



REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICA

**ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE MANTENIMIENTO DEL
TALLER JON&AND.**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN
INGENIERÍA INDUSTRIAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DE OPERACIONES.**

TUTOR: FREDDY GONZÁLEZ

AUTOR: JONATHAN PINEDA

Ciudad de Panamá, enero 2025



REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICA

**ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE MANTENIMIENTO DEL
TALLER JON&AND.**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN
INGENIERIA INDUSTRIAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DE OPERACIONES.**

Autor: Jonathan Pineda

Ciudad de Panamá, enero 2025



Ciudad de Panamá,

Profesor (a)

Najib Yassir García

Coordinador Comité de Titulación de Estudios de Licenciatura.

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por el Bachiller Jonathan Andrés Pineda Sanjur, para optar al grado de, Licenciado en Ingeniería Industrial con énfasis en Gestión de Operaciones, considero que el trabajo: reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Najib Yassir García", is written over a light-colored rectangular background.



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICA

INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA OPCIÓN A TITULACIÓN

Estudiante: Jonathan Pineda, Cédula de identidad personal No. 3-739-2353.

Tutor: Prof. Freddy González Cédula de identidad o pasaporte No: 8-484-765

Correo electrónico del participante: freddy.gonzales@unicyt.net celular No. 6907-1358

Título tentativo del trabajo de grado (TG):

ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE MANTENIMIENTO DEL
TALLER JON&AND.

Línea de Investigación:

SECCIÓN	FECHA	HORA	ASPECTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1	18 de marzo del 2021	7:30 PM	Validación del tema y objetivos	Mejorar y modificar
2	9 de abril del 2021	10:16 AM	Envío del borrador	Corregir documento
4	22 de junio del 2021	5:39 PM	Capítulo I	Revisión del planteamiento del problema
5	27 de junio del 2021	2:42 PM	Capítulo II	Revisión del marco del marco teórico
6	6 de julio del 2021	11:04 AM	Capítulo III	Revisión de la metodología
7	15 de octubre del 2022	7:20 PM	Mejorar la operación de las variables	Objetivos Específicos,

				variables, dimensión Indicadores, ítem
8	9 de julio de 2023	10:00 AM	Conclusión, Anexos	Complementar la información a través de un análisis y fuentes.

Título definitivo: ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE MANTENIMIENTO DEL TALLER JON&AND

Comentarios finales acerca de la investigación: Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de grado arriba mencionado.

Firma Tutor



Firma Estudiante

Jonathan Pineda

DEDICATORIA

Este proyecto sé lo dedicado primero a Dios por darme el entendimiento y sabiduría. Le quiero dedicar en segunda instancia a mis padres, hermanos y mi pareja que depositaron su confianza en mí, me brindaron su apoyo para que logre culminar mi carrera profesional.

Se lo dedico a la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología por su formación académica y todos los docentes que estuvieron instruyéndome a lo largo de mi carrera profesional para lograr mi objetivo.

Jonathan A. Pineda S.

AGRADECIMIENTO

Estoy agradecido con Dios, por haberme dado la perseverancia, por haberme dado las fuerzas necesarias para culminar esta etapa de mi vida,

A mis padres Andrés Pineda y Marilis Sanjur por su comprensión, confianza y por haberme dado motivación en mis estudios.

A mi pareja Stephanie Rodríguez que fue fundamental para seguir adelante y alcanzar esta meta.

A mis dos hermanos Emanuel Pineda y Samuel Pineda por el apoyo a lo largo del proceso.

A mis profesores de la Universidad por haberme inculcado sus enseñanzas.

Jonathan A. Pineda S.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

PORTADA.....	1
PORTADA.....	2
INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA OPCIÓN A TITULACIÓN.....	4
DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTO.....	7
ÍNDICE GENERAL.....	8
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Enunciado o definición del problema	15
1.2 Antecedentes de la situación problemática.....	15
1.3 Delimitación del problema.....	15
1.4 Pregunta de investigación.....	16
1.5 Objetivos generales y específicos	16
1.5.1 Objetivos generales.....	16
1.5.2 Objetivos específicos.....	16
1.6 Justificación	16
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.2 Bases o fundamentación teóricas.....	22
2.2.1 Mejora Continua	22
2.2.2 Estandarización de procesos.....	24
2.2.3 Gestión de calidad.....	26
2.3 Definiciones de términos relacionados con el problema en estudio.	27
2.3.1 Falta de estandarización de procesos	27

2.3.2	Retraso de productividad.....	28
2.3.3	Gastos innecesarios	28
2.3.4	Pérdida de tiempo	28
2.3.5	Cultura de trabajo	28
2.3.6	Rendimiento	29
2.3.7	Eficiencia	29
2.3.8	Orden.....	29
2.3.9	Disciplina	29
2.3.10	Esfuerzo	29
2.3.11	Riesgo	30
2.3.12	Peligro	30
2.4	Sistema de variables.....	30
2.4.1	Mejora continua	30
2.4.2	Estandarización de procesos.....	30
2.4.3	Gestión de calidad.....	31
2.5	Operacionalización de las variables.	31
CAPÍTULO III	33
Marco Metodológico	33
3.1	Tipo de investigación	33
3.2	Paradigma	33
3.3	Población y muestra	34
3.4	Técnica e Instrumento	34
3.5	Procedimientos para la recolección de datos	34
CAPÍTULO IV	36
Resultados de la investigación	36
V. ANÁLISIS DE LOS DATOS E INFORMACIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIÓN	53
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
IX. ANEXOS	57

INDICE DE FIGURA

Figura 1	36
Figura 2	37
Figura 3	38
Figura 4	39
Figura 5	40
Figura 6	41
Figura 7	42
Figura 8	43
Figura 9	44
Figura 10	45
Figura 11	46

REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICA

ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE MANTENIMIENTO
TALLER JON&AND

AUTOR: JONATHAN PINEDA
TUTOR: PROF. FREDDY GONZALES
AÑO: 2025

RESUMEN

Esta investigación se realizó con la finalidad de analizar la estandarización que se realizan en el área de mantenimiento de pintura automotriz, mejorar los procesos y conocer la causa que generan la falta de orden y disciplina, para lograr reducir la problemática, se realizó un estudio crítico. Se recurrió a un diseño no experimental de manera transaccional, tomando en cuenta el tema que se estudia contiene lo suficiente para su sustento teórico, por esta razón se siguió un estudio de carácter descriptivo para analizar y conocer las causas de la falta de estandarización de procesos. Como metodología de investigación se aplicó un cuestionario mediante la herramienta de Google Forms, logrando comunicarse con los participantes mediante correo electrónico para darle a conocer el propósito del cuestionario a través de un enlace, la cual 10 colaboradores participaron, dejando en evidente la necesidad de realizar mejoras de los procesos de estandarización.

Palabras clave: Procesos, orden, disciplina, estandarización.

ABSTRACT

This research was carried out with the purpose of analyzing the standardization process that is carried out around automotive paint maintenance, to improve the processes and know the cause that generates the lack of order and discipline, in order to reduce the problem, a critical study was carried out. A non-experimental design was used in a transactional way, considering the subject being studied contains enough for its theoretical support, for this reason a descriptive study was followed to analyze and know the causes of the lack of standardization of processes. As a research methodology, a questionnaire was applied through the Google Forms tool, managing to communicate with the participants by email to let them know the purpose of the questionnaire through a link, which 10 collaborators participated, making evident the need to make improvements to the standardization processes.

Keywords: Processes, order, discipline, standardization.

INTRODUCCIÓN

El tema de la investigación se realizó en el taller JON&AND en el departamento de mantenimiento de pintura automotriz, se trata de analizar la falta de estandarización de procesos, conocer las causas que lo generan recopilando información a través de la investigación implicando al personal del área de trabajo. El motivo principal de la investigación es que formo parte de la empresa donde se está realizando la investigación pude ver el problema en la parte interna de la empresa y una de ella era mantener el orden, control y una disciplina constante de cada proceso que se realiza en el área de trabajo, para resolver la ineficiencia pude describir algunos objetivos para mejorar la gestión de calidad, implementar un plan de mejora continua para la estandarización de procesos

La estandarización de procesos se debería aplicar para mantener los patrones indicados de cada proceso para lograr un resultado óptimo.

Referente a la población del estudio está conformada por un total de 20 personas entre técnicos de pintura automotriz, almacenista e inspector de calidad, la cual 10 participante accedieron a responder el instrumento de estudio mediante un cuestionario con 11 preguntas cerradas. Al final de la encuesta se puede identificar la causa que provoca la falta de estandarización de procesos, donde se brinda algunas recomendaciones para mejorar los procesos en las actividades.

Como resultado de la investigación las necesidades en cuanto a procesos se deben implantar un mantenimiento preventivo, normas que ayuden a mantener una gestión de calidad, mantener orden, control y disciplina, prevenir posibles accidentes o incidentes Dentro de las actividades asignadas a cada trabajador a través de capacitaciones, charlas informativas, entre otros.

El trabajo presentado cuenta con cuatro capítulos los cuales se describe a continuación:

El primer capítulo está orientado al planteamiento del problema, definición de los objetivos de la investigación y la justificación.

El segundo capítulo se presenta el marco teórico el cual contiene los antecedentes, la información sobre los fundamentos teóricos y recopilación de datos sobre la mejora continua, estandarización de procesos y gestión de calidad. Definición de términos relacionados con el tema y sistema de variable.

El tercer capítulo contiene la descripción la metodología de la investigación especificando la población, muestra, instrumento aplicado para recabar la información siendo esta aportada por el personal técnico que realiza los deberes de mantenimiento en el taller JON&AND.

El cuarto capítulo se muestran los resultados de las preguntas que se realizaron en la encuesta enviada a los colaboradores.

Por último, se plantea las conclusiones de la investigación realizada, con sus respectivas recomendaciones y citas bibliográficas. Se espera con este análisis contribuir al desarrollo y crecimiento laboral obteniendo mejores resultados al realizar los procesos de mantenimiento.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Enunciado o definición del problema

Conocer las causas que generan la falta de estandarización en el área de mantenimiento para mejorar los procesos de las actividades, el problema más frecuente que se presenta en el área de mantenimiento, es mantener la estandarización de procesos, esto trae como consecuencia la falta de orden, disposiciones de las herramientas, disposiciones en los equipos de protección, disposiciones de los insumos. La falta de estandarización en el manejo de insumos, herramientas y equipo de protección son los que generan retraso de productividad, gastos innecesarios, esfuerzo y tiempo.

1.2 Antecedentes de la situación problemática

Se presenta la falta de estandarización más cuando hay un alto volumen de trabajo. Para poder lograr un resultado óptimo, en cada colaborador se debe proponer un plan de mejora continua donde se establezca mejorar los procesos, para mantener la estandarización y compromiso con la empresa y los clientes.

1.3 Delimitación del problema

La investigación se realizará en el Taller Jon&And Ubicada en la provincia de Colón, Distrito de Colón, se observa como es la estandarización de procesos en el departamento de mantenimiento de pintura automotriz en el año 2021 al 2023.

El taller Jon&And en el área de mantenimiento de pintura automotriz cuenta con un equipo de trabajo clasificado, técnicos de pintura automotriz, almacenista e inspector de calidad.

Técnicos de pintura automotriz se encarga de recibir el vehículo o equipo, para darle el mantenimiento en la carrocería o pintura automotriz.

El **almacenista** brinda todos los insumos necesarios, equipo de protección, herramientas, para los trabajadores siguiendo las normas y pasos de cada proceso.

Inspector de calidad realiza la gestión de calidad en el departamento de mantenimiento, inspeccionando cada actividad que se realizó así finalizar el proceso de trabajo.

1.4 Pregunta de investigación

¿Cómo es la estandarización en el departamento de mantenimiento en el taller Jon&And?

¿Cuáles son las causas que afectan el proceso de mantenimiento del taller Jon&And?

1.5 Objetivos generales y específicos

1.5.1 Objetivos generales

Analizar la estandarización realizada en el area de mantenimiento del taller Jon&And

1.5.2 Objetivos especificos

- Elaborar un diagnostico de mejora continúa en el area de mantenimiento del taller Jon&And para evaluar su efeciencia
- Describir los procesos de estandarización en el área de mantenimiento del taller Jon&And.
- Determinar los efectos que causa la falta de estandarización.
-

1.6 Justificación

Es importante que se aplique siempre los procesos correctos de la estandarización en el departamento de mantenimiento, para tener un impacto óptimo en él rendimiento, esfuerzo, tiempo y producción de las actividades realizadas. Otro dato relevante es mantener un inventario adecuado en los insumos, herramientas y equipo de protección del personal de trabajo que se utilizan a diario para mantener un orden y control. Se debe mantener un mantenimiento preventivo mejorando la vida útil en las herramientas, equipos de protección y almacén de insumos evitando detener la producción. Usar el

equipo de protección necesario para cada actividad evitando el peligro o riesgo de sufrir accidentes o incidentes. Funcionará para disminuir daños, reducción de costes, pérdida de tiempo así mejorar la eficiencia en la empresa. Esta práctica obtendrá como resultado una cultura empresarial manteniendo una gestión de calidad total y hacer que su negocio prospere.

Hace falta mejorar proceso de estandarización al momento de realizar una actividad, como, por ejemplo: al utilizar una herramienta colocarlo en el lugar adecuado, para cuando otro trabajador quiera utilizarlo no pierda tiempo buscándolo y saber que siempre está en el mismo lugar. Cuando se termina de utilizar Ha pasado que dejan una herramienta en el sitio inapropiado se pierde tiempo buscándolo o puede causar un incidente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Este capítulo está enfocado en recabar información sobre el tema en cuanto a sus antecedentes, teorías relacionadas y términos básicos. En mejorar la estandarización de procesos a través de una mejora continua, buscando información que contribuya a desarrollar esta investigación.

2.1 Antecedentes.

Pequeño Salazar, K.K (2017). Estandarización de procesos para mejorar el área de control de gestión de la empresa Konecta, 2017. La investigación titulada “Estandarización de procesos para mejorar el área de control de gestión de la empresa, Konecta, 2017”, tuvo como objetivo general proponer la estandarización de procesos mediante un plan de mejora continua del área de control de gestión de la empresa Konecta. El estudio de investigación es de tipo proyectiva y de naturaleza holística, para la recopilación de datos se aplicó una encuesta a 50 analistas del área de control de gestión que abarca a tres sub áreas que son Gestión en tiempo real, pronóstico, planificación y programación del personal y por último soporte a la gestión. Se diseñó un cuestionario que comprende las siguientes dimensiones: planificación, organización, dirección y control, así mismo se realizó una entrevista a los jefes de los tres procesos del área a los cuales se les aplicó nueve preguntas para llevar a cabo la investigación. Por lo tanto, los resultados que se obtuvieron a través de la aplicación de la encuesta y entrevista permitieron identificar que el área de control de gestión carece de un programa de mejoras de los procesos y es por ello que se implementó una guía de aplicación del círculo de Deming y un programa de apoyo para mejorar el desempeño laboral.

Lijarza Diaz, I. (2019). Propuesta de mejora en la seguridad y salud en el trabajo para reducir accidentes e incidentes mediante la estandarización de procesos y la seguridad basada en el comportamiento en una empresa minera. La minería en el Perú representa uno de los sectores económicos que aporta mayor ingreso al PBI nacional. Así mismo, brinda desarrollo cultural y económico en las zonas donde se ejecuta. Sin embargo, afronta problemas como el incremento de accidentes e incidentes, los cuales no permiten que su producción se desarrolle de manera normal. Asimismo, esta actividad es considerada con de alto riesgo por la naturaleza de su ejecución. Se tomó como caso de estudio la unidad minera en el departamento de Ayacucho, la cual presenta como problema un incremento en los accidentes e incidentes en el año 2017. Esto es debido a que no existe una estandarización de sus procesos y no se imparte una cultura de comportamiento seguro antes, durante y después de las actividades. Es por ello que se propone en el presente trabajo de investigación la utilización de herramientas y metodologías de Ingeniería Industrial como son la estandarización de procesos, diseño de puestos, 5S y la seguridad basada en el comportamiento.

Gallo Poma, J. N. (2017). Propuesta de un modelo de Estandarización de procesos productivos a una asociación de Mypes del sector calzado en Lima para poder abastecer pedidos de grandes volúmenes logrando la mejora de la competitividad a través de la aplicación de la Gestión por procesos. La presente tesis de investigación propone, en primer lugar, un modelo general en el cual las pequeñas y medianas empresas (Mypes) que se encuentran dispersas en una región o zona determinada se agrupen y puedan formar una asociación, donde puedan abastecer pedidos tanto nacionales como internacionales, implementando la herramienta de la Gestión por Proceso. Con esta implementación se podrá satisfacer los requerimientos, tales como estándares, certificaciones internacionales, entre otros y, de esta manera, poder aumentar el poder de ventas de cada una de las Mypes y lograr que cada una de estas genere mayores utilidades y dar el siguiente paso y convertirse en una Pyme (Pequeña y mediana empresa). Para realizar esta investigación, se propone el desarrollo de diversos procesos como los cuales: Gestión de la Innovación, Gestión de la Calidad Total, Estandarización de procesos productivos, Gestión de pedido, Estandarización de

producto, Planeamiento y Control de la Producción, Seguridad y Salud ocupacional, Gestión del mantenimiento, Gestión de residuos, Gestión financiera, Gestión del Talento Humano y Gestión Logística. En este caso, la presente tesis se enfocará en el desarrollo del modelo de estandarización de procesos productivos, el cual estará basado bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 y los criterios del modelo de excelencia EFQM. El objetivo que plantea este modelo es que los productos que serán fabricados en cada una de las Mypes de la asociación sean elaborados de la misma forma y eviten la variabilidad en los productos finales para la satisfacción del cliente.

Salinas Díaz, M. A. (2018). Propuesta de estandarización de procesos y mejora de métodos en la producción de conservas de pescado para incrementar la rentabilidad de la planta El Ferrol SAC. El presente trabajo tuvo como objetivo general incrementar la rentabilidad de la Planta El Ferrol S.A.C. a través de la estandarización de procesos y mejora de métodos en la producción de conservas de pescado. Como primera acción se elaboró un diagnóstico correspondiente a la situación actual de la Planta El Ferrol S.A.C. en su línea de producción de conserva de pescado, de donde se obtuvo como resultado las principales causas a los problemas en el área de Producción que impactan negativamente sobre la rentabilidad de la planta. A continuación, se realizó formalmente el diagnóstico indicando el entorno y dimensiones de las causas a los problemas encontrados; de esta forma y como siguiente acción se realizó un análisis de priorización sobre las causas mencionadas para enfocar los esfuerzos de trabajo propuestos en aquellas que signifiquen mayor impacto sobre los problemas y consecuentemente en la rentabilidad de la Planta. La priorización de las causas se realizó a través del análisis y diagrama de Pareto con datos sobre el impacto cuantitativo de las causas en los problemas, obtenidos del personal involucrado y responsable de la Producción de la Planta mediante encuestas. Con las causas identificadas se procedió a realizar las propuestas de mejora con herramientas de Ingeniería Industrial: Estudio de Tiempos, Balance de Línea, Herramientas básicas de Manufactura Esbelta (Jidoka – Poka Yoke y Kanban) y Gestión Ambiental; cuyo impacto redujo las pérdidas económicas

por los problemas encontrados, derivando a su vez en un impacto positivo e incremental sobre la rentabilidad de la Planta.

Vizueté Jácome, M. D. L. Á. (2015). PROYECTO DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE FABRICACIÓN DE CERÁMICA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD–CASO “ALFAREROS DE LA PARROQUIA LA VICTORIA DEL CANTÓN PUJILÍ (Master's thesis, Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica).

El presente trabajo está enfocado en la estandarización de procesos de fabricación de cerámica para incrementar la productividad – alfareros de la parroquia La Victoria del Cantón Pujilí, la aspiración de los segmentos de la población menos acomodados es elevar aún más sus niveles de vida y mejorar su calidad de vida. Esto representa una mejora en la calidad de los bienes básicos en variedad y calidad de bienes que dispone una persona para poder optar entre diversas posibilidades, el presente trabajo nace de una necesidad de mejorar con la estandarización de procesos para la fabricación de cerámicas, ya que resulta de una insuficiente valoración de las artesanías es una de las causas de las que los artesanos en pobreza no puedan generar ingresos sostenibles en su venta, necesidad que se genera debido a la desaparición paulatina del oficio de artesano es uno de los efectos que los artesanos en pobreza no tengan las condiciones para generar los recursos sostenibles con su oficio, el hecho que la producción artesanal no genere una ganancia que permita a los artesanos en pobreza mejorar sus condiciones de vida, es una de las razones por las que muchos de ellos han preferido dejar el oficio de artesano y dedicarse a actividades más rentables, por otro lado, algunos artesanos han tenido que modificar las técnicas tradicionales de producción en función de las demandas del mercado. En algunos casos cambios en los procesos de producción no modifican la esencia del trabajo artesanal, no obstante, en la mayoría de ellos se ha perdido mucho la calidad que en un principio distinguía a las artesanías. El trabajo en serie con materias primas de baja calidad, demérito en muchos casos el trabajo artístico. Razón por lo cual es necesario la estandarización de procesos para la fabricación de artesanías de cerámica y así mejorar la productividad de los alfareros del sector.

Ceballos Peláez, N. A. (2020). Diseño de una metodología para la estandarización de los procesos de inducción, de entrenamiento y de desarrollo de potencial del personal vinculado a la empresa Operadora Avícola Colombia SAS, ubicada en el municipio de Envigado. La empresa Operadora Avícola Colombia S.A.S. que a lo largo de sus 9 años en el mercado se ha caracterizado por ser la empresa líder en la producción, distribución y comercialización de carnes de pollo y productos derivados a nivel nacional, esto es debido a sus estrategias de innovación y su propuesta de valor de convertirse en la mejor opción para laboral del sector agroindustrial. Por lo tanto, para la empresa es esencial invertir en el recurso de mayor valor, las personas, buscando la mejora los procesos que integren y motiven al personal de la empresa, como lo son: la inducción de personal, el entrenamiento de personal y el desarrollo de potencial de personal. Por esto, en el presente trabajo se llevó a cabo el diseño de una metodología para los procesos de inducción, de entrenamiento y de desarrollo de personal, por medio de la implementación de una metodología que consta de cuatro etapas: en la primera etapa se realizó el diagnóstico y análisis del estado actual de los procesos de inducción, de entrenamiento y desarrollo de potencial del personal de la empresa, en la segunda etapa se definió lineamientos de aprendizaje organizacional y de gestión del conocimiento que se deben tener en cuenta el diseño de las metodologías, en la tercera etapa se diseñó las metodologías propuestas y en la cuarta etapa se llevó a cabo una revisión de estas metodologías.

2.2 Bases o fundamentación teóricas.

2.2.1 Mejora Continua

Según Barraza & Dávila (2008), La metodología para elaborar un plan de mejora continua se basa en la tercera esfera concéntrica del Kaizen (método de gestión de la calidad) dónde su propósito es eliminar el desperdicio buscando de esta manera la

mejora de la calidad de los procesos y productos en un tiempo corto obteniendo resultados positivos y rápidos.

Nota: Fuente metodología para elaborar un plan de mejora continua
[file:///C:/Users/Uuario/Downloads/Dialnet-MetodologiaParaElaborarUnPlanDeMejoraContinua-6300064%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Uuario/Downloads/Dialnet-MetodologiaParaElaborarUnPlanDeMejoraContinua-6300064%20(1).pdf)

Tomioka y Canavesi (2014), Los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa u organización.

Nota: Fuente Implementación del ciclo de mejora continua Deming para mejorar la productividad en el área de logística de la empresa de confecciones KUYU S.A.C. LIMA-2016 <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/969/828>

Mangla et al., (2020); Sindi & Roe, (2017); Tay & Loh, 2021), La adopción de la metodología Lean Six Sigma, como una conjugación de ambos métodos o metodologías, ha propiciado la disminución de la variabilidad de los procesos y la eliminación de los desperdicios, dándole prioridad a las exigencias de los clientes, relacionadas con los requisitos preestablecidos del producto final. Además, esta metodología está orientada o se centra fundamentalmente en las cadenas de suministro y la logística. El objetivo que tiene la investigación es discutir la contribución actual que tiene la metodología Lean Six Sigma en la mejora continua de las organizaciones.

Nota: Fuente lean six sigma e industria 4.0, una revisión desde la administración de operaciones para la mejora continua de las organizaciones
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/584/370>

Rojas y Gisbert, Sanz y Gisbert, (2017), En la literatura se reportan diversos modelos, filosofías, técnicas y herramientas que promueven lo anterior, tal como el enfoque de procesos y la mejora continua que se incluye en la norma ISO 9001:2015 o la filosofía

esbelta (“lean”) que engloba diversas herramientas bajo el enfoque de la mejora continua en sistemas de producción y servicio, a través de la disminución de despilfarro de todo tipo.

Nota: Fuente metodologías de mejora continua y productividad

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29340/Liz%c3%a1rraga%20Mart%c3%adnez%20Nubia%20Stefani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

2.2.2 Estandarización de procesos

De acuerdo al (Productivity Press Development Team 2014). La estandarización de procesos implica: Informar, definir y propiciar una mejora continua del estándar. A nivel general, las contribuciones principales de la estandarización de procesos en una organización permiten la reducción de pérdidas, coadyuva a una formación de la cultura de la empresa; aumenta la transparencia y reduce la variabilidad.

Nota: Fuente Estandarización del proceso de control de calidad en el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los talleres de la empresa teojama comercial de la ciudad de Ambato.

<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1312/1/TESIS%20MARIO%20MUYU%20LEMA%20FIN.pdf>

Asimismo, Cuatrecasas (2010) define que para lograrlo es necesario establecer el método de trabajo con el que se va a operar en un proceso. Debemos asegurarnos de que, en lo sucesivo, la operación se lleve a cabo siguiendo las pautas fijadas en dicho método. Fijar las pautas de trabajo de acuerdo con un nuevo método establecido es lo que denominamos estandarizar la operación, y es imprescindible llevarlo a cabo y que se haga bien. La estandarización debe alcanzar a todos los aspectos que determina como operar en cada fase del proceso, tales como la secuencia de operación, las tareas que componen cada uno, el tiempo de ciclo por puesto, el stock admitido en él.

Nota: Fuente estandarización de los procesos de producción, basado en la

**metodología lean manufacturing para la fabricación de cisternas, en la empresa
remolques tramontana s.a.c**

<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/285/Roxana%20Caroley%20Medina%20Calero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Por otro lado, Velázquez-Mancilla et al. (2020), mencionan que en una empresa donde no están estandarizados los procesos, cada operario desarrolla su propio método de trabajo, no obstante, este actuar no permite cumplir con los objetivos de la empresa; tanto de producción como de calidad. Al no establecer correctamente el proceso a seguir para cada operación, la productividad del proceso como tal se ve afectada. Es por eso que se enfatiza en la importancia de establecer un método para mantener un orden y control de las actividades que se llevan a cabo dentro de una organización y que estas no repercutan en las ganancias que pueden obtener las empresas.

Nota: Fuente Propuesta de aplicación de la filosofía Lean Manufacturing y metodología para la estandarización de Procesos en el área de confección. Caso aplicado: empresa Davero´s.

<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/12800/1/18332.pdf>

También Tafolla (2014, p.58), define que estandarización de procesos, desarrolla de manera sistemática, la actualización y aplicación de los patrones, con la finalidad de que uniformizar todas las características de producto (marca, material, procedimientos, actividades, etc.), controlando la minimización de costos y tiempo.

Nota: Fuente aplicación de la estandarización de procesos para aumentar la productividad en el laboratorio químico de ingemmet, san borja-2019

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42711/%c3%91opo_FVZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

2.2.3 Gestión de calidad

Los autores Arrascue Delgado & Segura Cardozo (2016), referente a la aplicación de normas de alta calidad expresan que se han convertido en una herramienta que facilita, conduce y proyecta a un incremento de la productividad y eficiencia en las organizaciones, generando interna y externamente altos estándares de reconocimiento social; teniendo como resultados índices de aceptación **(pág. 45)**.

Nota: Fuente el sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM
<file:///C:/Users/Uuario/Downloads/Dialnet-EISistemaDeGestionDeCalidadConISO9001-7927020.pdf>

En la Norma Internacional, ISO 9001:2015 plantea que una organización orientada a la calidad promueve una cultura direccionada a obtener resultados en los comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. Y define: La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente. **(ISO, 2015, pp. 7-8)**.

Nota: Fuente Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>

De igual manera Paredes etal (2019), La noción de calidad es un concepto que ha existido desde la aparición del ser humano. Hablar de calidad es hablar de consideraciones subjetivas referidas a las expectativas sobre un producto o servicio adquirido. La gestión de calidad es condición necesaria para el éxito competitivo de una organización, gracias a la ampliación de los mercados origina que las empresas compitan en la actualidad con el mercado global, dando mayor alcance a sus negocios,

aumentando así la necesidad de brindar productos y servicios de cada vez mayor calidad.

Nota: Fuente Revista Venezolana de gerencia, Industria 4.0 y gestión de calidad empresarial

<file:///C:/Users/Uuario/Downloads/Dialnet-Industria40YGestionDeCalidadEmpresarial-8890631.pdf>

Asi mismo Elkomy y Cookson (2018), Para cumplir con este reto, se deben definir estándares de calidad para medir y hacer seguimiento a las características de los servicios prestados, con el fin de determinar desviaciones y definir acciones para mejorar la gestión.

Nota: Fuente Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público.

<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/336/261>

2.3 Definiciones de términos relacionados con el problema en estudio.

2.3.1 Falta de estandarización de procesos

Trae como consecuencia diferente síntomas:

- El producto o servicio final siempre sufre algún tipo de variación.
- No hay una norma en los plazos de entrega, los cuales siempre se retrasan.
- Es difícil encontrar cualquier tipo de dato en el sistema.
- No hay empleados responsables de tareas específicas y la dirección tiene dificultades para delegar funciones.
- Los clientes están insatisfechos con la calidad de los productos o servicios.
- La planificación de los objetivos y la medición de los resultados son tareas complejas.

2.3.2 Retraso de productividad

Los retrasos en la producción representan menos flujo de caja, pérdida de ventas, la necesidad de acumular un mayor inventario, la insatisfacción del consumidor y la dificultad para mantenerse competitivo.

2.3.3 Gastos innecesarios

No se lleva un correcto control de las compras realizadas. Para evitar gastar más dinero del necesario para el negocio, es conveniente tener en cuenta una serie de claves para poder reducir gastos y lograr una empresa más eficiente y con mejores beneficios.

2.3.4 Pérdida de tiempo

Este problema se da por diferentes factores en el área laboral:

- Falta de control en horarios de entrada y salida (respetando la jornada laboral de los trabajadores).
- Falta de incentivos laborales (beneficios, bonos, oportunidades de crecimiento laboral, crecimiento de carrera, reconocimientos de esfuerzo).
- Falta de planeación y delimitación de objetivos.
- Falta de objetivos mensuales.
- Falta de comunicación entre directivos y colaboradores.
- Falta de manuales de uso en herramientas trabajo y tecnología.
- Falta de evaluaciones periódicas de productividad.
- Falta de muebles ergonómicos para trabajar.
- Condiciones de trabajo inadecuadas -instalaciones, sanidad, limpieza.

2.3.5 Cultura de trabajo

La cultura de su lugar de trabajo es una combinación de valores, creencias, comportamientos, actitudes y hábitos. Se refleja en cómo las personas interactúan y se tratan entre ellas, en cómo trabajan para lograr un objetivo común y en cómo se sienten con respecto al trabajo que realizan.

2.3.6 Rendimiento

Según la Real Academia Española, el rendimiento laboral es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.

2.3.7 Eficiencia

La eficiencia productiva viene a ser uno de los indicadores clave de rendimiento (KPI) más importantes de una empresa que ofrece productos, como la indumentaria. La cualidad de producir mucho pagando poco, sin desperdicio, es el secreto del éxito de distintas empresas.

2.3.8 Orden

Funcionamiento correcto Consiste en establecer el modo en que deben ubicarse e identificarse los materiales necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos. Se pueden usar métodos de gestión visual para facilitar el orden, identificando los elementos y lugares del área.

2.3.9 Disciplina

Abarca el cumplimiento de un grupo de rutinas organizativas y de los llamados deberes y obligaciones generales que se definen para toda la organización (por ejemplo, la asistencia y la puntualidad, el cumplimiento de los horarios, el cuidado de los bienes de la entidad, etc.) y de los deberes funcionales establecidos para cada cargo (los cuales se contemplan en el correspondiente Manual de Funciones).

2.3.10 Esfuerzo

El esfuerzo puede ser entendido como la intensidad con la que desarrollamos nuestras capacidades físicas e intelectuales, nuestras habilidades sociales o cualquier otra característica personal al servicio de una o varias tareas.

2.3.11 Riesgo

Se entiende como riesgo laboral a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico.

2.3.12 Peligro

Fuente, situación o acto con potencial para causar daño en términos de daño humano o deterioro de la salud, o una combinación de estos.

2.4 Sistema de variables.

2.4.1 Mejora continua

Se puede aplicar a través de métodos como Kaizen, lean six sigma, 5S para obtener resultados óptimos en las actividades.

Kaizen: se trata crear en equipo, detectar errores, buscar soluciones y nuevos protocolos.

Lean six sigma: se trata de definir los problemas, medir los procesos, analizar la causa de algún problema, mejorar el proceso y controlarlo.

5S: Se trata de organizar la empresa manteniendo el orden y que se mantenga un alto nivel de productividad.

2.4.2 Estandarización de procesos

Contribuye a mantener una formación de cultura en la empresa y patrones ayudando a reducir perdidas, aumentando la eficiencia. Cuando no se estandarizan los procesos no se obtiene resultados óptimos de la producción y calidad.

2.4.3 Gestión de calidad

El objetivo de una gestión de calidad se trata de eliminar errores o desviaciones en el proceso, en conjunto de organización y cultura empresarial. Es importante aplicar normas que contribuyan a mejorar la calidad aumentar la eficiencia y productividad como por ejemplo se puede aplicar las normas ISO 9001, para el cumplimiento de las necesidades y expectativas de calidad de los productos y servicios.

2.5 Operacionalización de las variables.

Título: Estandarización de procesos en el área de mantenimiento en la empresa taller JON&AND				
Objetivo general: Analizar la estandarización realizada en el área de mantenimiento del taller JON&AND				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM
Elaborar un diagnóstico de mejora continua en el área de mantenimiento del taller JON&AND para evaluar su eficiencia	Mejora continua	Verificar Solucionar	Funcionamiento correcto	¿Conoce el significado de mejora continua? ¿Darles mantenimiento preventivo a las herramientas ayuda a extender su vida útil? ¿Utilizar las herramientas modernas o mejoradas aumentan la productividad y la eficiencia de las actividades humanas?
Describir los procesos de estandarización en el área de mantenimiento	Estandarización de procesos	Sistema de procesos	Eficiencia	¿Sabe aplicar la estandarización de procesos?

<p>del taller JON&AND.</p>				<p>¿Colocar las herramientas en un lugar adecuado evita pérdida de tiempo? ¿Colocar los insumos en un almacén, armario, etc. para un mejor orden y entrega?</p>
<p>Determinar los efectos que causa la falta de estandarización</p>	<p>Gestión de calidad</p>	<p>Control</p>	<p>Rendimiento</p>	<p>¿Conoce el concepto de calidad? ¿Utilizar las herramientas adecuadas para evitar lesiones o accidentes? ¿Usar los equipos de protección necesarios para evitar enfermedades o lesiones? ¿Contar con un inventario de herramientas, insumos y equipo de protección mejora el orden y control? ¿Gestionar un almacén de forma correcta permite mantener la cadena de valor de un producto y ajustarse a todas las regulaciones y estándares de calidad a los que está comprometido?</p>

CAPÍTULO III

Marco Metodológico

Así mismo señala Arias (2012 p. 16) el marco metodológico es el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”.

Se aplicarán encuestas a empleados de la empresa Taller JON&AND de diferentes puestos de trabajos, para que de esta manera podamos obtener los resultados para el desarrollo de la investigación.

3.1 Tipo de investigación

Es una investigación descriptiva de esta manera se puede presentar claramente las razones causadas por el problema que radica, la empresa no cuenta con un proceso de estandarización en el área de mantenimiento de esta manera crear un plan de mejora.

Según Guevara et al., “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas” (2020, p. 171).

3.2 Paradigma

Es un enfoque cuantitativo para establecer con exactitud los patrones de comportamiento en la población.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014: 4), el enfoque cuantitativo está basado obras como las de Auguste Comte y Émile Durkheim. La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a

partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas.

3.3 Población y muestra

La población está enfocada dentro de los trabajadores de la empresa que se divide en cuatro partes Operador de equipo pesado, técnico de pintura automotriz, almacenista e inspector de calidad.

Para la muestra de investigación se propone que deben ser trabajadores de la empresa taller JON&AND la cual deben ser a partir de los 18 años de edad, se realizara en un aproximado de 10 a 15 persona la cual pertenecen al departamento técnico de pintura automotriz, son trabajadores de servicio profesional y trabajadores eventuales.

3.4 Técnica e Instrumento

Se utilizará un cuestionario desarrollando 11 preguntas cerradas, llevando al individuo a contestar de forma certera y precisa.

El cuestionario según Tamayo y Tamayo (2008: 124), señala que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.

3.5 Procedimientos para la recolección de datos

La encuesta se aplicará tomando como muestra un aproximado de 10 trabajadores de la empresa taller JON&AND, se contará con las personas aptas para proveer resultados significativos. Se utilizó el formato de Google FORMS, la cual permite desarrollar encuestas y formularios de manera sencilla, además se administra con una dirección de correo electrónico. Por vía correo Gmail, se compartirá el URL de la web, redirigiendo a

los individuos a la página que contiene la encuesta. De los enlaces compartidos por vía correo Gmail, obtuvimos un total de 10 encuestas completadas.

CAPÍTULO IV

Resultados de la investigación

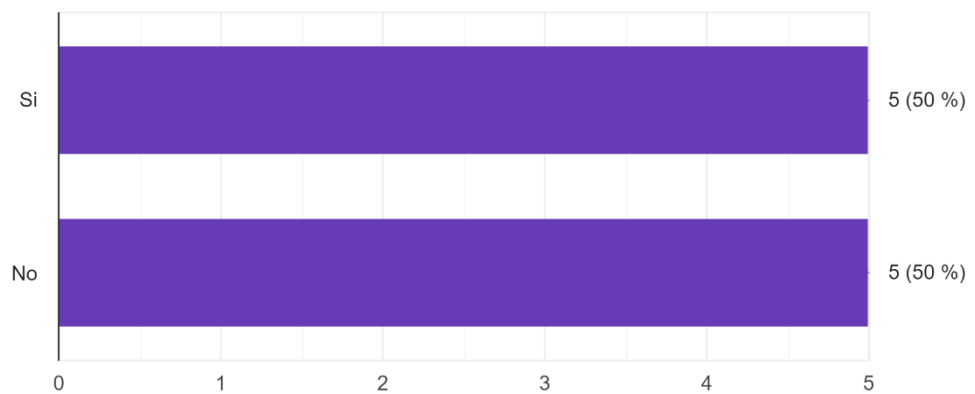
La encuesta realizada fue distribuida a la muestra y respondida por un total de 10 colaboradores de la empresa Taller JON&AND.

1. ¿Conoce el significado de mejora continua?

Figura 1

Figura 1 Conoce el significado de mejora continua

¿Conoce el significado de mejora continua?
10 respuestas



Fuente: Jonathan Pineda

Nota: Encuesta realizada vía formulario de Google Form.

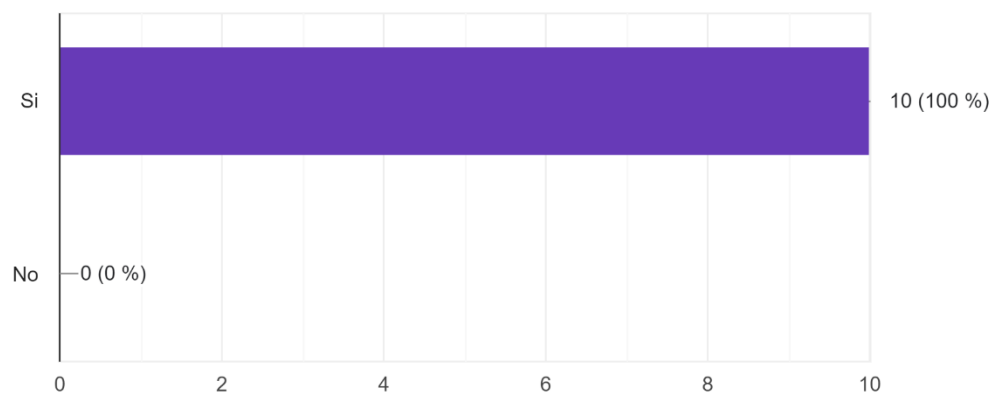
2. ¿Darles mantenimiento preventivo a las herramientas ayuda a extender su vida útil?

Figura 2

Figura 2 Darles mantenimiento preventivo a las herramientas ayuda a extender su vida útil

¿Darles mantenimiento preventivo a las herramientas ayuda a extender su vida útil?

10 respuestas



Fuente: Jonathan Pineda

Nota: Encuesta realizada vía formulario de Google Form.

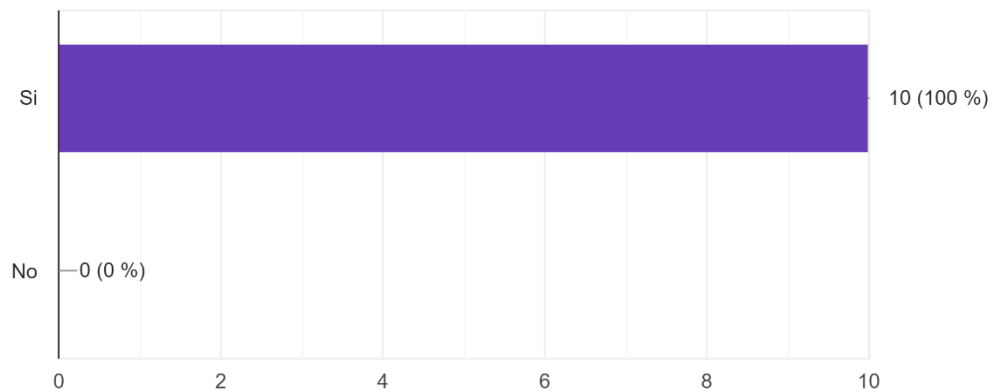
3. ¿Utilizar las herramientas modernas o mejoradas aumentan la productividad y la eficiencia de las actividades humanas?

Figura 3

Figura 3 Utilizar las herramientas modernas o mejoradas aumentan la productividad y la eficiencia de las actividades humanas

¿Utilizar las herramientas modernas o mejoradas aumentan la productividad y la eficiencia de las actividades humanas?

10 respuestas



Fuente: Jonathan Pineda

Nota: Encuesta realizada vía formulario de Google Form.

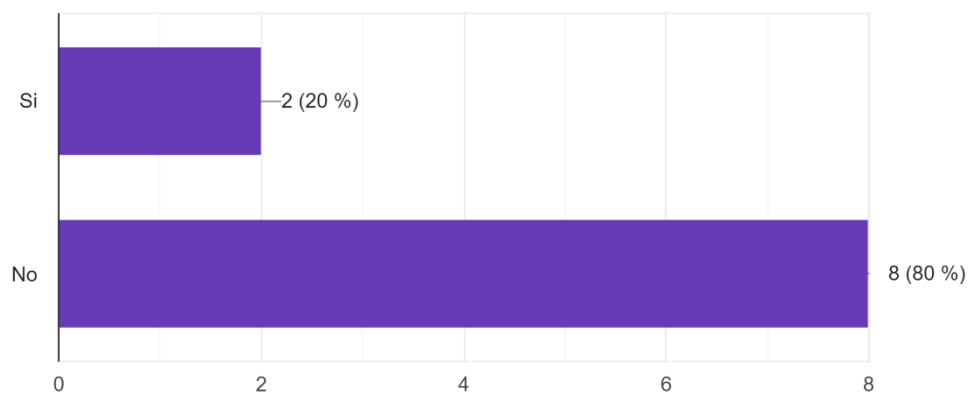
4. ¿Sabe aplicar la estandarización de procesos?

Figura 4

Figura 4 Sabe aplicar la estandarización de procesos

¿Sabe aplicar la estandarización de procesos?

10 respuestas



Fuente: Jonathan Pineda

Nota: Encuesta realizada vía formulario de Google Form.

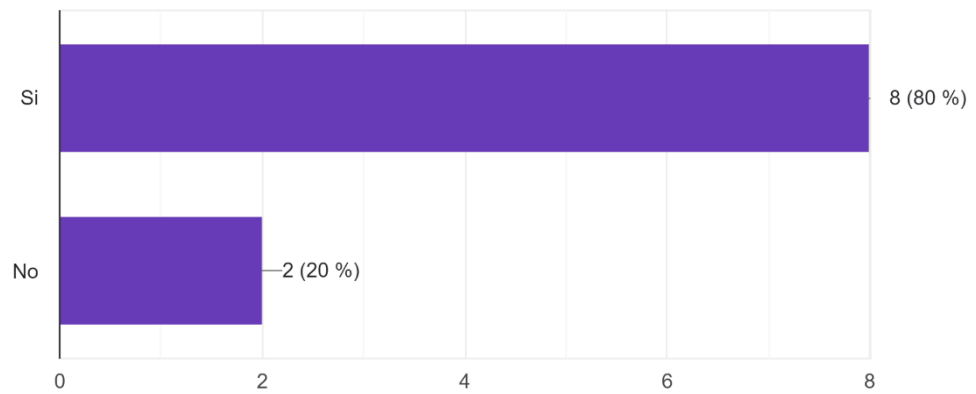
5. ¿Colocar las herramientas en un lugar adecuado evita pérdida de tiempo?

Figura 5

Figura 5 Colocar las herramientas en un lugar adecuado evita pérdida de tiempo

¿Colocar las herramientas en un lugar adecuado evita pérdida de tiempo?

10 respuestas



Fuente: Jonathan Pineda

Nota: Encuesta realizada vía formulario de Google Form.

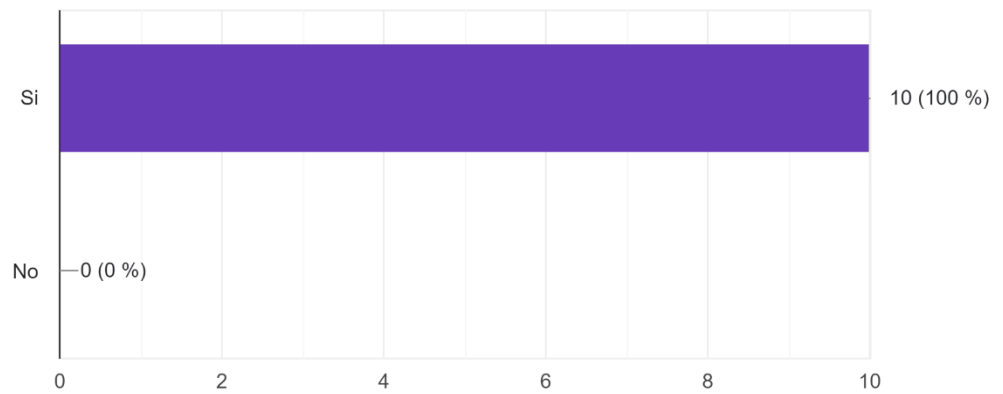
6. ¿Colocar los insumos en un almacén, armario, etc. para un mejor orden y entrega?

Figura 6

Figura 6 Colocar los insumos en un almacén, armario, etc. para un mejor orden y entrega

¿Colocar los insumos en un almacén, armario, etc. para un mejor orden y entrega?

10 respuestas



Fuente: Jonathan Pineda

Nota: Encuesta realizada vía formulario de Google Form.

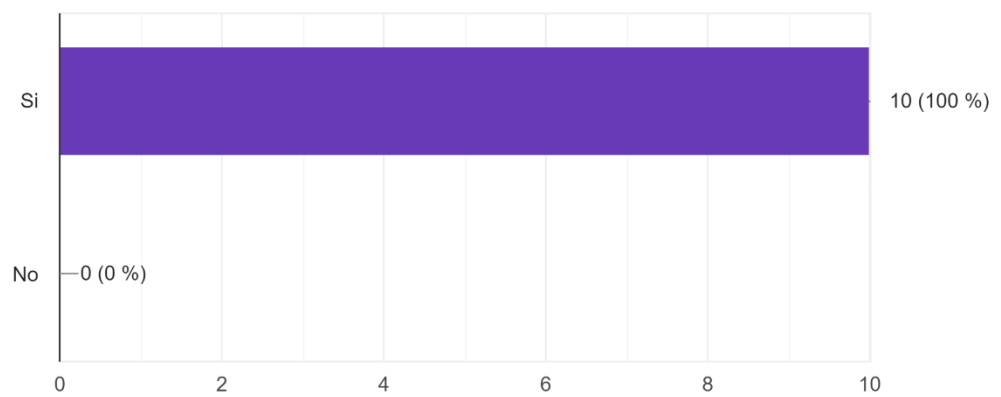
7. ¿Conoce el concepto de calidad?

Figura 7

Figura 7 Conoce el concepto de calidad

¿Conoce el concepto de calidad?

10 respuestas



Fuente: Jonathan Pineda

Nota: Encuesta realizada vía formulario de Google Form.

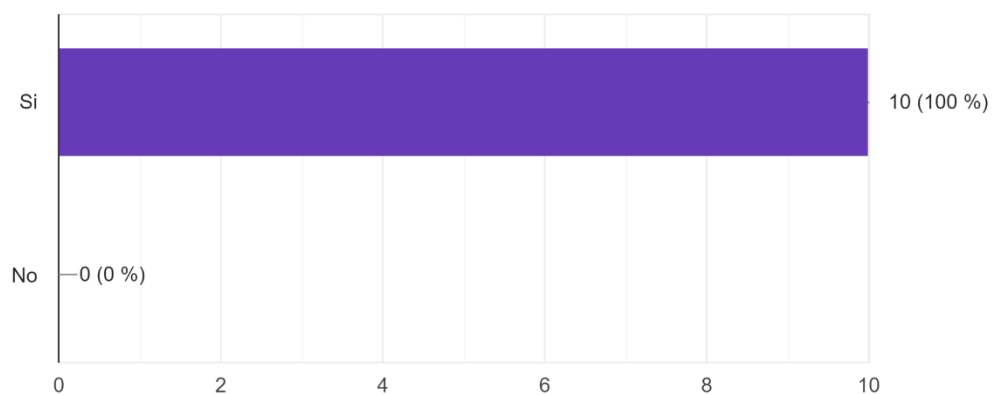
8. ¿Utilizar las herramientas adecuadas para evitar lesiones o accidentes?

Figura 8

Figura 8 Utilizar las herramientas adecuadas para evitar lesiones o accidentes

¿Utilizar las herramientas adecuadas para evitar lesiones o accidentes?

10 respuestas



Fuente: Jonathan Pineda

Nota: Encuesta realizada vía formulario de Google Form.

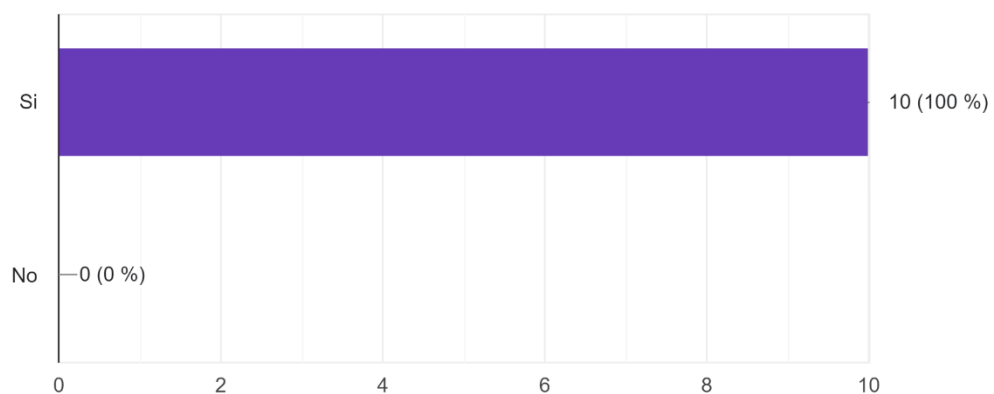
9. ¿Usar los equipos de protección necesarios para evitar enfermedades o lesiones?

Figura 9

Figura 9 Usar los equipos de protección necesarios para evitar enfermedades o lesiones

¿Usar los equipos de protección necesarios para evitar enfermedades o lesiones?

10 respuestas



Fuente: Jonathan Pineda

Nota: Encuesta realizada vía formulario de Google Form.

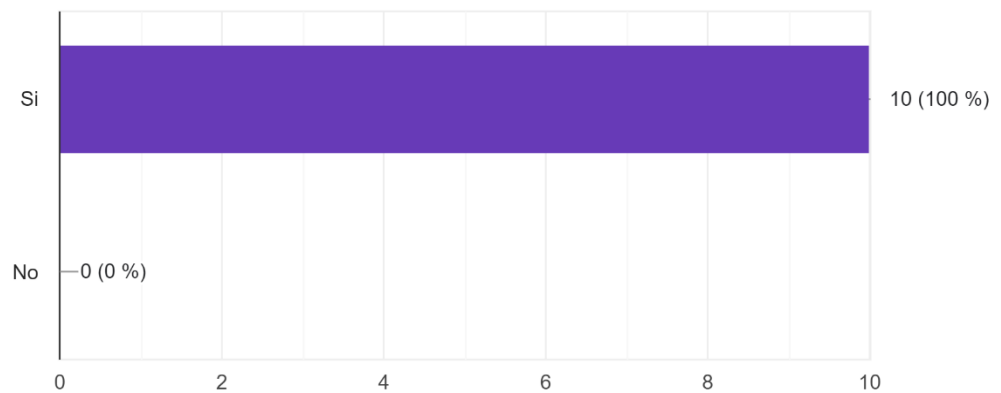
10. ¿Contar con un inventario de herramientas, insumos y equipo de protección mejora el orden y control?

Figura 10

Figura 10 Contar con un inventario de herramientas, insumos y equipo de protección mejora el orden y control

¿Contar con un inventario de herramientas, insumos y equipo de protección mejora el orden y control

10 respuestas



Fuente: Jonathan Pineda

Nota: Encuesta realizada vía formulario de Google Form.

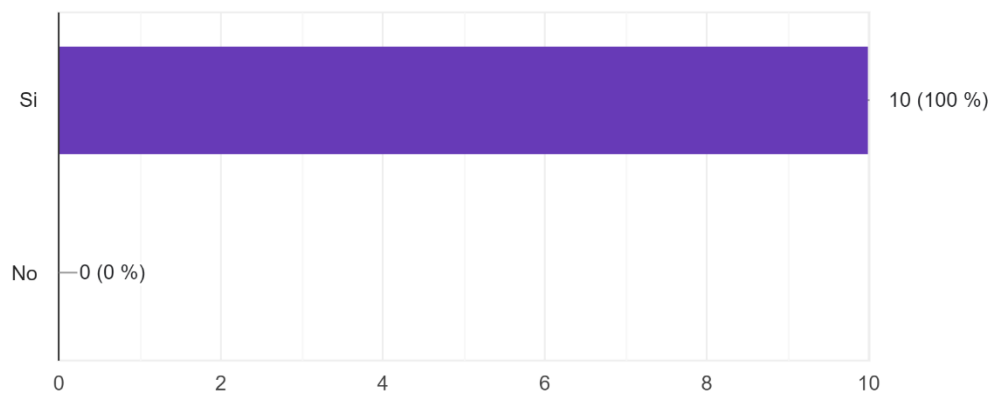
11. ¿Gestionar un almacén de forma correcta permite mantener la cadena de valor de un producto y ajustarse a todas las regulaciones y estándares de calidad a los que está comprometido?

Figura 11

Figura 11 Gestionar un almacén de forma correcta permite mantener la cadena de valor de un producto y ajustarse a todas las regulaciones y estándares de calidad a los que está comprometido

¿Gestionar un almacén de forma correcta permite mantener la cadena de valor de un producto y ajustarse a todas las regulaciones y estándares de calidad a los que está comprometido?

10 respuestas



Fuente: Jonathan Pineda

Nota: Encuesta realizada vía formulario de Google Form.

V. ANÁLISIS DE LOS DATOS E INFORMACIÓN

Se explicará el análisis de los datos obtenidos de cada pregunta

1. ¿Conoce el significado de mejora continua?

El 50 % de los encuestados desconocen el significado de la mejora continua, mientras que el otro 50% mantienen el conocimiento de la mejora continua.

Discusión: se pudo observar durante la investigación que no se aplica una mejora continua siempre se hace lo mismo y no se le da un valor agregado.

2. ¿Darles mantenimiento preventivo a las herramientas ayuda a extender su vida útil?

El 100% de los encuestados están de acuerdo con el mantenimiento preventivo de las herramientas porque esto ayuda a extender su vida útil.

Discusión: No se aplica de la manera correcta el mantenimiento preventivo de las herramientas.

3. ¿Utilizar las herramientas modernas o mejoradas aumentan la productividad y la eficiencia de las actividades humanas?

El 100% de los encuestados afirman que utilizar herramientas modernas o mejoradas ayudan a aumentar la productividad y eficiencia de las actividades humanas.

Discusión: Se necesita mejorar algunas herramientas manuales por herramientas automáticas para mejorar la productividad y la eficiencia.

4. ¿Sabe aplicar la estandarización de procesos?

El 20% de los encuestados sabe aplicar la estandarización de procesos mientras que el 80% de los trabajadores no sabe aplicarlo.

Discusión: En el área laboral se observa la falta de estandarización de los procesos olvidando los patrones.

5. ¿Colocar las herramientas en un lugar adecuado evita pérdida de tiempo?

El 20% de los encuestados indican que si se evita pérdida de tiempo mientras que el 80% afirma que no evita pérdida de tiempo.

Discusión: Se observa que al usar las herramientas se deja en cualquier lugar, cosa que no debería suceder.

6. ¿Colocar los insumos en un almacén, armario, etc. para un mejor orden y entrega?

El 100% de los encuestados afirman que los insumos ordenados en un armario o almacén mejora la entrega.

Discusión: Durante la investigación se pudo ver, que no mantenían un orden en los insumos.

7. ¿Conoce el concepto de calidad?

El 100% de los encuestados dicen que si conocen el significado de calidad.

Discusión: En el área laboral hace falta establecer normas para mejorar el concepto de calidad.

8. ¿Utilizar las herramientas adecuadas para evitar lesiones o accidentes?

El 100% de los encuestados afirman que utilizar las herramientas adecuadas evitan lesiones o accidentes.

Discusión: No se debe tomar atajos o acciones prohibidas.

9. ¿Usar los equipos de protección necesarios para evitar enfermedades o lesiones?

El 100% de los encuestados están de acuerdo que se utilice el de equipo de protección para evitar las enfermedades o lesiones.

Discusión: Se observó que ciertos trabajadores no cumplen con el uso correcto de los equipos de protección.

10. ¿Contar con un inventario de herramientas, insumos y equipo de protección mejora el orden y control?

El 100% de los encuestados afirman que mantener un inventario de herramientas, insumos y equipo de protección mejora el orden y control.

Discusión: Todos están de acuerdo en mantener un orden y control, pero dejan algunas cosas mal ubicadas y desordenado.

11. ¿Gestionar un almacén de forma correcta permite mantener la cadena de valor de un producto y ajustarse a todas las regulaciones y estándares de calidad a los que está comprometido?

El 100% de los trabajadores están de acuerdo que se dé una gestión de almacén de forma correcta para mantener la cadena de valores, regulaciones y estándares de calidad de los productos almacenados.

Discusión: hace falta mantener los productos o materiales que se van a utilizar todo el tiempo para no parar la producción y mantenerlo en buenas condiciones.

VI. CONCLUSIONES

1. Se puede identificar el nivel de conocimiento de mejora continua de cada trabajador al momento de aplicarlo en el área laboral se debe reforzar este concepto a través de algunas recomendaciones.
2. El mantenimiento preventivo se aplica con el fin de evitar averías en las herramientas de trabajo.
3. Se implementa el uso de herramientas modernas para realizar las tareas de manera más rápida y eficiente.
4. Se ve la falta de conocimiento por parte de los trabajadores al momento de implementar la estandarización de procesos. Para reforzar el conocimiento de los trabajadores daremos algunas recomendaciones.
5. Los trabajadores explican que se pierde tiempo en muchas ocasiones por colocar la herramienta en un lugar inapropiado y al momento de utilizarlo no se encuentra. Para mantener una estandarización de las herramientas se presentará algunas recomendaciones.
6. Se investigó que los insumos se debe mejorar la entrega y manipulación a través de algunas recomendaciones.
7. Los trabajadores indican conocer el significado de calidad, pero en el campo laboral en ocasiones no se aplica. Se realizará algunas recomendaciones.
8. La utilización de herramientas adecuadas reduce el riesgo laboral, accidentes laborales, entre otros.
9. El uso de equipo de protección es importante tomarlo en cuenta como prioridad antes de realizar una actividad porque se evita enfermedades, lesiones, accidentes, entre otros.
10. Llevar un orden y control de los inventarios de insumos, herramientas y equipo de protección para la gestión de calidad y mantenerlo a través de algunas recomendaciones.

11. La gestión del almacén funciona para el abastecimiento y distribución de los productos o materiales para realizar las actividades.

VII. RECOMENDACIÓN

1. Para la implementación de mejora continua de forma correcta en el área laboral se puede utilizar métodos como por ejemplo: lean six sigma, 5s, kaizen, entre otros.
2. El mantenimiento preventivo de las herramientas como recomendación se debe establecer fechas para el mantenimiento de las herramientas. Llevar un control y documentación de lo realizado.
3. Se debe establecer como recomendación un listado de las herramientas que se necesitan mejorar.
4. Como recomendación se debe implementar charlas informativas, capacitaciones para mejorar las habilidades y desempeño laboral.
5. Establecer un control a través de inspecciones y documentación de las herramientas que estén bien ubicados a sea en un armario o caja de herramientas.
6. Utilizar un armario para colocarlos insumos, de forma ordenada con su identificación.
7. Establecer normas y una cultura empresarial para mejorar la calidad.
8. Para el uso de las herramientas se debe utilizar la correcta.
9. Utilizar el equipo de protección en buenas condiciones y colocarlo de manera correcta.
10. crear una hoja de registro y documentación de las herramientas, insumos y equipo de protección que se van a utilizar para mantener el orden y control.
11. Estructurar y ordenar el área del almacén para mantener un control y abastecimiento de calidad.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Canavesi, T. y. (2014). Obtenido de

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/969/828>

Cardoza, A. D. (2016). *Polo del conocimiento*. Obtenido de Polo del conocimiento:

file:///C:/Users/Uuario/Downloads/DialnetEISistemaDeGestionDeCalidadConISO
9001-7927020.pdf

Ceballos Peláez, N. A. (2020). *Repositorio Institucional Universidad de Antioquia*.

Obtenido de Repositorio Institucional Universidad de Antioquia:

<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/15981>

Cookson, E. y. (2018). *Universidad Espiritu Santos*. Obtenido de Universidad Espiritu

Santos: <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/336/261>

Cuatrecasas. (2010). *Univesidad Peruana Los Andes*. Obtenido de Universidad

Peruana

Los Andes:

<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/285/Roxana%20Carole%20Medina%20Calero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dávila, S. B. (2008). Obtenido de

https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf

Etal, P. (2019). *Revista Venezolana de Gerencia* . Obtenido de Revista Venezolana de

Gerencia : file:///C:/Users/Uuario/Downloads/Dialnet

Industria40YGestionDeCalidadEmpresarial-8890631.pdf

Eugenio, C. V. (12 de 2015). *DSpace Universidad Indoamerica*. (A. U. Indoamérica, Ed.) Obtenido de DSpace Universidad Indoamerica:
<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/283>

Gallo Poma, J. N. (09 de 12 de 2014). *Repositorio Académico UPC*. Obtenido de Repositorio Académico UPC: <http://hdl.handle.net/10757/337020>

Las Normas ISO 9001. (2015). Obtenido de
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>

Lijarza Diaz, I. (10 de 01 de 2019). *Repositorio Académico UPC*. (U. P. (UPC), Ed.) Obtenido de Repositorio Académico UPC: <http://hdl.handle.net/10757/625491>

Mangal, S. y. (2020, 2017, 2021). *Universidad Estatal del Sur de Manabí*. Obtenido de Universidad Estatal del Sur de Manabí:
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/584/370>

Pequeño Salazar, K. K. (2017). *Repositorio institucional*. Obtenido de repositorio institucional: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/696>

Rojas y Gisbert, S. y. (2017). *Universidad privada del norte*. Obtenido de Universidad privada del norte:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29340/Liz%c3%a1rraga%20Mart%c3%adnez%20Nubia%20Stefani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salinas Díaz, M. A. (26 de 04 de 2018). *Repositorio Institucional UPN*. Obtenido de Repositorio Institucional UPN: <https://hdl.handle.net/11537/13230>

Tafolla. (2014). *Universidad César Vallejo*. Obtenido de Universidad César Vallejo:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42711/%c3%91opo_FVZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad Tecnológica Indoamericana. (2014). Obtenido de Universidad Tecnológica Indoamericana:

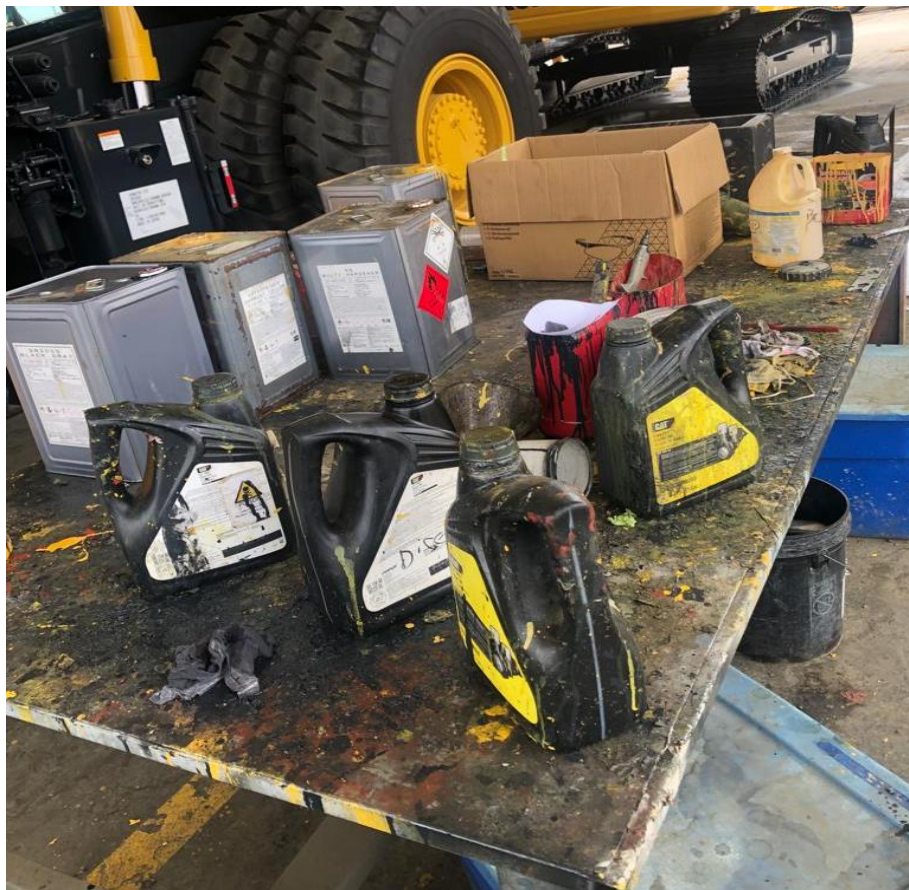
<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1312/1/TESIS%20MARIO%20MUYULEMA%20FIN.pdf>

Velázquez, M. (2020). *Universidad de Azuay.* Obtenido de Universidad de Azuay:

<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/12800/1/18332.pdf>

IX. ANEXOS

1. Anexo Insumos y materiales desorganizados.



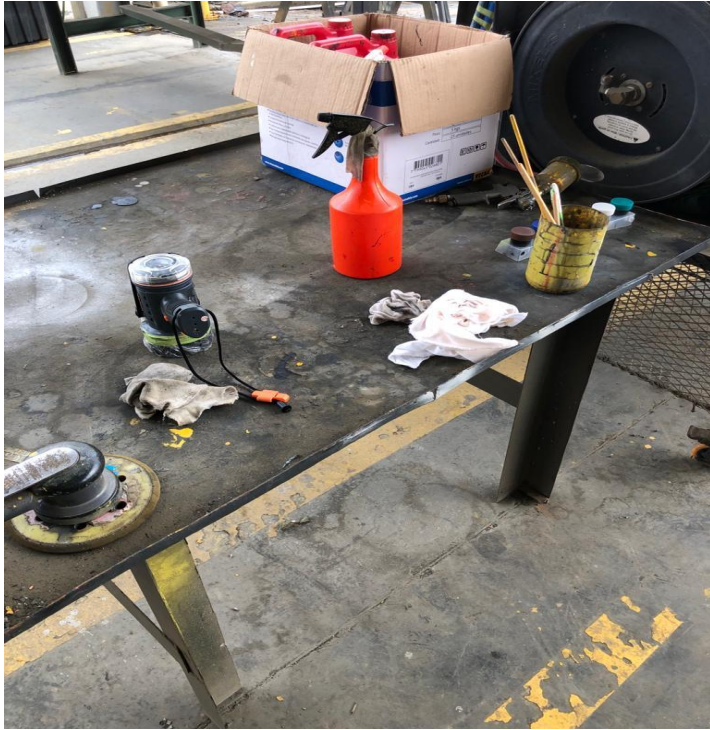
Fuente Imagen de fuente propia.

2. **Anexo** Armario desordenado.



Fuente Imagen de fuente propia.

3. **Anexo Herramientas desorganizados.**



Fuente Imagen de fuente propia.