación Para Manejo de Químicos.	Capacitación Para Manejo de Químicos.	Capacitación Para Manejo de Químicos.	Evaluar Capacitación.
					Contratar Capacitación.
					Establecer Fecha de Capacitación.
					Socializar Fecha de Capacitación.
		Capacitación de Usar EPP's.	Capacitación de Usar EPP's.	Capacitación de Usar EPP's.	Brindar Capacitación.
					Evaluar Capacitación.
					Contratar Capacitación.
					Establecer Fecha de Capacitación.
		Capacitación de Seguridad en el Trabajo.	Capacitación de Seguridad en el Trabajo.	Capacitación de Seguridad en el Trabajo.	Socializar Fecha de Capacitación.
					Brindar Capacitación.
					Evaluar Capacitación.
					Contratar Capacitación.
		Capacitación de Ergonomía y Riesgos Psicosociales.	Capacitación de Ergonomía y Riesgos Psicosociales.	Capacitación de Ergonomía y Riesgos Psicosociales.	Establecer Fecha de Capacitación.
					Socializar Fecha de Capacitación.
					Brindar Capacitación.
					Evaluar Capacitación.
		Capacitación de Enfermedades de Transmisión.	Capacitación de Enfermedades de Transmisión.	Capacitación de Enfermedades de Transmisión.	Contratar Capacitación.
					Establecer Fecha de Capacitación.
					Socializar Fecha de Capacitación.
					Brindar Capacitación.
		Capacitación de Sustancias Psicotrópicas.	Capacitación de Sustancias Psicotrópicas.	Capacitación de Sustancias Psicotrópicas.	Evaluar Capacitación.
					Contratar Capacitación.
					Establecer Fecha de Capacitación.
					Socializar Fecha de Capacitación.
		Simulacros de Emergencia.	Simulacros de Emergencia.	Simulacros de Emergencia.	Brindar Capacitación.
					Evaluar Capacitación.
					Socializar Fecha de Capacitación.
					Establecer Fecha de Capacitación.
		Capacitación de Prevención y Control de Incendios.	Capacitación de Prevención y Control de Incendios.	Capacitación de Prevención y Control de Incendios.	Contratar Capacitación.
					Establecer Fecha de Capacitación.
Socializar Fecha de Capacitación.					
Brindar Capacitación.					
Capacitación de Salud y Seguridad Ocupacional.		Capacitación de Salud y Seguridad Ocupacional.	Capacitación de Salud y Seguridad Ocupacional.	Evaluar Capacitación.	
				Contratar Capacitación.	
	Establecer Fecha de Capacitación.				
	Socializar Fecha de Capacitación.				
Capacitación de Riesgo Eléctrico.	Capacitación de Riesgo Eléctrico.	Capacitación de Riesgo Eléctrico.	Brindar Capacitación.		
			Evaluar Capacitación.		
			Socializar Fecha de Capacitación.		
			Establecer Fecha de Capacitación.		
Capacitación Técnica Automotriz.	Capacitación Técnica Automotriz.	Capacitación Técnica Automotriz.	Contratar Capacitación.		
			Establecer Fecha de Capacitación.		
			Socializar Fecha de Capacitación.		
			Brindar Capacitación.		
Reglamento de Higiene y Seguridad.	Reglamento de Higiene y Seguridad.	Reglamento de Higiene y Seguridad.	Evaluar Capacitación.		
			Contratar Capacitación.		
			Establecer Fecha de Capacitación.		
			Socializar Fecha de Capacitación.		
Capacitación de Riesgos Insitu.	Capacitación de Riesgos Insitu.	Capacitación de Riesgos Insitu.	Brindar Capacitación.		
			Evaluar Capacitación.		
			Socializar Fecha de Capacitación.		
			Establecer Fecha de Capacitación.		

Anexo 7

Inventario de Proceso de Macroproceso Planificación Estratégica Parte 2.

Macroproceso.	Proceso.	Subproceso.	Actividades.
Planificación Estratégica.	Implementar Programas de la Marca.	Programa Kodawari Mecánica.	Recibir Programa.
			Realizar Preevaluación.
			Implementar Programa de la Marca.
			Realizar Evaluaciones de Seguimiento.
		Realizar Mejoras.	
		Programa de Controlar la Seguridad.	Recibir Programa.
			Realizar Preevaluación.
			Implementar Programa de la Marca.
			Realizar Evaluaciones de Seguimiento.
		Realizar Mejoras.	
		Programa DERAP.	Recibir Programa.
			Realizar Preevaluación.
			Implementar Programa de la Marca.
			Realizar Evaluaciones de Seguimiento.
		Realizar Mejoras.	
		Programa TSM.	Recibir Programa.
			Realizar Preevaluación.
			Implementar Programa de la Marca.
			Realizar Evaluaciones de Seguimiento.
		Realizar Mejoras.	
		Programa TSM FIR.	Recibir Programa.
			Realizar Preevaluación.
			Implementar Programa de la Marca.
			Realizar Evaluaciones de Seguimiento.
		Realizar Mejoras.	
		Programa MRS.	Recibir Programa.
			Realizar Preevaluación.
			Implementar Programa de la Marca.
	Realizar Evaluaciones de Seguimiento.		
	Realizar Mejoras.		
	Programa Kodawari B&P.	Recibir Programa.	
		Realizar Preevaluación.	
		Implementar Programa de la Marca.	
		Realizar Evaluaciones de Seguimiento.	
	Realizar Mejoras.		
	Programa TSM +.	Recibir Programa.	
		Realizar Preevaluación.	
		Implementar Programa de la Marca.	
		Realizar Evaluaciones de Seguimiento.	
	Realizar Mejoras.		
Revisar Cumplimiento de Programas Implementados.	Auditorias.	Verificar 5 S.	
		Verificar EPP's.	
		Controlar Normas de Seguridad.	
		Llenar Hojas de Control.	
Realizar Análisis.			
Plantear Mejoras.			
Aplicar Mejoras.			
Analizar Resultados.	Analizar Resultados Obtenidos.		
Planes de Mejora.	Proponer Plan de Mejoras.		
	Evaluar Viabilidad.		
	Aplicar Mejoras en Otras Áreas.		
Evaluaciones de Cumplimiento de los Procesos.	Auditorias Trimestrales.	Control.	
		Evaluar Programas en Cada Área.	
	Analizar Resultados.	Revisar Inconformidades.	
	Planes de Mejora.	Plantear Plan de Acción.	
Establecer Viabilidad.			
	Aplicar Mejoras.		
Cumplimiento de Objetivos.	Auditorias Trimestrales.	Control.	
		Evaluar Programas en Cada Área.	
	Analizar Resultados.	Revisar Inconformidades.	
	Planes de Mejora.	Plantear Plan de Acción.	
Establecer Viabilidad.			
	Aplicar Mejoras.		
Cumplimiento de Presupuestos.			

Anexo 8

Inventario de Proceso de Macroproceso Gestión de Talento Humano.

Macroproceso.	Proceso.	Subproceso.	Actividades.	
Gestión de Talento Humano.	Contratación.	Lanzar Puesto.		
		Analizar Postulantes.		
		Preselección.		
		Entrevistas.		
		Exámenes Médico.	Cotizar con Diversos Laboratorios.	
			Evaluar Mejor Opción.	
			Contratar Mejor Opción.	
			Realizar Exámenes.	
			Recibir Resultado de los Exámenes.	
			Dar a Conocer los Resultados.	
		Solicitar Registro de Estadísticos en el SUTH.		
		Contratación.		
		Seguimiento de Desempeño.	Evaluar Desempeño en Base a Competencias.	
			Obtener Resultados.	
			Analizar Resultados.	
	Hacer Compromiso.			
	Evaluación de Satisfacción.	Reevaluar.		
		Realizar Evaluaciones de Satisfacción.		
		Evaluar Resultados.		
		Plantear Plan de Acción.		
	Realizar Evaluación de Prefactibilidad.	Aplicar Mejoras.		
		Desvinculación.	Exámenes Médicos.	Cotizar con Diversos Laboratorios.
				Evaluar Mejor Opción.
				Contratar Mejor Opción.
				Realizar Exámenes.
			Recibir Resultado de Exámenes.	
		Dar a Conocer Resultados.		
		Solicitar Registro de Estadísticos en el SUTH.		
		Documentación.		
	Jubilaciones.			
Evaluación de Desempeño.	Evaluación de Desempeño.	Capacitar Líderes de Área en Base a las Competencias Para Evaluaciones.		
		Obtener Resultados.		
	Análisis Resultados.	Evaluar Desempeño en Base las Competencias.		
		Analizar Resultados Obtenidos.		
Retroalimentación.	Retroalimentar Resultados.			
Propuesta y Aplicar Mejoras.	Hacer Compromiso.			
	Evaluar Cumplimiento del Compromiso por el Jefe de Área.			
	Reevaluar Anualmente.			
Capacitaciones.	Inducción.	Tomar Foto del Nuevo Empleado.		
		Dar a Conocer a Toda la Plantilla Laboral.		
		Dar Recorrido por las Instalaciones.		
		Dar Capacitación del Cargo Jefe Inmediato o Empleados que Cumplan las Funciones.		
		Capacitar en las Metodologías Toyota.		
Encuesta de Satisfacción de Personal.	Encuestas de Clima Laboral.	Realizar Encuestas de Satisfacción.		
		Realizar Encuesta Great Place to Work.		
	Analizar Resultados.	Analizar resultados Obtenidos.		
	Propuesta y Aplicar Mejoras.	Proponer Plan de Mejoras.		
		Evaluar la Prefactibilidad.		
Aplicar Mejoras.				
Evaluar Resultados.				

Anexo 9

Inventario de Proceso de Macroproceso Atención al Cliente.

Macroproceso.	Proceso.	Subproceso.	Actividades.
Atención al Cliente.	Citas.		
	Encuestas de Satisfacción (NPS e ISC).		
	Atención en Recepción.		
	Atención en Entrega.		
	Casos Especiales.		

Anexo 10

Inventario de Proceso de Macroproceso Administración y Finanzas.

Macroproceso.	Proceso.	Subproceso.	Actividades.
Administración y Finanzas.	Contabilidad.		
	Cartera.		
	Cobranzas.		
	Auditorías Contable.		

Anexo 11

Inventario de Proceso de Macroproceso Administración de Insumos y Mantenimiento de Equipos.

Macroproceso.	Proceso.	Subproceso.	Actividades.	
Adquisición de Insumos y Mantenimiento de Equipos.	Compra de Repuestos de la Marca.			
	Compra de Repuestos Multimarca.			
	Compra de Lubricantes e Insumos.			
	Mano de Inventario.			
	Mantenimiento de Equipos.	Revisar Bitácoras de Mantenimientos.		Revisar Bitácoras.
		Planificar Mantenimientos.		Planificar Mejoras.
		Ejecución de Mantenimiento.		Ejecutar Mantenimiento.
				Actualizar Bitácoras.
				Reportar Daños Adicionales.
		Verificación de Cumplimiento del Plan de Mantenimiento.		Verificar Cumplimiento de Planes. Notificar Incumplimiento.

Anexo 12

Inventario de Proceso de Macroproceso Marketing y Ventas.

Macroproceso.	Proceso.	Subproceso.	Actividades.
Marketing y Ventas.	Publicidad.		
	Campanas de Mercadeo.		
	Manejo de Redes Sociales.		
	Creación de Contenido.		
	Estrategias de Ventas.		

Anexo 13

Inventario de Proceso de Macroproceso Analizar Garantías.

Macroproceso.	Proceso.	Subproceso.	Actividades.
Analizar Garantías	Analizar Parámetros Para Trabajos de Garantías.		
	Seguimiento para Aplicar Garantía.		

Anexo 14

Manual de Funciones del Cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos.

Elaborado por: Fernanda Sarmiento.

Revisado y Aprobado por: Paola Oyervide.

Tabla de contenido

1.	Introducción.....	2
1.1.	Propósito.....	2
1.2.	Alcance.....	2
2.	Importancia.....	2
3.	Responsabilidades del Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos.	2
4.	Procedimientos.	3
4.1.	Mejora Continua.....	3
4.2.	Salud y Seguridad Ocupacional.	3
4.3.	Gestión Ambiental.....	3
4.4.	Capacitación de Personal.....	4
4.5.	Control de Calidad.....	4
5.	Protocolos.....	4
5.1.	Salud y Seguridad Ocupacional.	4
5.1.1.	Verificación del Estado de los Extintores	4
5.2.	Capacitación de Personal.....	5
5.2.1.	Realizar Simulacros.....	5
6.	Auditorías.....	5
7.	Anexos.....	5

1. Introducción.

1.1. Propósito.

Este manual es una guía clara y concisa que presenta las directrices a seguir para la ejecución del cargo de Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos. Con esto se espera garantizar la correcta ejecución y cumplimiento de las funciones del mismo.

1.2. Alcance.

Este manual se aplica a diversas áreas de la organización, que abarca principalmente: Capacitación de Personal; Control de Calidad; Salud y Seguridad Ocupacional; Gestión ambiental y Mejora continua.

2. Importancia.

Las diversas funciones que lleva a cabo este cargo, se pueden considerar de alta importancia para cualquier organización; Capacitar el Personal, la Salud y Seguridad Ocupacional y la Gestión de los Desechos son de gran importancia Medioambiental y Social, además de ser necesarios para el cumplimiento de las regulaciones vigentes. Por otra parte, el Control de Calidad y la Mejora Continua, realzan la imagen de la empresa y genera mayor fidelización, tanto de los colaboradores de la organización como de los clientes.

3. Responsabilidades del Gestor de Calidad, Seguridad y Procesos.

- Actualizar Manuales.
- Capacitar al Personal.
- Controlar Almacenamiento de Desechos.
- Controlar el Uso de EPP.
- Ejecutar Simulacros.
- Evaluar Nuevos Proyectos.
- Gestionar Exámenes Antidoping.
- Gestionar Exámenes Ocupacionales.
- Gestionar Recolección de Desechos.
- Elaborar y actualizar Matrices de Riesgos.
- Llevar a Cabo Comités de Seguridad.
- Llevar Registro de Capacitaciones.
- Realizar Auditorías Bimestrales de Salud Ocupacional y Gestión de Desechos.
- Realizar Corrección y Prevención de Riesgos.
- Realizar Evaluaciones de Rendimiento.

- Realizar Inducción de Nuevo Personal.
- Realizar Rutas de Control.
- Registrar Capacitaciones en el SUT.
- Registrar Disposición de Desechos en el SUIA.
- Registrar Resultados en el SIITH.
- Socializar Manuales.
- Verificar Cumplimiento de la Normativa Ambiental.
- Verificar Cumplimiento del Código del Trabajo.
- Verificar Mantenimiento de Equipos.

4. Procedimientos.

4.1. Mejora Continua.

- Análisis y Aplicación de Nuevos Proyectos.
- Evaluación de Puntos de Mejora en Calidad, Seguridad y Gestión de Desechos.
- Efectuar Auditorías de las Mejoras Aplicadas.
- Medir Rendimiento de Mejoras Aplicadas.
- Establecer Metas de Mejora.
- Cargar Evaluaciones de Cumplimiento de Metas en Sistema SIITH.

4.2. Salud y Seguridad Ocupacional.

- Hacer Auditorías.
- Controlar Uso de EPPs.
- Verificación de Estado de Extintores.
- Comprobar Estado del Taller.
- Hacer Rutas de Control.
- Llevar a Cabo Comités de Seguridad.
- Controlar Exámenes Ocupacionales.
- Llevar Registro de Exámenes Ocupacionales.
- Hacer Matrices de Riesgos.
- Evaluar Riesgos.
- Verificación de Aplicación de Normativas.
- Aplicar fundamentos de la ISO 45001.
- Manejo de incidentes.
- Notificación de incidentes.

4.3. Gestión Ambiental.

- Control de Desechos.
- Registro de Disposición de Desechos.
- Almacenamiento de Documentos de Disposición de Desechos.
- Auditorías de Almacenamiento Temporal de los Desechos.
- Cargar Registros en Sistema SUIA.
- Verificación de Aplicación de Normativas.
- Aplicar Fundamentos de la ISO 14001.

4.4. Capacitación de Personal.

- Plan Anual de Capacitaciones.
- Registro de Capacitaciones.
- Cargar Registros en Sistema SUT.
- Contratar Capacitaciones.
- Socialización de Fechas de Capacitaciones.
- Evaluar Resultados de Capacitaciones.
- Realizar Simulacros.

4.5. Control de Calidad.

- Controles de Calidad.
- Aplicación de Fundamentos de la ISO 9001.
- Verificación de Satisfacción al Cliente.
- Evaluación de Resultados de Rendimiento.
- Establecer Fallas en el Proceso.

5. Protocolos.

Especificaciones seguir en circunstancias específicas como:

5.1. Salud y Seguridad Ocupacional.

5.1.1. Verificación de Estado de Extintores

- Revisar que los Extintores Estén se Encuentren en Buen Estado.
- Comprobar que Tengan Fácil Acceso.
- Comprobar Presión de los Extintores.
- Verificar Mantenimiento de los Extintores.

5.1.2. Manejo de Incidentes.

- Brindar Primeros Auxilios.

- Llamar Servicios de Emergencia de ser Necesario.
- Registrar Incidente si es Necesario.

5.2. Capacitación de Personal.

5.2.1. Realizar Simulacros.

- Comunicar Realización de Simulacros.
- Indicar Puntos de Encuentro.
- Verificar el Buen Seguimiento de los Protocolos.
- Tomar Tiempo de Evacuación.

6. Auditorías.

- Auditorías Bimestrales de Gestión Ambiental.
- Auditorías Bimestrales de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Auditorías Constantes de Control de Calidad.

7. Anexos.

Tabla 1

Título:	Decreto Ejecutivo 255
Descripción:	Establece las normativas específicas para prevenir riesgos laborales y mantener un espacio de trabajo seguro.
Referencia:	https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/DECRETO-EJECUTIVO-255-REGLAMENTO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-DE-LOS-TRABAJADORES.pdf

Tabla 2

Título:	Código de Trabajo.
Descripción:	Trata temas de higiene y seguridad en el espacio de trabajo, especificando las obligaciones de todas las partes.
Referencia:	https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/C%C3%B3digo-del-Trabajo.pdf

Tabla 3

Título:	Ley de Seguridad Social.
Descripción:	Ley emitida por el IESS que regula la salud y seguridad en el trabajo para diferentes sectores industriales.
Referencia:	https://www.iess.gob.ec/documents/10162/27200122/Ley+de+Seguridad+Social?version=1.0

Tabla 4

Título:	Norma Técnica en Seguridad e Higiene del Trabajo
Descripción:	Ley emitida por el Ministerio de Trabajo para precautelar la seguridad en el trabajo y prevenir riesgos laborales.
Referencia:	https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/11/Anexo-3_Norma-Tecnica-de-Seguridad-e-Higiene-del-Trabajo-signed-signed-signed-signed.pdf

Tabla 5

Título:	Reglamento de Higiene y Seguridad.
Descripción:	Reglamento emitido por la Alcaldía de Cuenca que busca minimizar riesgos laborales y precautelar la Salud y Seguridad en Cuenca.
Referencia:	https://www.cuenca.gob.ec/system/files/Reglamento%20de%20higiene%20y%20seguridad%20aprobado.pdf

Tabla 6

Título:	Normas para Talleres Automotrices en Cuenca.
Descripción:	Documento realizado por estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca, en el cual se recopilan normas y requisitos que deben seguir los talleres automotrices en la ciudad.
Referencia:	https://es.scribd.com/document/246893384/Normas-Talleres-Automotrices-Cuenca

Tabla 7

Título:	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente.
Descripción:	Este documento especifica procedimientos y responsabilidades para la aplicación de la normativa ambiental a los diferentes sectores productivos.
Referencia:	https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-09/Documento_RCOA%20RO%20507.pdf

Tabla 8

Título:	Ordenanza que Regula los Procesos Relacionados con la Prevención, Control, Seguimiento y Sanción de la Contaminación Ambiental Dentro de la Jurisdicción del Cantón Cuenca
Descripción:	Ordenanza de la ciudad de Cuenca que especifica acciones y políticas para la protección ambiental.
Referencia:	https://cga.cuenca.gob.ec/sites/default/files/Ordenanza%20que%20regula%20los%20procesos%20relacionados%20con%20la%20prevenci%C3%B3n%20control%20seguimiento%20y%20sanci%C3%B3n%20de%20la%20Contamina

ci% C3% B3n% 20Ambiental% 20dentro% 20de% 20la% 20jurisdicci% C3% B3n% 20 del% 20cant% C3% B3n% 20Cuenca.pdf

Diagrama de Flujo 1
Control de Calidad en Latonería & Pintura.

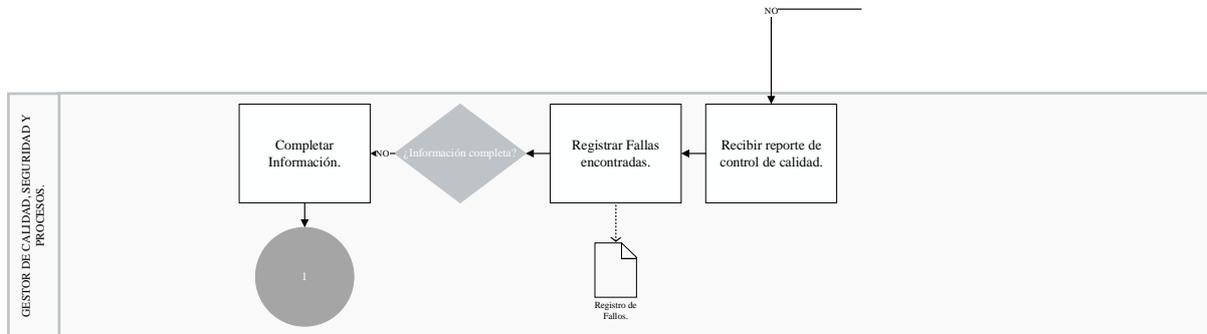


Diagrama de Flujo 2
Control de Calidad en Mecánica

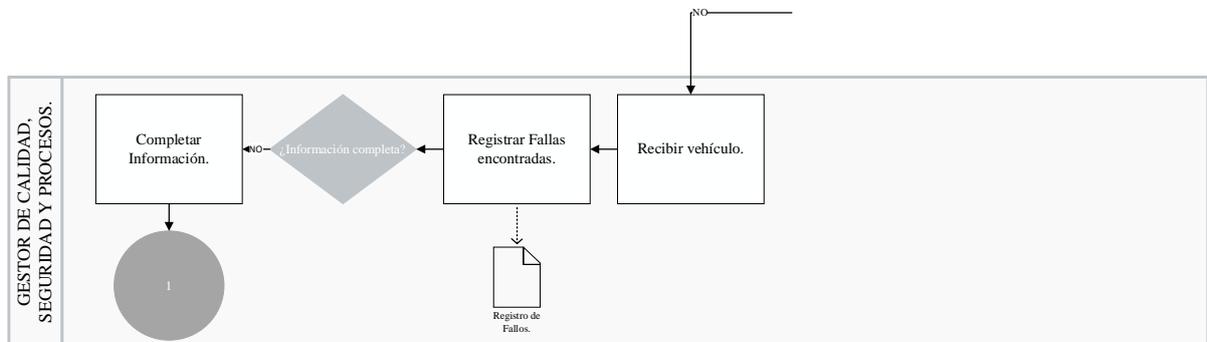


Diagrama de Flujo 3
Control de Calidad.

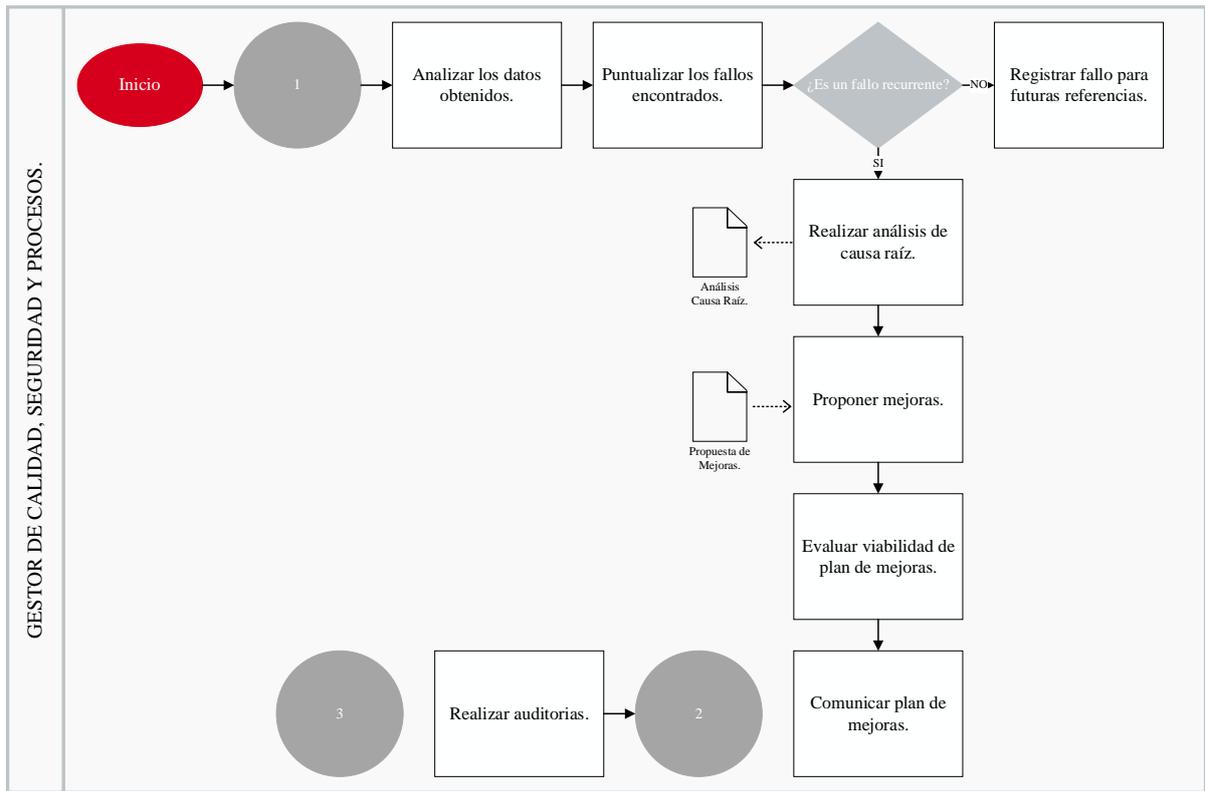


Diagrama de Flujo 4
Auditoría.

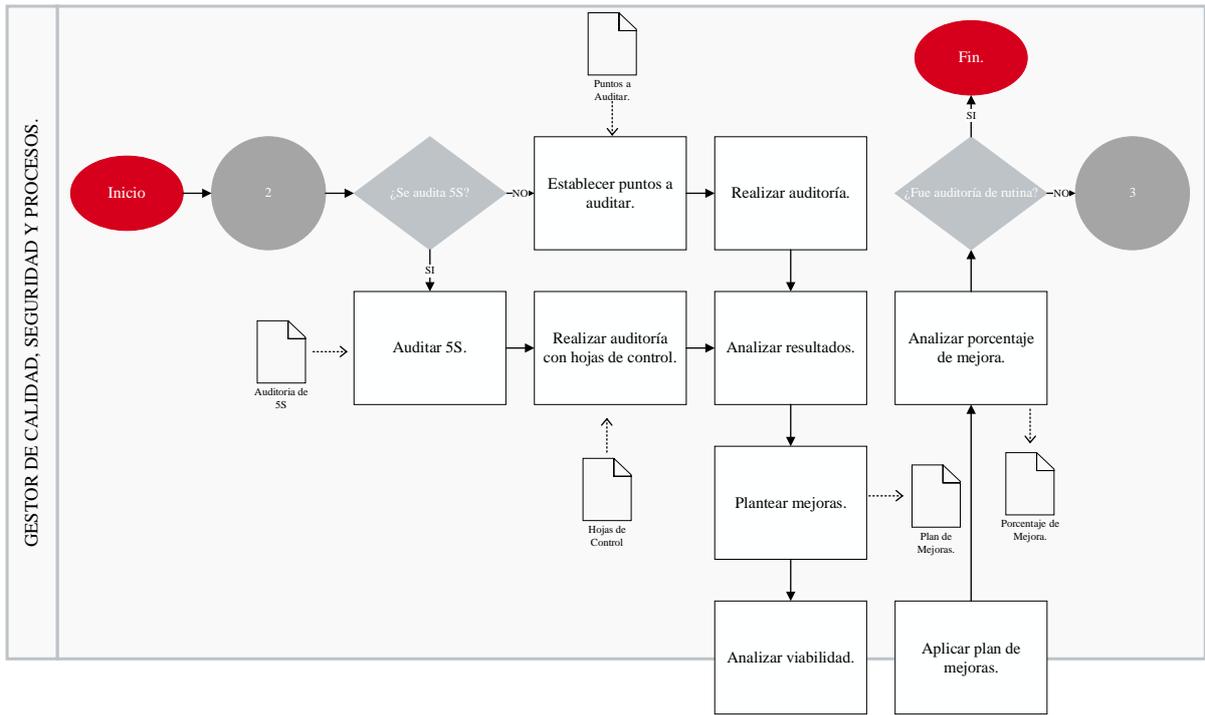


Diagrama de Flujo 5
Capacitación.

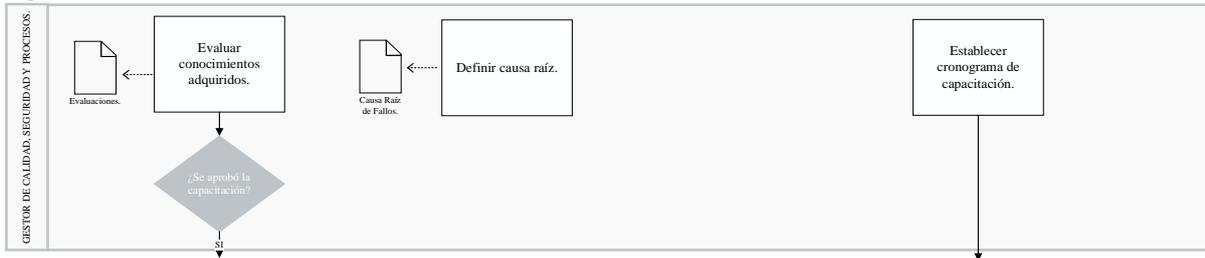


Diagrama de Flujo 6
Contratación.

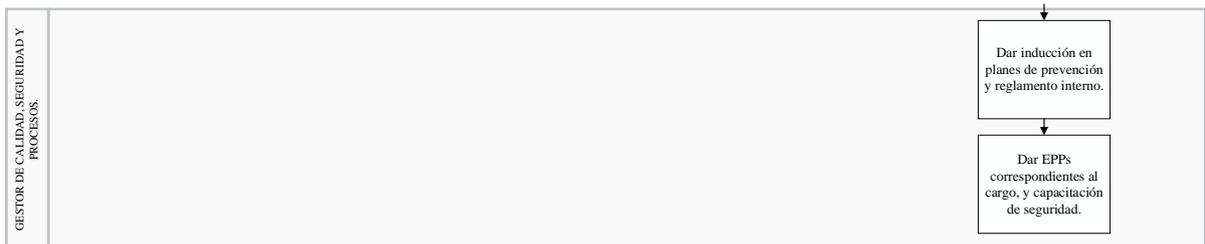


Diagrama de Flujo 7
Exámenes Ocupacionales.

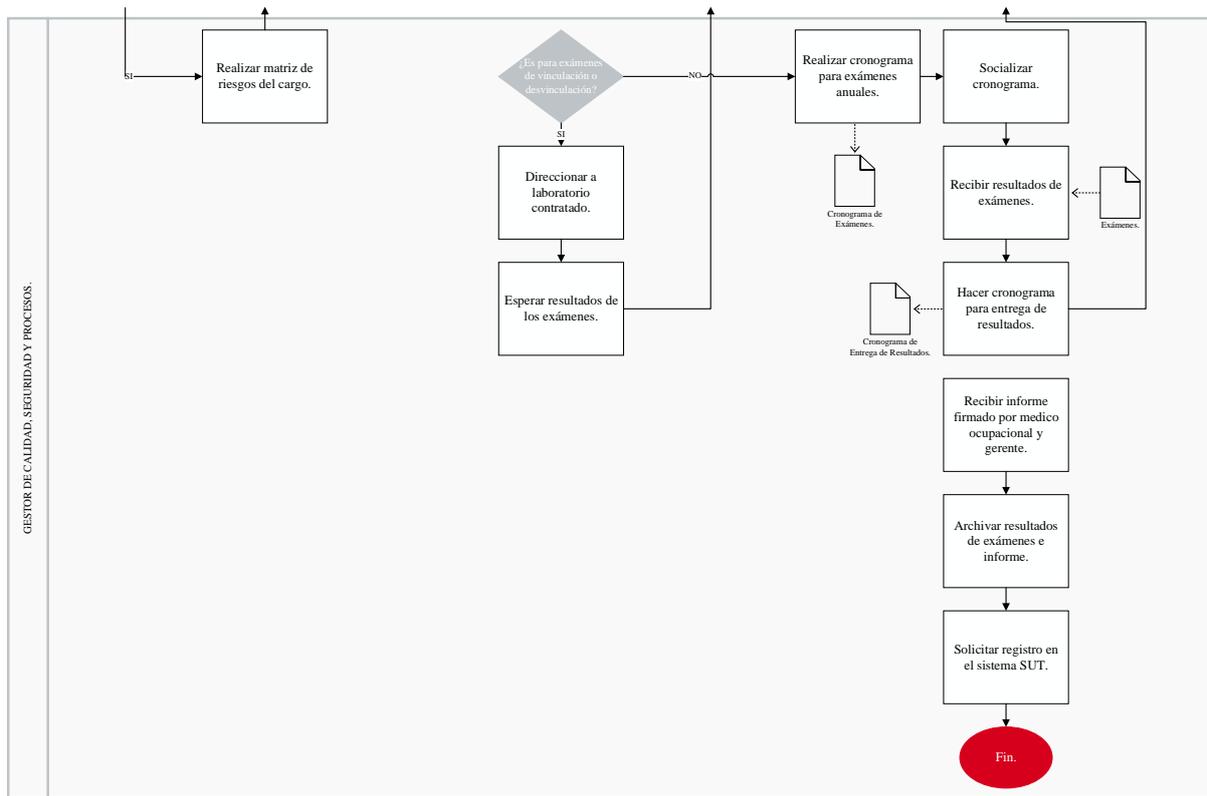


Diagrama de Flujo 8
Aplicación de Programas de la Marca.

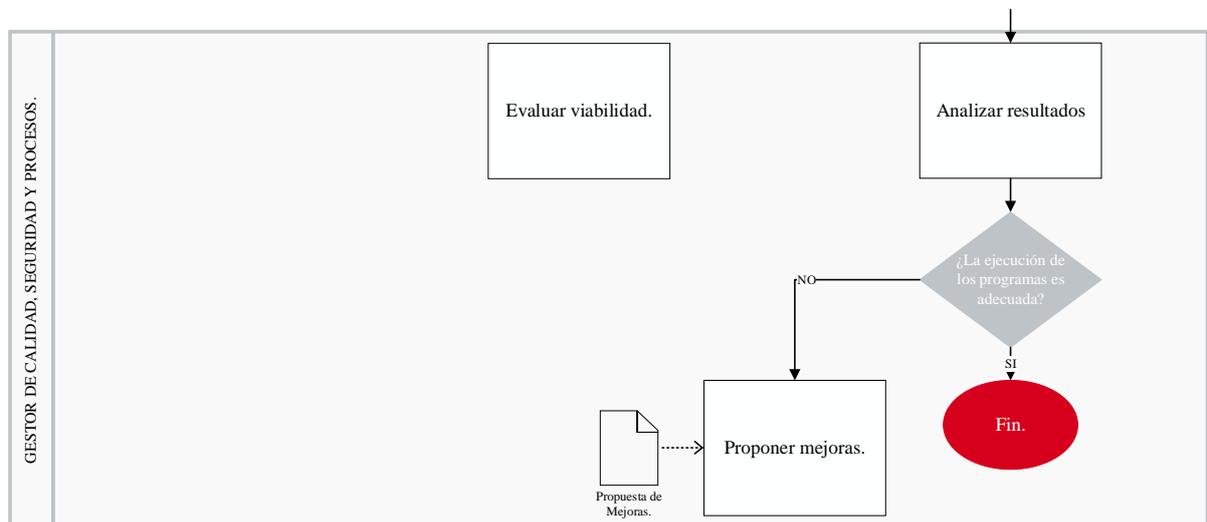


Diagrama de Flujo 9
Gestión de Desechos.

