

**DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA EL ENTRENAMIENTO POR OFICIOS DE LA EMPRESA
LOCERÍA COLOMBIANA S.A**

SLEHIDY ALVAREZ LOPEZ

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA
FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERIA INDUSTRIAL
CALDAS (ANTIOQUIA)
2011**

**DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA EL ENTRENAMIENTO POR OFICIOS DE LA EMPRESA
LOCERÍA COLOMBIANA S.A**

SLEHIDY ALVAREZ LOPEZ

Informe de práctica para optar el título de ingeniero industrial

**Asesor
KENNETH FORD GARCIA
Ingeniero de producción**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA
FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERIA INDUSTRIAL
CALDAS (ANTIOQUIA)
2011**

Nota de aceptación

Firma del residente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Caldas, 10 de Junio de 2011

DECICATORIA

A mis padres, Germán Álvarez y Doris López por su amor, comprensión, paciencia y ayuda constante.

AGRADECIMIENTOS

Hace 5 años comencé un nuevo camino que hoy, ya estoy muy cerca de culminar.

Progresar es sencillamente ir adelante, es seguir las leyes naturales que gobiernan la vida, el explorar, inventar y descubrir son anhelos que hacen palpar el corazón del género humano; el seguir adelante y el encontrarle a la vida un verdadero sentido hasta las cosas más insignificantes, nos hacen crecer y fructificarnos como personas ya que el ser persona no se enseña sino que se hace. Por eso cuando emprendemos un nuevo rumbo es nuestro camino y en la vida debemos recordar que siempre demos ir hacia delante y no desfallecer ante las adversidades ya que de estas siempre aprendemos.

Mis agradecimientos están dirigidos primeramente a Dios y a mis padres que siempre me dieron fortaleza para no rendirme y seguir adelante dando lo mejor de mí.

Agradezco a Locería Colombiana S.A por su contribución y desarrollo para este trabajo. Gracias a cada trabajador que con su u carisma, colaboración y apoyó cada día me brindaban un nuevo conocimiento y ayudaron a mejorar mi formación personal como profesional.

A Kenneth Ford Gracia por guiarme y creer en mí, por resaltar mis capacidades y retroalimentarme para alcanzar mis metas.

A Juan David Fernández que me brindó la oportunidad de desarrollar mi práctica empresarial y la confianza para desarrollar mis conocimientos.

Y por último, agradecer a la Corporación Universitaria Lasallista por su formación académica y conocimientos adquiridos hoy me puedo ver como una INGENIERA INDUSTRIAL.

RESUMEN

El trabajo de práctica se realizó en la empresa Locería Colombiana S.A, el cual se basa en la construcción de un manual de oficios para la planta de porcelana.

El objetivo de esta práctica consiste en realizar procesos de entrenamiento para mejorar el sistema de conocimiento y operación en su oficio, ayudándoles a resaltar las habilidades a desarrollar para manejar procesos con óptimas calidades.

La metodología que se utilizó para el desarrollo de este, fue una labor en piso con cada uno de los operarios, facilitador y jefe de mantenimiento, conociendo todos sus procesos y analizando cada información para crear un proceso global que contribuyera a la mejora del servicio brindado cada uno de los clientes internos que se manejan.

Los resultados obtenidos fueron la creación de un manual de oficios donde especificáramos, el conocimiento, el proceso, la seguridad que hay que utilizar para el buen desempeño; además de mostrar los pasos a tener en cuenta para realizar el trabajo bien a la primera.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. JUSTIFICACION	14
1.1.Impacto tecnológico	14
1.2.Impacto social y económico	14
2. OBJETIVOS	15
2.1.Objetivo general	15
2.2.Objetivos específicos	15
3. DEFINICION DEL PROBLEMA	16
4. DESCRIPCION DE LA EMPRESA	17
4.1.Ficha técnica	17
4.2.Reseña histórica	17
4.3.Misión	17
4.4.Visión	18
4.5.Valores de la organización	18
5. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE PRODUCCION	20
5.1.Preparación pasta	20
5.2.Procesos de formación	20
5.3.Procesos de cocción, esmaltado y decoración	20
6. DIVISION DE LA PLANTA	22
6.1.Platos porcelana	22
6.2.Platos loza	23
6.3.Pocillos	24
6.4.Productos especiales	25
7. PROCESO METODOLOGICO	27
7.1.Descripción general	27
7.2.Área encargada	27
7.2.1. Organigrama de gestión humana	27
7.2.2. ¿Qué es gestión humana?	28
7.2.3. ¿Qué hace gestión humana?	28
7.2.4. ¿Cómo opera gestión humana?	28
7.3.Desarrollo metodológico	29
7.3.1. Pasos para crear un plan de entrenamiento	29
7.4.Desarrollo de la metodología	30
7.4.1. Entrenamiento platos porcelana	30
7.4.2. Objetivo del plan de entrenamiento	30
7.4.3. Metodología para el desarrollo del entrenamiento	30
7.4.3.1.Paso I	30
7.4.3.1.1. Conceptos teóricos en el desarrollo de entrenamiento	30
7.4.3.1.2. Aplicación práctica	31
7.4.3.1.3. Explicación modelo de los cuatro pasos	31
7.4.3.2.Paso L	31
7.4.3.3.Paso U	31
7.4.3.4.Paso O	32
8. ENTRENAMIENTO PARA EL DESARROLLO DE OFICIOS	33

8.1.Operador de prensas	33
8.1.1. Flujograma operador prensas	37
8.2.Pulidor producto en crudo	38
8.2.1. Flujograma producto en crudo	42
8.3.Operador pulmon	43
8.3.1. Flujograma operador pulmon	46
8.4.Operador esmaltadora	47
8.4.1. Flujograma operador esmaltadora	50
8.5.Cargador de hornos	51
8.5.1. Flujograma cargador de hornos	54
8.6.Descargador de hornos	55
8.6.1. Flujograma descargador de hornos	58
8.7.Operador horno túnel	59
8.7.1. Flujograma horno túnel	62
8.8.Revisor producto esmalte	63
8.9.Flujograma revisor producto esmalte	66
9. CONCLUSIONES	67
10. RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Platos Porcelana	23
Tabla 2. Platos Loza	24
Tabla 3. Pocillos	25
Tabla 4. Productos Especiales	26
Tabla 5. Pasos para crear un plan de entrenamiento	29

TABLA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. ILUO	30
Figura 2. Método de los 4 pasos	31

LISTA DE ANEXOS

- Anexo A. OPERADOR DE PRENSAS
- Anexo B. PULIDOR PRODUCTO EN CRUDO
- Anexo C. OPERADOR PULMON
- Anexo D. OPERADOR ESMALTADO
- Anexo E. CARGADOR DE HORNOS
- Anexo F. DESCARADOR DE HORNOS
- Anexo G. OPERADOR HORNO TUNEL
- Anexo H. REVISOR PDTO ESMALTE

INTRODUCCIÓN

El camino para que una empresa crezca y aumente su rentabilidad es el aumento de la productividad, donde constantemente buscamos la metodología para implementar nuevos enfoques, diseños y procesos que contribuyan a generar un crecimiento sostenible en el tiempo.

En la actualidad las empresas buscan una clave de cómo operar estratégicamente y de forma competitiva, de ahí surge la idea para desarrollar este proyecto donde se pretende realizar un análisis sobre las diferentes actividades que se realizan tanto en la organización Locería Colombiana S.A y en el área de recursos humanos, donde la unión de estos dos organismos nos ayudan a contribuir al desarrollo de las personas.

Obteniendo un diagnóstico efectivo de la gestión de los recursos humanos en la empresa, que permita la posterior implantación de un plan acorde con los objetivos estratégicos de la misma, analizando previamente su cultura organizacional y sus comportamientos.

Con el fin de observar el progreso de la empresa, buscamos recolectar información y unirla para mejorar el desempeño en las labores de los empleados, así alcanzando las metas propuestas.

Permitiendo a la Dirección decidir que modelos culturales, sociales, políticos, económicos entre otros, deben ser reforzadas para posibilitar la formación de los empleados, incentivando aquellas estrategias que comprometen a la compañía para integrar al personal.

1. JUSTIFICACIÓN

1.1. Impacto tecnológico

En el desarrollo de este proyecto se brindara un apoyo para la construcción de un manual de oficios que ayude a mejorar la calidad de trabajo de las personas, buscando ser más activos con metodologías y herramientas propuestas para su ejecución, el propósito fue utilizar diferentes herramientas como: Flujograma de procesos, Diagrama de imágenes, Mapas de conocimiento y Descripción de oficios, que nos permitieran identificar las fortalezas y debilidades; así creando un plan de entrenamiento que nos permitiera eliminar procesos que generan poco valor y apropiarnos de temas que contribuyan al mejoramiento continuo de la empresa.

A través de este proyecto es posible darle mayor profundidad a los temas de estudio y optimización del trabajo, estrategias para el desarrollo de habilidades, análisis y perfeccionamiento de los oficios, desarrollo de procesos y evaluaciones de desempeño de igual manera, las materias como ingeniería de procesos, gerencia del talento humano, psicología industrial, salud ocupacional, producción avanzada, e ingeniería del trabajo son soporte para la comprensión y desarrollo de los temas de este proyecto tales como la elaboración y diseño de un manual para realizar el trabajo.

1.2. Impacto social y económico

Las personas implicadas en este proyecto serán participes del desarrollo de conocimientos y habilidades, para mejorar las prácticas de desarrollo y así poder brindar una mejor respuesta a los clientes con productos de calidad ajustados a sus necesidades, gracias al nivel de educación y entrenamiento brindado a los empleados que les permitirá incrementar los niveles de satisfacción y por ende ser más competitivos, donde el SENA se convertirá en un aliado para contribuir a la certificación de los oficios.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Diseñar y documentar un modelo de entrenamiento para corregir y mejorar la formación de las personas que trabajan en Locería Colombiana S.A, para mejorar los procesos productivos de las áreas de Manufactura.

2.2. Objetivos específicos

- Revisar el estado actual de los oficios de la planta Locería Colombiana S.A; en el área de Platos Porcelana.
- Actualizar y proponer los cambios que se consideren oportunos basados en la información existente, en los procesos productivos para el mejoramiento de la planta.
- Elaborar diagramas de flujo y diagramas visuales acerca de las actividades de los oficios trabajados los cuales se darán a conocer al personal operativo al ingreso de su actividad laboral y dejando copia en el puesto de trabajo.
- Establecer un modelo de entrenamiento para mejorar la calidad de los procesos con el personal nuevo.
- Documentar las mejoras realizadas en oficios de la planta Locería Colombiana S.A; en el área de Platos Porcelana.
- Ingresar todos los cambios realizados en el sistema de aseguramiento de la calidad de Locería colombiana S.A

3. DEFINICION DEL PROBLEMA

Locería colombiana es una empresa que se ha posicionado a lo largo de todos estos años como una de las mejores a nivel nacional e internacional, aportando así grandes beneficios económico-sociales y evidenciando que la estandarización de los procesos es una pieza clave en todas las áreas de una empresa que busca ser competitiva.

Para el análisis del estado actual se realizó un recorrido por todas las áreas de la planta y se definió cual era el proceso clave para el sostenimiento de la misma, todas las áreas presentan la misma deficiencia acerca del manual de procedimientos y de entrenamiento por oficios lo que ocasiona defectos en los productos, reprocesos y quejas de los clientes.

La planta a operar primero será la planta porcelana por ser el área crítica de la empresa en cuanto a que fabrica los productos de mayor valor para el mercado y en la cual se detecta un mal desarrollo y ausencia de conocimientos para la implementación de diferentes métodos de trabajo; lo que pone en riesgo el la calidad de los procesos y productos por el escaso alcance del capital humano en el momento de desarrollar metodologías de trabajo estándar.

4. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

4.1. Ficha técnica

Locería Colombiana S.A. está ubicada en el municipio de Caldas, departamento de Antioquia (Colombia, Suramérica), fue fundada el 13 de agosto de 1881, su primer nombre fue: "La Compañía Cerámica Antioqueña" y desde entonces se dedicó a la fabricación de loza bajo sus diversas denominaciones, formas y calidades, además de artículos de vidrio y alfarería en general.

Desarrollamos productos complementarios a las vajillas, aprovechando la clara oportunidad, alto compromiso con la creación y el diseño permanente.

Con nuestros productos llegamos a pueblos, provincias, ciudades, y naciones, continuando con el desarrollo de los canales tradicionales y enfatizando en la atención de nuevas realidades en comercialización de productos de hogar. En tiendas supermercados, en las puertas de los hogares, en salas propias, atendemos el deseo de nuestros clientes de ver, todos los días, una mesa bien servida.

4.2. Reseña histórica

En todas las épocas y a partir de la adquisición de Locería Colombiana, por la Familia Echavarría y la dirección de la Organización Corona, han cuidado la realización del trabajo en un marco de valores, en donde el respeto por las personas ha sido el distintivo central para el crecimiento de los negocios, cuidando el permanente desarrollo de los colaboradores y el mejoramiento de su calidad de vida. La integridad, la responsabilidad social, la excelencia en la gestión, han sido altamente relevantes y han evolucionado según la época.

4.3. Misión

Satisfacemos las expectativas y necesidades de ambiente para la mesa a través de productos y conjuntos de vajillería, de la más bella y funcional combinación de elementos, colores y formas, que hacen más placentero presentar y servir los alimentos.

Desarrollamos una alta capacidad de servicio que expresamos en un acompañamiento experto a nuestros clientes en la comercialización de productos innovadores, diferenciados y con una excelente relación costo/beneficio, resultado de una operación eficiente.

Nos comprometemos con el desarrollo humano y construimos el sentido de nuestro trabajo con ética, integridad y una visión positiva del futuro.

Respondemos adecuadamente a las expectativas de los accionistas y contribuimos al desarrollo económico y social de la comunidad donde operamos, y al mejoramiento del medio ambiente.

Somos la mejor opción de compra para nuestros clientes y consumidores, a quienes les satisfacemos las necesidades de ambiente para la mesa servida a través de productos y servicios que hacen más placentero presentar y tomar los alimentos.

4.4. Visión

Locería colombiana en el seno de la industria nacional ha cumplido el papel de pionera en el campo del saber y hacer cerámico, construyendo durante más de una centuria conocimiento, cultura, progreso y lealtad hacia su marca.

El propósito fundamental de nuestra compañía es generar valor para los clientes, accionistas, proveedores, empleados y comunidad, como parte de nuestro compromiso como el desarrollo.

En el mercado de vajillería para uso doméstico nos concentramos en los productos de loza con alto valor agregado en diseño y moda, conservando nuestra participación en el segmento popular. En el de vajilla para uso institucional, penetramos en el mercado hotelero.

Seremos la más grande empresa de vajillería de América Latina y la número uno o dos en los mercados regionales que servimos. Nuestros ingresos serán de USD 40 millones, de los cuales, por lo menos, el 70% provendrá de nuestras actividades en los mercados externos.

4.5. Valores de la organización

Nuestros valores

Son un grupo de principios guías, auténticos para la organización y caracterizados por su trascendencia en el paso de generaciones de empleados y directivos:

Pasión por el servicio a nuestros clientes

Creemos que la satisfacción de nuestros clientes es nuestra razón de ser. Logramos con nuestra gestión anticiparnos a sus necesidades y satisfacer sus expectativas a través de nuestros productos y servicios.

Innovadores

Buscamos soluciones novedosas, creativas y personalizadas que agreguen valor a nuestros clientes.

Cada vez mejores

Trabajamos con altos niveles de compromiso y somos perseverantes; buscamos la excelencia en cada paso de nuestro trabajo.

Personas íntegras

Creemos en la coherencia entre el pensar, el sentir y el actuar. Nos caracteriza la honestidad, la ética y el cumplimiento estricto de la ley y los compromisos en todas nuestras actuaciones.

5. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE PRODUCCION

5.1. Preparación pasta

Las pastas cerámicas, están compuestas principalmente por tres materias primas básicas que son:

- Arena: principalmente cuarzo finamente molido hasta quedar en polvo.
- Arcilla: conocida comúnmente como "barro", material fino que al estar húmedo se deja moldear.
- Feldespato: mineral constituyente principal de una roca, la cual es finamente molida hasta quedar en polvo.

Dependiendo la combinación de los diferentes componentes, se pueden obtener diferentes tipos de pasta.

Para preparar una pasta cerámica, primero se prepara una mezcla de arcilla con agua (dispersión) hasta que se obtenga una colada, esta es pasada por unos filtros que retiran las impurezas de las arcillas, posteriormente en el tanque donde se prepara la pasta se bombea la cantidad de colada de arcilla y se adicionan los componentes en polvo (arena y feldespatos), de acuerdo con la formulación.

5.2. Procesos de formación

A partir de la pasta preparada, se comienza la formación de las piezas cerámicas por tres procesos:

En húmedo: la pasta líquida se adiciona en moldes de yeso y por un proceso de colaje se obtienen las piezas.

En estado semi-húmedo: la pasta líquida se pasa por un equipo (filtro prensa) que se encarga de retirar parte del agua y como resultado se obtiene una pasta en galletas, la cual es amasada y finalmente se trabaja en los tornos de formación tipo roller.

En estado seco: la pasta líquida es sometida a un proceso de secado en un atomizador, el cual arroja como resultado una pasta granulada, está se emplea en el proceso de formación por prensado isostático (la pasta llena una cavidad con la forma de la pieza y por presión homogénea se forma la pieza).

5.3. Procesos de cocción, esmaltado y decoración

Las piezas pasan por un proceso de secado y pulida y dependiendo el tipo de producto sufren una o dos cocciones a alta temperatura (mayor a 1000 oC), veamos:

Platos de porcelana y pocillos de loza: proceso de mono cocción, la pieza formada se esmalta y decora y en una sola quema queda lista.

Platos de loza y pocillos de porcelana: proceso de bicocción, primero se quema la pasta y luego se esmalta, se decora y se somete a una segunda quema.

Algunas piezas con decoraciones con colores vivos (rojos, amarillos, etc.) y o con lista de oro se tienen que quemar a menor temperatura (750 oC), siendo necesaria una quema en un horno eléctrico (mufla); en general los productos de porcelana se trabajan en tres quemas y algunos de loza como los mugs.

6. DIVISION DE LA PLANTA

6.1. Platos porcelana (Proceso crítico)

La planta de porcelana trabaja en la operación con aproximadamente 60 personas. La producción de la planta es de unos 500.000 platos mes, este valor se ve afectado por la mezcla de producto y el ciclo del horno. La porcelana se fabrica principalmente para el mercado institucional (Hoteles, restaurantes, empresas etc.).

Se tienen tres tipos de pasta para porcelana: pasta blanca, gris y VIT. El proceso inicia cuando la pasta atomizada es transportada al área de formación. La pasta americana y VIT se transporta por medio de tinajas y la pasta blanca por bandas.

Las prensas utilizadas para formar el plato son prensas hidráulicas de fabricación Italiana referencias PHO 200 y PHO 600. Los moldes de formación son en acero y poliuretano, uno forma la parte útil del plato y el otro la parte posterior o base. Luego de formar el plato este sube por una banda transportadora para dirigirse a la pulidora. La pulidora de las prensas consta de cuatro estaciones de pulido, dos pulidas de papel esmeril y dos pulidas de esponjas húmedas. La pulida de papel consta de un sistema de aspiración de polvo para evitar la contaminación ambiental. Luego de ser pulido los platos son apilados de acuerdo a la ficha técnica de cada referencia y pasan a unos transportadores.

Los platos pasan por unos transportadores automáticos y son almacenados en unos módulos. Los platos pasan a la maquina T&T, que consta de dos transferidores y una selladora. El primer transferidor desapila el plato y lo ubica en una banda para centrarlo, el segundo lo toma centrado lo pasa a la selladora automática. La selladora automática realiza la operación por el sistema de pad printing.

Como el plato de porcelana es procesado por monococción, requiere de un cuidado especial al momento de ser sellado. La alimentación a la esmaltadora se realiza automáticamente. El esmaltado del plato se realiza en una esmaltadora lineal que consta de un juego de 10 pistolas, 5 para la parte superior y 5 para la parte inferior del plato. Luego de ser esmaltado el plato es dirigido a unas bandas transportadoras, y en este recorrido pasan por unas bandas esmaltadoras de peana. Las bandas esmaltadoras preparan el plato para ser cargado horizontalmente y este no se pegue los discos refractarios cuando el esmalte se funde en el horno. Los platos son cargados en carros refractarios que luego pasan a un horno túnel para su quema.

En porcelana hay diferentes estructuras para la carga del plato, estas cambian de acuerdo al tipo de plato, si es tortero, dulcero, cocas etc. La quema del plato

de porcelana se realiza en el horno túnel N° 5. La temperatura del horno está entre 1225°C a 1230°C. El ciclo del horno está entre 12 horas a 14 horas.

La descarga del plato también es un proceso manual, el descargador saca los platos y los ubica en una banda, luego realiza una limpieza al carro para quitarle las impurezas que pueda tener. Luego de la descarga se encuentran los bancos de revisión. Allí están las personas que revisan el plato y son los encargados de seleccionar las primeras, segundas y roturas del proceso. Luego del plato ser revisado pasa a una maquina pulidora, la cual le elimina las asperezas de la peana.

La maquina consta de unas estaciones de pulido con papel esmeril de diferente grado. Este pulido es con el fin de evitar el rayado del plato cuando se está apilando. Luego se pasa a realizar el empaque y alistar para entregar al consumidor final.

Tabla 1. Platos Porcelana

PLATOS PORCELANA	FORMAR		
	Recibir Insumos (Molde, Pasta)	Proceso Automático	Pulir y Secar
		Prensar	
	ESMALTAR Y DECORAR		
	Recibir Plato Formado	Línea industrial	Decoración
	Recibir Esmalte	Sellar	Decorar
	Recibir Sello	Esmaltar	Sellar
	Recibir Calcomania	Pulir peana	Esmaltar Pulir peana
		Cargar	
QUEMAR			
Ingresar Carro Cargado	Quemar	Revisar, Clasificar y Empacar	
	Enfriar		

6.2. Platos loza

Se fabrican platos en pasta loza (estado semi húmedo) por medio de maquinas roller o automática.

Todos los platos formados aquí tienen un proceso de bicocción, es decir sufren dos quemas; la primera después de ser formados en el Horno 2, y la segunda posterior al esmaltado y decorado en el Horno 1 o en el Horno 10.

El esmaltado se hace por atomización.

Tabla 2. Platos Loza

PDTO	FORMAR		
	INICIO	LISTA ACTIVIDAD	FINAL
PLATOS LOZA	Recibir Insumos (Molde, Pasta)	Proceso Manual y Automático	Pulir y Secar
		Prensar	
	ESMALTAR Y DECORAR		
	Recibir Plato Formado Recibir Esmalte	Esmaltar Pulir peana	Cargar
	QUEMAR		
	Ingresar Carro Cargado	Quemar Enfriar	Revisar, Clasificar y Empacar

6.3. Pocillos

Se fabrican pocillos y otras piezas como jarros y cerealeros, en pasta loza, porcelana blanca y porcelana americana, por medio de maquinas roller y automática.

Estas piezas tienen un proceso de mono cocción, es decir que se queman una sola vez después del esmaltado y decorado en el Horno 6.

El esmaltado se hace por atomización, inmersión o cascada.

Tabla 3. Pocillos

POCILLOS	FORMAR				
	Recibir Insumos (Molde, Pasta, Orejas)	Proceso			Secar
		Roller	Automático y celda		
		Prensar Pulir	Prensar Pulir Pegar Oreja		
	ESMALTAR Y DECORAR				
	Recibir Pocillo Formado Recibir Sello Recibir Esmalte Recibir Calcomania	Celda	Automático	Roller	Cargar
		Sellar Esmaltar Pulir peana	Esmaltar Decorar Pulir peana	Esmaltar	
		QUEMAR			
		Ingresar Carro Cargado	Quemar		
	Pesar carro	Enfriar			

6.4. Productos especiales

Son fabricados los complementos que poseen formas irregulares por medio de los siguientes métodos:

Colaje hueco: El proceso de colaje consiste en adicionar una barbotina en un molde de yeso seco. En este se forman piezas huecas.

Colaje sólido: Se adiciona igualmente una barbotina en n molde de yeso seco. Con este se forman piezas sólidas.

Vaciado continuo: Se adiciona igualmente una barbotina en n molde de yeso seco, la diferencia radica en que es un vaciado semiautomático.

Prensado Ram: Consiste en formar la pieza por medio de una prensa hidráulica y con una pasta semihúmeda.

Vap: Consiste en un vaciado de alta presión en con el que se forman piezas especiales que por métodos más convencionales no es alcanzable.

Tabla 4. Productos Especiales

PRODUCTOS ESPECIALES	FORMAR			
	Recibir Insumos (Molde, Pasta)	Proceso		Pulir y Secar
		Bateria, Mesa y Carrusel	Ram	
		Vaciar Secar	Prensar Secar Pulir	
	ESMALTAR Y DECORAR			
	Recibir Producto Formado Recibir Esmalte	Esmaltar Pulir peana	Cargar	
	QUEMAR			
	Ingresar Carro Cargado	Quemar Enfriar	Revisar y Clasificar	

7. PROCESO METODOLÓGICO

7.1. Descripción General

Para la realización de este proyecto de práctica, se enfocó en la actualización de la descripción y entrenamiento por oficios de la planta porcelana de lojería colombiana S.A. Se realizó un planteamiento que está fundamentado en la descripción de los procedimientos para el desarrollo del oficio, el cual se realiza a través de toma de datos, descripciones y análisis para lograr el alcance.

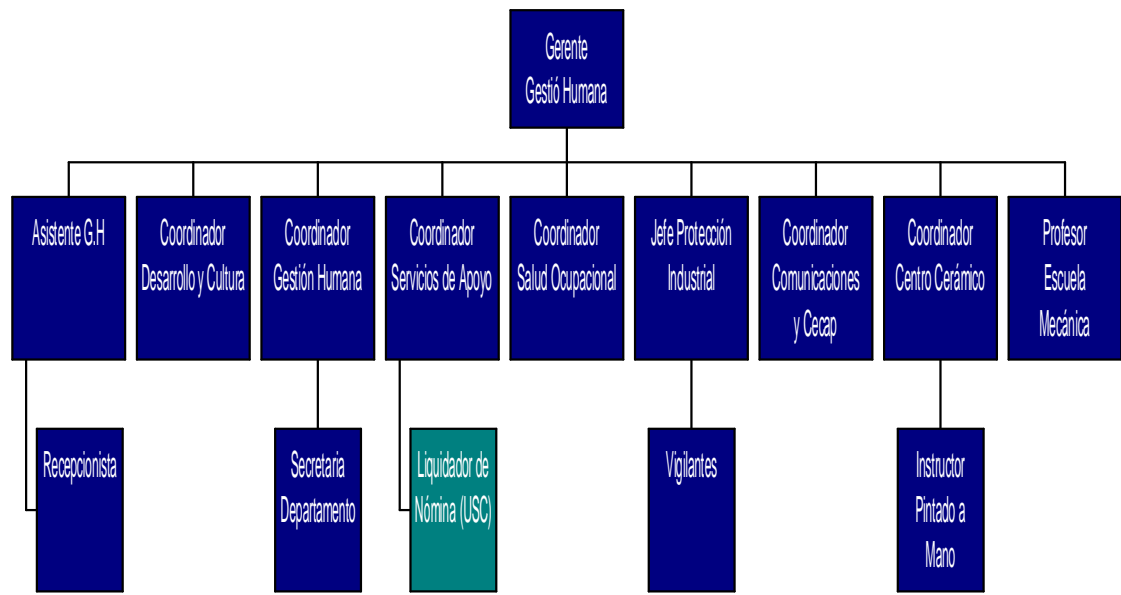
Se comenzó por realizar un reconocimiento de la planta porcelana, del personal y de la forma de trabajar en esta sección de la empresa, esta primera parte se hizo a través de la observación directa y participativa, de entrevistas con los trabajadores, visitas diarias a la planta, observación directa del método de trabajo seleccionada y específico para realizar una descripción completa y detallada del método de trabajo utilizado.

Luego se examinó y verificó cuales son los métodos que se están utilizando para compararlos y determinar las diferencias entre estos, para realizar la elaboración del manual de descripción del oficio con su respectivo plan de entrenamiento y flujogramas de actividades.

7.2. Área encargada

El área encargada de revisar las herramientas utilizadas para el desarrollo del trabajo es Gestión Humana (GH).

7.2.1. Organigrama de gestión humana¹



¹ INTRANET DE: Lojería Colombiana S.A, Sistema de Gestión de la Calidad. Caldas, Antioquia , Abril 29 de 2011.

7.2.2. ¿Qué es Gestión Humana?

Gestión Humana es un macroproceso de soporte, responsable por la atracción, retención y desarrollo del talento humano, que requiere la compañía para el logro de la visión y estrategia del negocio. Comprende los procesos de: Gestionar el talento humano, Gestionar la cultura, Gestionar las relaciones de trabajo y Gestionar el desarrollo Social.

7.2.3. ¿Qué hace Gestión Humana?

De cara a la estrategia y la estructura, y los lineamientos y políticas, el macroproceso de Gestión Humana, debe planear las necesidades de recurso humano, y organizar el trabajo mediante el diseño y valoración de los puestos de trabajo. Concretada la requisición de personal por parte del jefe el ciclo del proceso que corresponde con el ciclo de la vida laboral de la persona: ingreso, mantenimiento, desarrollo y desvinculación. A lo largo del ciclo de vida laboral, el proceso debe garantizar la vigencia de los principios y valores de nuestra cultura corporativa.

El macroproceso de Gestión Humana prevé una serie de procesos específicos para el cumplimiento de estos propósitos, los cuales se describen a continuación:

7.2.4. ¿Cómo opera Gestión Humana?

La organización del trabajo parte de un proceso de definición y valoración de los cargos y oficios, para el cual la Compañía utiliza diferentes herramientas que le permiten ponderar el conocimiento, experiencia, habilidad, nivel de responsabilidad en los resultados. Dicha valoración permite la estructuración de los escalafones de cargos y oficios, los cuales a su vez son insumo para el proceso de compensación.

Ante la necesidad de enganchar una nueva persona, el jefe da inicio al proceso de selección mediante una requisición de personal en la que debe indicar el cargo u oficio a llenar. Con esta requisición inicia el proceso de selección, para el cual se tienen en cuenta las descripciones de cargos u oficios en las que aparecen los perfiles en cuanto educación, experiencia y formación, además de las responsabilidades y niveles de interacción.

Seleccionada la persona, esta debe ser inducida en la Compañía y entrenada en su cargo u oficio. Para la inducción se cuenta con un plan tipo con el que se busca hacer una presentación general del negocio, su estrategia, procesos y políticas más importantes. El plan de entrenamiento en cada caso, dependiendo del cargo u oficio y de la propia persona. Para ello se cuenta con el "Procedimiento para la identificación y Suministro de Necesidades de Entrenamiento y desarrollo de competencias" y se conservan registros en papel soportados en una herramienta informática que permite gestionar adecuadamente este y mantenerlo actualizado. Durante el ciclo laboral son

muchas otras las circunstancias que pueden dar lugar al entrenamiento de una persona.

De cara a la implementación de un modelo de Gestión por Competencias, la Compañía ha identificado las competencias genéricas del negocio y las específicas de los roles críticos, ha medido el nivel de desarrollo de dichas competencias dentro del grupo de alta y media gerencia, y viene construyendo los respectivos planes de desarrollo.

Anualmente se hace medición del clima laboral, instrumento que permite la formulación de planes y programas para el mejoramiento del mismo.

7.3. DESARROLLO METODOLÓGICO

Formar un proceso de entrenamiento para las personas nuevas, facilitándoles el desarrollo de su actividad laboral por medio de un plan de entrenamiento por oficio donde nos ayude a desarrollar a las personas para que realicen su labor de manera más eficaz y productiva.

7.3.1. Pasos para crear un plan de entrenamiento

Los pasos nos ayudan a formar el modelo de entrenamiento y mejorar las debilidades de los procesos actuales, logrando conseguir el aumento de la calidad, productividad y disminuir defectos, perdidas y accidentes en la planta por falta de conocimientos.

Tabla 5. Pasos para crear un plan de entrenamiento

PASO	QUE SE HACE
1	Se Identifica el área de la planta con el cual se va trabajar.
2	Se Identifican los oficios existentes en el área a trabajar
3	Definir que conocimientos debe tener la persona para desarrollar el oficio
4	Se identifican las capacidades que debe tener la persona para poder desarrollar el oficio
5	Identificar las habilidades a desarrollar en el oficio.
6	Se define el experto en el tema para el desarrollo de estas habilidades.
7	Se construye el mapa de conocimiento donde se define el plan de trabajo para el desarrollo de los conocimientos y habilidades.
8	Se construye flujograma de procesos y diagramas visuales.
9	Se construye el material de evaluación para confirmar el conocimiento desarrollado.

7.4. Desarrollo de la Metodología

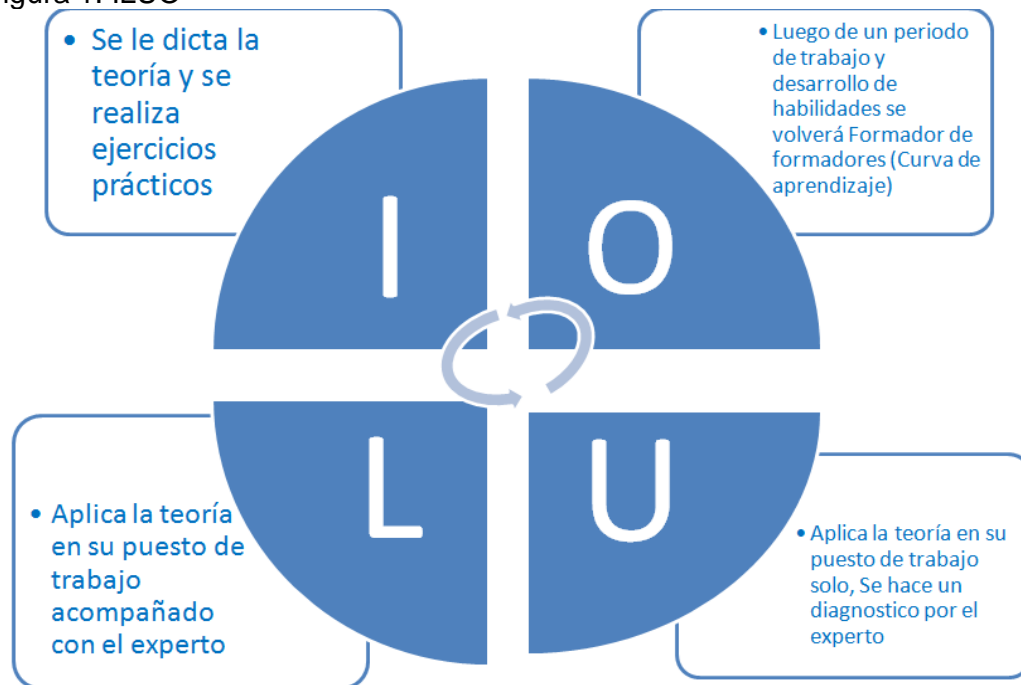
7.4.1. Entrenamiento Platos Porcelana

7.4.2. Objetivo del entrenamiento

Desarrollar las habilidades a las personas nuevas en sus diferentes oficios para mejorar el proceso y así obtener un mejoramiento significativo a la hora de ejecutar su labor en el campo de trabajo.

7.4.3. Metodología para el desarrollo del entrenamiento

Figura 1. ILUO



7.4.3.1. Pasos I

Se explica la teoría

7.4.3.1.1. Conceptos teóricos en el desarrollo del entrenamiento

- Proceso.
- Detalle del Proceso: Instructivos, habilidades a desarrollar.
- Listado de Herramientas.
- Calidad: Defectos de calidad.
- Mantenimiento: Fallas más recurrentes.

7.4.3.1.2. Aplicación Práctica

Se realizara la práctica a través del modelo de los 4 pasos, esta se enfocara en el desarrollo de las habilidades y destrezas para el desarrollo del proceso.

7.4.3.1.3. Explicación modelo de los cuatro pasos

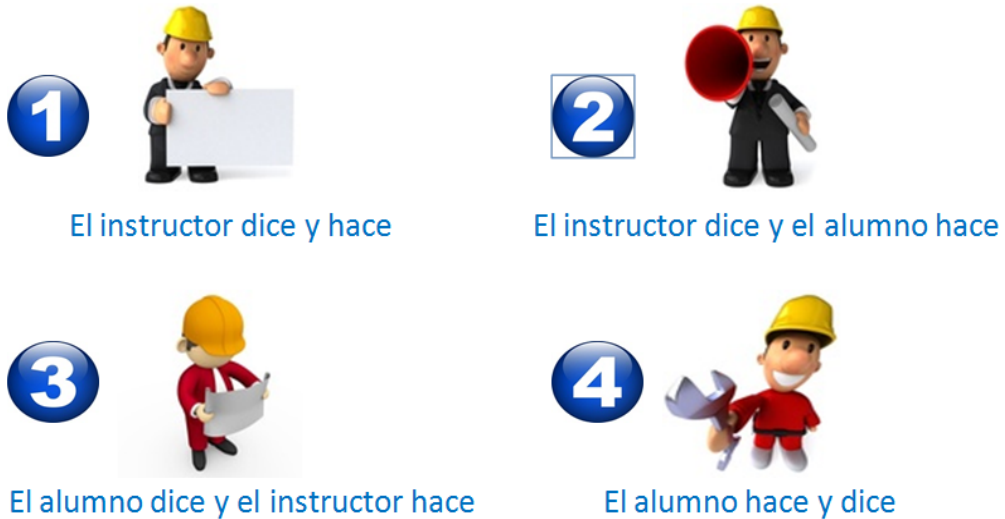


Figura 2. Método 4 Pasos

7.4.3.2. Paso L

Lo hace acompañado

En esta etapa del proceso el colaborador realizara los cambios de referencia en la máquina de entrenamiento acompañado de un experto, cada vez que se realice este procedimiento el experto a través de la lista de chequeo identificara los puntos débiles y realizara la retroalimentación del aprendiz.

7.4.3.3. Paso U

Lo hace solo

El aprendiz en su puesto de trabajo realiza los cambios de referencia sin acompañamiento y periódicamente el experto realizara la revisión del cambio a través de la lista de chequeo para determinar la certificación del desarrollo de la habilidad.

7.4.3.4. Paso O

Se vuelve experto

A través del tiempo y el cumulo de experiencias adquiridas se desarrolla adquiere la habilidad y la persona se convierte en el experto y puede formar a otros.

8. ENTRENAMIENTO PARA DESARROLLO DE LOS OFICIOS

8.1. Operador De Prensas

IDENTIFICACION DEL OFICIO			
NOMBRE DEL CARGO	OPERADOR DE PRENSAS		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Facilitador de planta porcelana	No. DE PERSONAS QUE DESEMPEÑAN EL CARGO	8
COMPAÑIA	VAJILLAS CORONA	IMPACTA SIGNIFICATIVAMENTE:	
		GESTION DE CALIDAD	Si
		GESTION AMBIENTAL	No
		BASC	No
NEGOCIO	Vajillas	ELABORADO POR:	Educación Y Entrenamiento
PROCESO	Producción		
UBICACION	Caldas (Ant.)	APROBADO POR:	

MISION DEL CARGO
<i>(Defina el propósito del cargo: el qué, en que proceso, de acuerdo con que marco de actuación y el para qué)</i>
Controlar tareas productivas, para la formación de platos y bandejas mediante la tecnología de prensado isostático en prensas PHO 200 y PHO 600 incluyendo el proceso de pulida manual y automática mejorando el cumplimiento de la producción y la conservación de las herramientas y maquinas de trabajo.

PRINCIPALES FUNCIONES (Describe que, como y para que lo hace)
Realizar cambio de moldes según tipo de prensa y referencia. Para ejecutar un buen desarrollo en proceso de producción.
Asegurar el funcionamiento de la prensa PHO 200. Para asegurar el correcto trabajo de la producción.
Asegurar el funcionamiento de la pulidora circular PHO 200. Para asegurar el correcto trabajo de la producción.
Asegurar el funcionamiento de la prensa PHO 600. Para asegurar el correcto trabajo de la producción.
Asegurar el funcionamiento de la pulidora lineal PHO 600. Para asegurar el correcto trabajo de la producción.
Asegurar el buen manejo del sistema de programación de las prensas. Para evitar sobreproducción innecesaria o falta de producto terminado, para continuar con la formación del producto
Asegurar el funcionamiento del sistema de refrigeración. Para garantizar la continuidad de la producción.
Asegurar ciclo de trabajo programado.

Diligenciar registros del sistema de calidad. Para llevar un control de estado actual de la producción y causas a mejorar.
Asegurar el conocimiento de los código de las maquinas por paro. Para resolver error y los paros intermitentes sean menores.
Resolver posibles daños Eléctricos, Neumáticos, Hidráulicos, Mecánicos. Para evitar paros largos y mejorar de manera inmediata errores en las maquinas.
Conocimiento de atomización pasta. Para asegurar conformidad del producto a prensar.
Conocer partes de las que se compone un molde. Para garantizar la calidad del material utilizado en el prensado.
Conocimiento de moldes y vaciado. Para verificar el estado de los moldes ayudando a garantizar y eliminar platos defectuosos.
OTRAS FUNCIONES (Especifique aquellas que son comunes con otros cargos)
Trabajar en equipo participando e informando de actividades, buscando el mejoramiento de los procesos, que permitan su desarrollo integral, el logro de los objetivos y crecimiento del negocio.
Contribuir en el mejoramiento ambiental para la conservación del medio ambiente, observando y aplicando prácticas limpias de trabajo, y así asegurar una mejor calidad de vida.
Participar en el desarrollo de óptimas condiciones en manufactura para crear una cultura de orden y limpieza, manteniendo en su puesto de trabajo, presentación personal y entorno.
Mantener en adecuado estado y funcionamiento las maquinas, equipos, herramientas, implementos de trabajo, equipos de inspección para garantizar una condición segura en el puesto de trabajo.

PRODUCTOS O SERVICIOS ENTREGADOS
(Describa las características)
Platos y bandejas prensadas en crudo

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO		
Nivel 1	Actividades simples, elementales y sin variables de control; normalmente no estandarizadas	
Nivel 2	Actividades normales con variables de control; sencillas; por lo general estandarizadas; normalmente mantienen las características de calidad el producto.	
Nivel 3	Actividades complejas con muchas variables de control; casi siempre estandarizadas; por lo general impactan en las características de calidad del producto.	X
Nivel 4	Las actividades son muy complejas o especializadas con variables de control complejo, no necesariamente estandarizadas. Se espera que en los cargos de soporte garanticen las características de calidad del producto y en los cargos de manufactura sean los que más las impactan.	

COMPORTAMIENTO SEGURO Y ELEMENTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
VERIFIQUE A LA HORA DE INICIAR SU ACTIVIDAD LABORAL QUE:
Retirarse los anillos, el reloj, las pulseras, cadenas ya que esta área se encuentra con máquinas de transmisión por banda, rodillos o partes en movimiento.
Sus elementos de protección personal estén completos y en buen estado.
Las herramientas y elementos de trabajo estén en buen estado, limpias y en el lugar asignado.
Su puesto de trabajo esté limpio y ordenado. En su área de trabajo, sólo deben permanecer los elementos y materiales necesarios para su labor.
Utilice y opere los equipos, únicamente si está autorizado y capacitado para hacerlo.
Mantenga libre de obstáculos los pasillos, vías de circulación y salidas, en caso de emergencia es importante que estén despejados.
Respete los avisos de prohibición para acceder algún sitio, maquina u operación.
Usted está expuesto a factores de riesgo, por eso debe permanecer alerta y observar su entorno laboral para que identifique, analice, controle y haga seguimiento de las medidas de seguridad que se deben tomar. Cualquier novedad que pueda afectar su salud, seguridad y productividad repórtela a su jefe inmediato.
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL
Protección auditiva.
Botas de seguridad con punteras.
Mascarilla contra material particulado.
Protección visual.

MAQUINAS, EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES REQUERIDOS POR EL CARGO
HERRAMIENTAS DE TRABAJO MAS UTILIZADAS
Llave hexágona de 3, 4, 6, 8 y 10 milímetros.
Boca fija 10-11, 12-13, 14-15, 17-19 y 24-27 milímetros.
Flexo metro
Perillero
Calibrador
Llave de tubo
Bisturí
Estopa
HERRAMIENTA DE TRABAJO PARA REALIZAR CAMBIOS DE REFERENCIAS
Llave Hexágona de 6 y 8 milímetros
Cruceta de 10 y 12 milímetros
Boca fija de 24 y 27
Martillo
Nivel
Calzas para bloque
Gancho para moldes
Carro transportador
Polipasto

CARACTERÍSTICAS DE LAS MAQUINAS, EQUIPOS Y MATERIALES		
Nivel 1	No utiliza o sí utiliza son sencillas	
Nivel 2	Normales y no requiere atención sobre variables de control, de fácil operación. No requiere precisión en su manejo y su alistamiento es simple y rápido; el resultado depende más de la persona. Generalmente se manejan materias primas e insumos	
Nivel 3	Complejas y en su operación requiere atención sobre varias variables de control. Puede exigir precisión en su manejo y alistamiento. El resultado por lo general depende de la persona, de la maquina y la materia prima. Para su buen funcionamiento es necesario un mantenimiento autónomo por parte de su operador.	X
Nivel 4	Son de alta tecnología. Su alistamiento es complejo y requiere de alta precisión. Su operación implica muchas o complejas variables de control. El resultado depende más de la maquina.	

SUPERVISIÓN		
Nivel 1	Continua: instrucciones generales sobre el programa de trabajo; se autoriza hacer cambios sobre los procedimientos; se ejerce control permanente sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	
Nivel 2	Periódica: instrucciones predeterminadas; se da libertad para ajustar el proceso; se ejerce el control espaciado sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	X
Nivel 3	Facilitadora: pocas instrucciones genéricas o de dirección; se da bastante libertad en la forma de realizar el trabajo; el control es de apoyo y esporádico sobre el avance del trabajo y el resultado final.	

REQUISITOS BÁSICOS PARA EL NORMAL DESEMPEÑO DEL CARGO		
FORMACION ACADÉMICA NECESARIA:		
TECNICO MECANICO		
HABILIDADES REQUERIDAS		
Nivel 1	Motoras gruesas (Manipular producto, levantar materia prima (moldes, membrana, punzón)	X
Nivel 2	Motoras finas (Decoración manual, resane de producción)	
Nivel 3	Conceptuales (Diagnosticar, programar, solución de problemas)	X
EXPERIENCIA NECESARIA EN:		TIEMPO ESTIMADO
Ninguna		N/A

PRINCIPALES COMPETENCIAS REQUERIDAS POR EL OCUPANTE EN ESTE CARGO		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO		Grado de desarrollo requerido
	Conocimiento de los sistemas de seguridad de la maquina y sus partes	Medio
	Metodología TPM	Medio
	Identificación de fuentes de contaminación.	Medio
	Conocimiento del proceso de cambio de referencia prensa PHO200, PHO600	Alto
	Manejo de la prensa PHO200	Alto
	Manejo de pulidora PHO200	Alto
	Manejo de la prensa PHO600	Alto
	Manejo de pulidora PHO600	Alto
	Sistema de enfriamiento prensas	Alto
	Programación del proceso de producción	Medio
	Calidad del plato	Alto
	Conocer las prensas PHO200, PHO600 y la Pulidora Lineal PHO600	Alto
COMPETENCIAS GENERALES	Aprendizaje y Agregación de valor	D
	Trabajo en equipo	D
	Liderazgo	D
	Pensamiento Estratégico	D
	Interés por el cliente	D
	Interés por el resultado del producto	D
COMPATIBILIDAD MOTIVACIONAL	Esfuerzo físico	Medio
	Turnos extensos	Medio
	Desarrollo para mejoramiento del proceso	Medio

Validado por Gestión Humana	
Nombre:	Firma:

8.1.1. Flujograma operador prensas

Flujograma OPERADOR DE PRENSAS

8.2. Pulidor Producto En Crudo

IDENTIFICACION DEL OFICIO			
NOMBRE DEL CARGO	PULIDOR DE PRODUCTO EN CRUDO		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Facilitador de planta porcelana	No. DE PERSONAS QUE DESEMPEÑAN EL CARGO	9
COMPAÑIA	VAJILLAS CORONA	IMPACTA SIGNIFICATIVAMENTE:	
		GESTION DE CALIDAD	Si
		GESTION AMBIENTAL	No
		BASC	NO
NEGOCIO	Vajillas	ELABORADO POR:	Educación y Entrenamiento
PROCESO	Producción		
UBICACION	Caldas (Ant.)	APROBADO POR:	

MISION DEL CARGO
<i>(Defina el propósito del cargo: el qué, en que proceso, de acuerdo con que marco de actuación y el para qué)</i>
Realizar pulida manual de platos cuadrados y bandejas formadas provenientes del proceso de prensado isostático, con el fin de entregar el producto en crudo en optimas condiciones para continuar con el siguiente proceso y así tener el producto final con las normas de calidad requeridas, evitando reprocesos.

PRINCIPALES FUNCIONES (Describe que, como y para que lo hace)
Conocer el correcto funcionamiento de la pulidora. Para lograr una buena terminación del producto
Realizar cambio de moldes según tipo de plato. Para asegurar el correcto trabajo de producción
Conocer el funcionamiento manual para pulir platos. Para realizar un buen desarrollo del proceso.
Asegurar ciclo de trabajo programado. Para medir tiempos y disposición del producto
Diligenciar registros del sistema de calidad. Para llevar un control de estado actual de la producción y causas a mejorar.
Conocimiento de atomización pasta. Para tener una visión de la materia prima con la que se trabaja
OTRAS FUNCIONES (Especifique aquellas que son comunes con otros cargos)
Trabajar en equipo participando e informando de actividades, buscando el mejoramiento de los procesos, que permitan su desarrollo integral, el logro de los objetivos y crecimiento del negocio.

Contribuir en el mejoramiento ambiental para la conservación del medio ambiente, observando y aplicando prácticas limpias de trabajo, y así asegurar una mejor calidad de vida.
Participar en el desarrollo de óptimas condiciones en manufactura para crear una cultura de orden y limpieza, manteniendo en su puesto de trabajo, presentación personal y entorno.
Mantener en adecuado estado y funcionamiento las maquinas, equipos, herramientas, implementos de trabajo, equipos de inspección para garantizar una condición segura en el puesto de trabajo.

PRODUCTOS O SERVICIOS ENTREGADOS
(Describa las características)
Platos cuadrados y bandejas prensadas en crudo pulidas

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO		
Nivel 1	Actividades simples, elementales y sin variables de control; normalmente no estandarizadas	
Nivel 2	Actividades normales con variables de control; sencillas; por lo general estandarizadas; normalmente mantienen las características de calidad el producto.	x
Nivel 3	Actividades complejas con muchas variables de control; casi siempre estandarizadas; por lo general impactan en las características de calidad del producto.	
Nivel 4	Las actividades son muy complejas o especializadas con variables de control complejo, no necesariamente estandarizadas. Se espera que en los cargos de soporte garanticen las características de calidad del producto y en los cargos de manufactura sean los que más las impactan.	

COMPORTAMIENTO SEGURO Y ELEMENTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
VERIFIQUE A LA HORA DE INICIAR SU ACTIVIDAD LABORAL QUE:
Retirarse los anillos, el reloj, las pulseras, cadenas ya que esta área se encuentra con máquinas de transmisión por banda, rodillos o partes en movimiento.
Sus elementos de protección personal estén completos y en buen estado.
Las herramientas y elementos de trabajo estén en buen estado, limpios y en el lugar asignado.
Su puesto de trabajo esté limpio y ordenado. En su área de trabajo, sólo deben permanecer los elementos y materiales necesarios para su labor.
Utilice y opere los equipos, únicamente si está autorizado y capacitado para hacerlo.
Mantenga libre de obstáculos los pasillos, vías de circulación y salidas, en caso de emergencia es importante que estén despejados.
Respete los avisos de prohibición para acceder algún sitio, maquina u operación.
Usted está expuesto a factores de riesgo, por eso debe permanecer alerta y observar su entorno laboral para que identifique, analice, controle y haga seguimiento de las medidas de seguridad que se deben tomar. Cualquier novedad que pueda afectar su salud, seguridad y productividad repórtela a su jefe inmediato.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL
Protección auditiva.
Botas de seguridad con punteras.
Mascarilla contra material particulado.
Protección visual.
Delantal
Guantes de seguridad

MAQUINAS, EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES REQUERIDOS POR EL CARGO
HERRAMIENTA PARA EL CAMBIO DE REFERENCIA Y AJUSTE DE LA MAQUINA
Llave hexágona de 4, 5, 6, 8
Llave de expansión
Boca fija de 25 - 28
Perillero

CARACTERÍSTICAS DE LAS MAQUINAS, EQUIPOS Y MATERIALES		
Nivel 1	No utiliza o sí utiliza son sencillas	
Nivel 2	Normales y no requiere atención sobre variables de control, de fácil operación. No requiere precisión en su manejo y su alistamiento es simple y rápido; el resultado depende más de la persona. Generalmente se manejan materias primas e insumos	X
Nivel 3	Complejas y en su operación requiere atención sobre varias variables de control. Puede exigir precisión en su manejo y alistamiento. El resultado por lo general depende de la persona, de la maquina y la materia prima. Para su buen funcionamiento es necesario un mantenimiento autónomo por parte de su operador.	
Nivel 4	Son de alta tecnología. Su alistamiento es complejo y requiere de alta precisión. Su operación implica muchas o complejas variables de control. El resultado depende más de la maquina.	

SUPERVISIÓN		
Nivel 1	Continua: instrucciones generales sobre el programa de trabajo; se autoriza hacer cambios sobre los procedimientos; se ejerce control permanente sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	
Nivel 2	Periódica: instrucciones predeterminadas; se da libertad para ajustar el proceso; se ejerce el control espaciado sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	X
Nivel 3	Facilitadora: pocas instrucciones genéricas o de dirección; se da bastante libertad en la forma de realizar el trabajo; el control es de apoyo y esporádico sobre el avance del trabajo y el resultado final.	

REQUISITOS BÁSICOS PARA EL NORMAL DESEMPEÑO DEL CARGO		
FORMACION ACADÉMICA NECESARIA:		
BACHILLER ACADÉMICO		
HABILIDADES REQUERIDAS		
Nivel 1	Motoras gruesas (Manipular producto)	x
Nivel 2	Motoras finas (Decoración manual, resane de producción)	
Nivel 3	Conceptuales (Diagnosticar, programar, solución de problemas)	
EXPERIENCIA NECESARIA EN:		TIEMPO ESTIMADO
Ninguna		N/A

PRINCIPALES COMPETENCIAS REQUERIDAS POR EL OCUPANTE EN ESTE CARGO		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO		Grado de desarrollo requerido
	Conocimiento de los sistemas de seguridad de la maquina y sus partes	Medio
	Metodología TPM	Medio
	Identificación de fuentes de contaminación.	Medio
	Conocimiento del funcionamiento de la maquina	Medio
	Conocimiento del proceso de cambio de referencia de la maquina pulidora	Alto
	Conocimiento del proceso para pulir	Alto
	Programación del proceso de producción	Alto
	Calidad del plato	Alto
	Proceso productivo del área de platos porcelana	Medio
Identificación de pasta americana. Blanca, Vit y ensayos	Bajo	
COMPETENCIAS GENERALES	Aprendizaje y Agregación de valor	D
	Trabajo en equipo	D
	Liderazgo	D
	Pensamiento Estratégico	D
	Interés por el cliente	D
	Interés por el resultado del producto	D
COMPATIBILIDAD MOTIVACIONAL	Esfuerzo físico	Bajo
	Turnos extensos	Bajo
	Desarrollo para mejoramiento del proceso	Medio

Validado por Gestión Humana	
Nombre:	Firma:

8.2.1. Flujograma Pulidor Producto en Crudo

Flujograma PULIDOR PRODUCTO EN CRUDO

8.3. Operador Pulmón

IDENTIFICACION DEL OFICIO			
NOMBRE DEL CARGO	OPERADOR ALMACENAMIENTO PULMÓN		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Facilitador de planta porcelana	No. DE PERSONAS QUE DESEMPEÑAN EL CARGO	3
COMPAÑIA	VAJILLAS CORONA	IMPACTA SIGNIFICATIVAMENTE:	
		GESTION DE CALIDAD	Si
		GESTION AMBIENTAL	No
		BASC	No
NEGOCIO	Vajillas	ELABORADO POR:	Educación y Entrenamiento
PROCESO	Producción		
UBICACION	Caldas (Ant.)	APROBADO POR:	

MISION DEL CARGO
<i>(Defina el propósito del cargo: el qué, en que proceso, de acuerdo con que marco de actuación y el para qué)</i>
Almacenar y abastecer el operador de pulida y la maquina T&T, al igual que el proceso de cambio de referencia, para ayudar a al mejor desarrollo del proceso productivo de la planta.

PRINCIPALES FUNCIONES (Describe que, como y para que lo hace)
Conocer el correcto funcionamiento de la maquina T&T, para garantizar el buen funcionamiento y la entrega del plato a tiempo.
Realizar cambios Rápidos, Para mejorar el tiempo de proceso con el operador de esmalte.
Realizar almacenamiento de platos prensados en crudo.
Abastecer platos prensados en crudo al pulidor de producto en crudo y la maquina T&T.
Verificar calidad del producto, Para llevar un control de estado actual de la producción y causas a mejorar.
Asegurar ciclo de trabajo programado. Para garantizar la continuidad el proceso
OTRAS FUNCIONES (Especifique aquellas que son comunes con otros cargos)
Trabajar en equipo participando e informando de actividades, buscando el mejoramiento de los procesos, que permitan su desarrollo integral, el logro de los objetivos y crecimiento del negocio.
Contribuir en el mejoramiento ambiental para la conservación del medio ambiente, observando y aplicando prácticas limpias de trabajo, y así asegurar una mejor calidad de vida.

Participar en el desarrollo de óptimas condiciones en manufactura para crear una cultura de orden y limpieza, manteniendo en su puesto de trabajo, presentación personal y entorno.
Mantener en adecuado estado y funcionamiento las maquinas, equipos, herramientas, implementos de trabajo, equipos de inspección para garantizar una condición segura en el puesto de trabajo.

PRODUCTOS O SERVICIOS ENTREGADOS
(Describa las características)
Platos pulidos y con su respectivo sello listos para esmaltar

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO		
Nivel 1	Actividades simples, elementales y sin variables de control; normalmente no estandarizadas	
Nivel 2	Actividades normales con variables de control; sencillas; por lo general estandarizadas; normalmente mantienen las características de calidad el producto.	x
Nivel 3	Actividades complejas con muchas variables de control; casi siempre estandarizadas; por lo general impactan en las características de calidad del producto.	
Nivel 4	Las actividades son muy complejas o especializadas con variables de control complejo, no necesariamente estandarizadas. Se espera que en los cargos de soporte garanticen las características de calidad del producto y en los cargos de manufactura sean los que más las impactan.	

COMPORTAMIENTO SEGURO Y ELEMENTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
VERIFIQUE A LA HORA DE INICIAR SU ACTIVIDAD LABORAL QUE:
Retirarse los anillos, el reloj, las pulseras, cadenas ya que esta área se encuentra con máquinas de transmisión por banda, rodillos o partes en movimiento.
Sus elementos de protección personal estén completos y en buen estado.
Las herramientas y elementos de trabajo estén en buen estado, limpios y en el lugar asignado.
Su puesto de trabajo esté limpio y ordenado. En su área de trabajo, sólo deben permanecer los elementos y materiales necesarios para su labor.
Utilice y opere los equipos, únicamente si está autorizado y capacitado para hacerlo.
Mantenga libre de obstáculos los pasillos, vías de circulación y salidas, en caso de emergencia es importante que estén despejados.
Respete los avisos de prohibición para acceder algún sitio, maquina u operación.
Usted está expuesto a factores de riesgo, por eso debe permanecer alerta y observar su entorno laboral para que identifique, analice, controle y haga seguimiento de las medidas de seguridad que se deben tomar. Cualquier novedad que pueda afectar su salud, seguridad y productividad repórtela a su jefe inmediato.
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL
Protección auditiva.
Botas de seguridad con punteras.

Mascarilla contra material particulado.
Protección visual.
Guantes de seguridad

MAQUINAS, EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES REQUERIDOS POR EL CARGO
HERRAMIENTA PARA EL CAMBIO DE REFERENCIA Y AJUSTE DE LA MAQUINA
Llave de expansión

CARACTERÍSTICAS DE LAS MAQUINAS, EQUIPOS Y MATERIALES		
Nivel 1	No utiliza o sí utiliza son sencillas	
Nivel 2	Normales y no requiere atención sobre variables de control, de fácil operación. No requiere precisión en su manejo y su alistamiento es simple y rápido; el resultado depende más de la persona. Generalmente se manejan materias primas e insumos	x
Nivel 3	Complejas y en su operación requiere atención sobre varias variables de control. Puede exigir precisión en su manejo y alistamiento. El resultado por lo general depende de la persona, de la maquina y la materia prima. Para su buen funcionamiento es necesario un mantenimiento autónomo por parte de su operador.	
Nivel 4	Son de alta tecnología. Su alistamiento es complejo y requiere de alta precisión. Su operación implica muchas o complejas variables de control. El resultado depende más de la maquina.	

SUPERVISIÓN		
Nivel 1	Continua: instrucciones generales sobre el programa de trabajo; se autoriza hacer cambios sobre los procedimientos; se ejerce control permanente sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	
Nivel 2	Periódica: instrucciones predeterminadas; se da libertad para ajustar el proceso; se ejerce el control espaciado sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	X
Nivel 3	Facilitadora: pocas instrucciones genéricas o de dirección; se da bastante libertad en la forma de realizar el trabajo; el control es de apoyo y esporádico sobre el avance del trabajo y el resultado final.	

REQUISITOS BÁSICOS PARA EL NORMAL DESEMPEÑO DEL CARGO		
FORMACION ACADÉMICA NECESARIA:		
BACHILLER ACADÉMICO		
HABILIDADES REQUERIDAS		
Nivel 1	Motoras gruesas (Manipular producto)	x
Nivel 2	Motoras finas (Decoración manual, resane de producción)	
Nivel 3	Conceptuales (Diagnosticar, programar, solución de problemas)	

EXPERIENCIA NECESARIA EN:	TIEMPO ESTIMADO
Ninguna	N/A

PRINCIPALES COMPETENCIAS REQUERIDAS POR EL OCUPANTE EN ESTE CARGO		
		Grado de desarrollo requerido
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO	Conocimiento de los sistemas de seguridad de la maquina y sus partes	Medio
	Metodología TPM	Medio
	Identificación de fuentes de contaminación.	Medio
	Conocimiento del funcionamiento de la maquina	Medio
	Conocimiento del proceso de cambio de referencia rápido de la maquina T&T	Medio
	Conocimiento del área de almacenamiento según referencia.	Medio
	Verificación de programa según programa programado	Medio
	Calidad del plato	Medio
	Programación del proceso de producción	Bajo
	COMPETENCIAS GENERALES	Aprendizaje y Agregación de valor
Trabajo en equipo		D
Liderazgo		D
Pensamiento Estratégico		D
Interés por el cliente		D
Interés por el resultado del producto		D
COMPATIBILIDAD MOTIVACIONAL	Esfuerzo físico	Bajo
	Turnos extensos	Bajo
	Desarrollo para mejoramiento del proceso	Bajo

Validado por Gestión Humana	
Nombre:	Firma:

8.3.1. Flujograma Operador Almacenamiento Pulmón

Flujograma OPERADOR PULMON

8.4. Operador Esmaltadora

IDENTIFICACION DEL OFICIO			
NOMBRE DEL CARGO	OPERADOR ESMALTADORA		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Facilitador de planta porcelana	No. DE PERSONAS QUE DESEMPEÑAN EL CARGO	3
COMPAÑIA	VAJILLAS CORONA	IMPACTA SIGNIFICATIVAMENTE:	
		GESTION DE CALIDAD	Si
		GESTION AMBIENTAL	Si
		BASC	No
NEGOCIO	Vajillas	ELABORADO POR:	Educación y Entrenamiento
PROCESO	Producción		
UBICACION	Caldas (Ant.)	APROBADO POR:	

MISION DEL CARGO
<i>(Defina el propósito del cargo: el qué, en que proceso, de acuerdo con que marco de actuación y el para qué)</i>
Realizar el proceso de esmaltado por atomización en máquina lineal, según las referencias indicadas, ayudando a obtener un buen proceso de quema para obtener el acabado deseado con las condiciones estipuladas.

PRINCIPALES FUNCIONES (Describe que, como y para que lo hace)
Realizar cambio de moldes según referencia. Para asegurar el proceso de esmaltado.
Procedimiento para el esmaltado por atomización. Para afirmar la entrega del producto en óptimas condiciones sin retrasos, ni demoras.
Diligenciar registros del sistema de calidad. Para asegurar la conformidad del producto a quemar.
Asegurar ciclo de trabajo programado. Para realizar la entrega del producto final en el momento indicado.
OTRAS FUNCIONES (Especifique aquellas que son comunes con otros cargos)
Trabajar en equipo participando e informando de actividades, buscando el mejoramiento de los procesos, que permitan su desarrollo integral, el logro de los objetivos y crecimiento del negocio.
Contribuir en el mejoramiento ambiental para la conservación del medio ambiente, observando y aplicando prácticas limpias de trabajo, y así asegurar una mejor calidad de vida.
Participar en el desarrollo de óptimas condiciones en manufactura para crear una cultura de orden y limpieza, manteniendo en su puesto de trabajo, presentación personal y entorno.

Mantener en adecuado estado y funcionamiento las maquinas, equipos, herramientas, implementos de trabajo, equipos de inspección para garantizar una condición segura en el puesto de trabajo.

PRODUCTOS O SERVICIOS ENTREGADOS
(Describa las características)
Platos y bandejas esmaltados

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO		
Nivel 1	Actividades simples, elementales y sin variables de control; normalmente no estandarizadas	
Nivel 2	Actividades normales con variables de control; sencillas; por lo general estandarizadas; normalmente mantienen las características de calidad el producto.	x
Nivel 3	Actividades complejas con muchas variables de control; casi siempre estandarizadas; por lo general impactan en las características de calidad del producto.	
Nivel 4	Las actividades son muy complejas o especializadas con variables de control complejo, no necesariamente estandarizadas. Se espera que en los cargos de soporte garanticen las características de calidad del producto y en los cargos de manufactura sean los que más las impactan.	

COMPORTAMIENTO SEGURO Y ELEMENTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
VERIFIQUE A LA HORA DE INICIAR SU ACTIVIDAD LABORAL QUE:
Retirarse los anillos, el reloj, las pulseras, cadenas ya que esta área se encuentra con máquinas de transmisión por banda, rodillos o partes en movimiento.
Sus elementos de protección personal estén completos y en buen estado.
Las herramientas y elementos de trabajo estén en buen estado, limpios y en el lugar asignado.
Su puesto de trabajo esté limpio y ordenado. En su área de trabajo, sólo deben permanecer los elementos y materiales necesarios para su labor.
Utilice y opere los equipos, únicamente si está autorizado y capacitado para hacerlo.
Mantenga libre de obstáculos los pasillos, vías de circulación y salidas, en caso de emergencia es importante que estén despejados.
Respete los avisos de prohibición para acceder algún sitio, maquina u operación.
Usted está expuesto a factores de riesgo, por eso debe permanecer alerta y observar su entorno laboral para que identifique, analice, controle y haga seguimiento de las medidas de seguridad que se deben tomar. Cualquier novedad que pueda afectar su salud, seguridad y productividad repórtela a su jefe inmediato.
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL
Protectores Auditivos
Botas Industrial
Tapa Bocas (Opcional)
Delantal
Botas de Caucho

MAQUINAS, EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES REQUERIDOS POR EL CARGO
HERRAMIENTA PARA EL CAMBIO DE REFERENCIA
Ninguna

CARACTERÍSTICAS DE LAS MAQUINAS, EQUIPOS Y MATERIALES		
Nivel 1	No utiliza o sí utiliza son sencillas	
Nivel 2	Normales y no requiere atención sobre variables de control, de fácil operación. No requiere precisión en su manejo y su alistamiento es simple y rápido; el resultado depende más de la persona. Generalmente se manejan materias primas e insumos	
Nivel 3	Complejas y en su operación requiere atención sobre varias variables de control. Puede exigir precisión en su manejo y alistamiento. El resultado por lo general depende de la persona, de la maquina y la materia prima. Para su buen funcionamiento es necesario un mantenimiento autónomo por parte de su operador.	x
Nivel 4	Son de alta tecnología. Su alistamiento es complejo y requiere de alta precisión. Su operación implica muchas o complejas variables de control. El resultado depende más de la maquina.	

SUPERVISIÓN		
Nivel 1	Continua: instrucciones generales sobre el programa de trabajo; se autoriza hacer cambios sobre los procedimientos; se ejerce control permanente sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	x
Nivel 2	Periódica: instrucciones predeterminadas; se da libertad para ajustar el proceso; se ejerce el control espaciado sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	
Nivel 3	Facilitadora: pocas instrucciones genéricas o de dirección; se da bastante libertad en la forma de realizar el trabajo; el control es de apoyo y esporádico sobre el avance del trabajo y el resultado final.	

REQUISITOS BÁSICOS PARA EL NORMAL DESEMPEÑO DEL CARGO		
FORMACION ACADÉMICA NECESARIA:		
BACHILLER ACADÉMICO		
HABILIDADES REQUERIDAS		
Nivel 1	Motoras gruesas (Manipular producto)	x
Nivel 2	Motoras finas (Decoración manual, resane de producción)	
Nivel 3	Conceptuales (Diagnosticar, programar, solución de problemas)	x

EXPERIENCIA NECESARIA EN:	TIEMPO ESTIMADO
Ninguna	N/A

PRINCIPALES COMPETENCIAS REQUERIDAS POR EL OCUPANTE EN ESTE CARGO		
		Grado de desarrollo requerido
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO	Conocimiento de los sistemas de seguridad de la maquina y sus partes	Medio
	Metodología TPM	Medio
	Identificación de fuentes de contaminación.	Medio
	Conocimiento del proceso de cambio de referencia de la maquina	Alto
	Conocimiento del proceso de esmaltado por atomización	Alto
	Calidad del plato	Alto
	Programación del proceso de producción	Alto
	COMPETENCIAS GENERALES	Aprendizaje y Agregación de valor
Trabajo en equipo		D
Liderazgo		D
Pensamiento Estratégico		D
Interés por el cliente		D
Interés por el resultado del producto		D
COMPATIBILIDAD MOTIVACIONAL	Esfuerzo físico	Bajo
	Turnos extensos	Bajo
	Desarrollo para mejoramiento del proceso	Medio

Validado por Gestión Humana	
Nombre:	Firma:

8.4.1. Flujograma Operador Esmaltadora

Flujograma OPERADOR ESMALTADO

8.5. Cargador De Hornos

IDENTIFICACION DEL OFICIO			
NOMBRE DEL CARGO	CARGADOR DE HORNO		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Facilitador de planta porcelana	No. DE PERSONAS QUE DESEMPEÑAN EL CARGO	8
COMPAÑIA	VAJILLAS CORONA	IMPACTA SIGNIFICATIVAMENTE:	
		GESTION DE CALIDAD	Si
		GESTION AMBIENTAL	NO
		BASC	No
NEGOCIO	Vajillas	ELABORADO POR:	Educación y Entrenamiento
PROCESO	Producción		
UBICACION	Caldas (Ant.)	APROBADO POR:	

MISION DEL CARGO
<i>(Defina el propósito del cargo: el qué, en que proceso, de acuerdo con que marco de actuación y el para qué)</i>
Realizar la carga de los hornos según las estructuras de carga establecidas dentro del sistema de calidad, con el fin de garantizar una distribución de masa dentro del horno, acorde con los requerimientos técnicos y con las curvas de cocción del horno, y un proceso eficiente con un índice de calidad dentro de las metas fijadas en el plan anual de operaciones.

PRINCIPALES FUNCIONES (Describa que, como y para que lo hace)
Conocer los procesos de carga de los hornos H6 - H7. Para identificar el proceso de cual depende su oficio.
Conocimientos sobre identificación de referencias. Para realizar un buen manejo de las arañas de carga.
Conocer la aplicación del procedimiento en el puesto de trabajo. Para cumplir con la programación propuesta.
Diligenciar registros en el sistema de calidad. Para realizar una mejor entrega del producto final.
OTRAS FUNCIONES (Especifique aquellas que son comunes con otros cargos)
Trabajar en equipo participando e informando de actividades, buscando el mejoramiento de los procesos, que permitan su desarrollo integral, el logro de los objetivos y crecimiento del negocio.

Contribuir en el mejoramiento ambiental para la conservación del medio ambiente, observando y aplicando prácticas limpias de trabajo, y así asegurar una mejor calidad de vida.
Participar en el desarrollo de óptimas condiciones en manufactura para crear una cultura de orden y limpieza, manteniendo en su puesto de trabajo, presentación personal y entorno.
Mantener en adecuado estado y funcionamiento las maquinas, equipos, herramientas, implementos de trabajo, equipos de inspección para garantizar una condición segura en el puesto de trabajo.
PRODUCTOS O SERVICIOS ENTREGADOS
(Describa las características)
Platos y bandejas en carros para proceso de quema según programación

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO		
Nivel 1	Actividades simples, elementales y sin variables de control; normalmente no estandarizadas	
Nivel 2	Actividades normales con variables de control; sencillas; por lo general estandarizadas; normalmente mantienen las características de calidad el producto.	x
Nivel 3	Actividades complejas con muchas variables de control; casi siempre estandarizadas; por lo general impactan en las características de calidad del producto.	
Nivel 4	Las actividades son muy complejas o especializadas con variables de control complejo, no necesariamente estandarizadas. Se espera que en los cargos de soporte garanticen las características de calidad del producto y en los cargos de manufactura sean los que más las impactan.	

COMPORTAMIENTO SEGURO Y ELEMENTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
VERIFIQUE A LA HORA DE INICIAR SU ACTIVIDAD LABORAL QUE:
Retirarse los anillos, el reloj, las pulseras, cadenas ya que esta área se encuentra con máquinas de transmisión por banda, rodillos o partes en movimiento.
Sus elementos de protección personal estén completos y en buen estado.
Las herramientas y elementos de trabajo estén en buen estado, limpios y en el lugar asignado.
Su puesto de trabajo esté limpio y ordenado. En su área de trabajo, sólo deben permanecer los elementos y materiales necesarios para su labor.
Utilice y opere los equipos, únicamente si está autorizado y capacitado para hacerlo.
Mantenga libre de obstáculos los pasillos, vías de circulación y salidas, en caso de emergencia es importante que estén despejados.
Respete los avisos de prohibición para acceder algún sitio, maquina u operación.
Usted está expuesto a factores de riesgo, por eso debe permanecer alerta y observar su entorno laboral para que identifique, analice, controle y haga seguimiento de las medidas de seguridad que se deben tomar. Cualquier novedad que pueda afectar su salud, seguridad y productividad repórtela a su jefe inmediato.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	
Protectores Auditivos	
Botas de Seguridad	

MAQUINAS, EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES REQUERIDOS POR EL CARGO	
Ninguna	

CARACTERÍSTICAS DE LAS MAQUINAS, EQUIPOS Y MATERIALES		
Nivel 1	No utiliza o sí utiliza son sencillas	X
Nivel 2	Normales y no requiere atención sobre variables de control, de fácil operación. No requiere precisión en su manejo y su alistamiento es simple y rápido; el resultado depende más de la persona. Generalmente se manejan materias primas e insumos	
Nivel 3	Complejas y en su operación requiere atención sobre varias variables de control. Puede exigir precisión en su manejo y alistamiento. El resultado por lo general depende de la persona, de la maquina y la materia prima. Para su buen funcionamiento es necesario un mantenimiento autónomo por parte de su operador.	
Nivel 4	Son de alta tecnología. Su alistamiento es complejo y requiere de alta precisión. Su operación implica muchas o complejas variables de control. El resultado depende más de la maquina.	

SUPERVISIÓN		
Nivel 1	Continua: instrucciones generales sobre el programa de trabajo; se autoriza hacer cambios sobre los procedimientos; se ejerce control permanente sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	
Nivel 2	Periódica: instrucciones predeterminadas; se da libertad para ajustar el proceso; se ejerce el control espaciado sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	
Nivel 3	Facilitadora: pocas instrucciones genéricas o de dirección; se da bastante libertad en la forma de realizar el trabajo; el control es de apoyo y esporádico sobre el avance del trabajo y el resultado final.	X

REQUISITOS BÁSICOS PARA EL NORMAL DESEMPEÑO DEL CARGO	
FORMACION ACADÉMICA NECESARIA:	
BACHILLER ACADÉMICO	
HABILIDADES REQUERIDAS	
Nivel 1	Motoras gruesas (Manipular producto)

REQUISITOS BÁSICOS PARA EL NORMAL DESEMPEÑO DEL CARGO		
FORMACION ACADÉMICA NECESARIA:		
Nivel 2	Motoras finas (Decoración manual, resane de producción)	x
Nivel 3	Conceptuales (Diagnosticar, programar, solución de problemas)	
EXPERIENCIA NECESARIA EN:		TIEMPO ESTIMADO
Ninguna		N/A

PRINCIPALES COMPETENCIAS REQUERIDAS POR EL OCUPANTE EN ESTE CARGO		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO		Grado de desarrollo requerido
	Conocimiento de los sistemas de seguridad de la maquina y sus partes	Medio
	Metodología TPM	Medio
	Identificación de fuentes de contaminación.	Medio
	Procedimiento para la carga de Hornos	Medio
	Conocer tipo de referencias	Medio
	Programación del proceso de producción	Medio
	Brindar conocimientos teóricos y prácticos que garanticen el producto libre de defectos en carga y esmalte	Medio
	Proceso productivo del área de platos porcelana	Medio
COMPETENCIAS GENERALES	Aprendizaje y Agregación de valor	D
	Trabajo en equipo	D
	Liderazgo	D
	Pensamiento Estratégico	D
	Interés por el cliente	D
	Interés por el resultado del producto	D
COMPATIBILIDAD MOTIVACIONAL	Esfuerzo físico	Bajo
	Turnos extensos	Bajo
	Desarrollo para mejoramiento del proceso	Medio

Validado por Gestión Humana	
Nombre:	Firma:

8.5.1. Flujograma Cargador Hornos

Flujograma CARGADOR DE HORNOS

8.6. Descargador De Hornos

IDENTIFICACION DEL OFICIO			
NOMBRE DEL CARGO	DESCARGADOR DE HORNOS		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Facilitador de planta porcelana	No. DE PERSONAS QUE DESEMPEÑAN EL CARGO	3
COMPAÑIA	VAJILLAS CORONA	IMPACTA SIGNIFICATIVAMENTE:	
		GESTION DE CALIDAD	Si
		GESTION AMBIENTAL	Si
		BASC	No
NEGOCIO	Vajillas	ELABORADO POR:	Educación y entrenamiento
PROCESO	Producción		
UBICACION	Caldas (Ant.)	APROBADO POR:	

MISION DEL CARGO
<i>(Defina el propósito del cargo: el qué, en que proceso, de acuerdo con que marco de actuación y el para qué)</i>
Realizar el proceso de descarga de los hornos y el almacenamiento de las piezas cerámicas de acuerdo con la normas de calidad establecidas, para continuar con el proceso de revisión, con el fin de garantizar la entrega de una buen producto al consumidor y tener un proceso eficiente con un índice de calidad dentro de las metas fijadas en el plan de operaciones.

PRINCIPALES FUNCIONES (Describe que, como y para que lo hace)
Procedimiento para la descarga de Hornos, para realizar la entrega a el área de revisión
Brindar conocimientos teóricos y prácticos que garanticen el producto libre de defectos en descarga y esmalte, para agilizar el proceso de revisión y efectuar planes de acción oportunos si es necesario.
OTRAS FUNCIONES (Especifique aquellas que son comunes con otros cargos)
Trabajar en equipo participando e informando de actividades, buscando el mejoramiento de Los procesos, que permitan su desarrollo integral, el logro de los objetivos y crecimiento del negocio.
Contribuir en el mejoramiento ambiental para la conservación del medio ambiente, observando y aplicando prácticas limpias de trabajo, y así asegurar una mejor calidad de vida.
Participar en el desarrollo de óptimas condiciones en manufactura para crear una cultura de orden y limpieza, manteniendo en su puesto de trabajo, presentación personal y entorno.

Mantener en adecuado estado y funcionamiento las maquinas, equipos, herramientas, implementos de trabajo, equipos de inspección para garantizar una condición segura en el puesto de trabajo.

PRODUCTOS O SERVICIOS ENTREGADOS
(Describa las características)
Platos y bandejas para revisión de calidad

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO		
Nivel 1	Actividades simples, elementales y sin variables de control; normalmente no estandarizadas	x
Nivel 2	Actividades normales con variables de control; sencillas; por lo general estandarizadas; normalmente mantienen las características de calidad el producto.	
Nivel 3	Actividades complejas con muchas variables de control; casi siempre estandarizadas; por lo general impactan en las características de calidad del producto.	
Nivel 4	Las actividades son muy complejas o especializadas con variables de control complejo, no necesariamente estandarizadas. Se espera que en los cargos de soporte garanticen las características de calidad del producto y en los cargos de manufactura sean los que más las impactan.	

COMPORTAMIENTO SEGURO Y ELEMENTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
VERIFIQUE A LA HORA DE INICIAR SU ACTIVIDAD LABORAL QUE:
Retirarse los anillos, el reloj, las pulseras, cadenas ya que esta área se encuentra con máquinas de transmisión por banda, rodillos o partes en movimiento.
Sus elementos de protección personal estén completos y en buen estado.
Las herramientas y elementos de trabajo estén en buen estado, limpios y en el lugar asignado.
Su puesto de trabajo esté limpio y ordenado. En su área de trabajo, sólo deben permanecer los elementos y materiales necesarios para su labor.
Utilice y opere los equipos, únicamente si está autorizado y capacitado para hacerlo.
Mantenga libre de obstáculos los pasillos, vías de circulación y salidas, en caso de emergencia es importante que estén despejados.
Respete los avisos de prohibición para acceder algún sitio, maquina u operación.
Usted está expuesto a factores de riesgo, por eso debe permanecer alerta y observar su entorno laboral para que identifique, analice, controle y haga seguimiento de las medidas de seguridad que se deben tomar. Cualquier novedad que pueda afectar su salud, seguridad y productividad repórtela a su jefe inmediato.
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL
Protectores Auditivos
Botas de Seguridad
Gafas

MAQUINAS, EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES REQUERIDOS POR EL CARGO
HERRAMIENTA PARA LA LIMPIEZA DEL CARRO
Brocha

CARACTERÍSTICAS DE LAS MAQUINAS, EQUIPOS Y MATERIALES		
Nivel 1	No utiliza o sí utiliza son sencillas	x
Nivel 2	Normales y no requiere atención sobre variables de control, de fácil operación. No requiere precisión en su manejo y su alistamiento es simple y rápido; el resultado depende más de la persona. Generalmente se manejan materias primas e insumos	
Nivel 3	Complejas y en su operación requiere atención sobre varias variables de control. Puede exigir precisión en su manejo y alistamiento. El resultado por lo general depende de la persona, de la maquina y la materia prima. Para su buen funcionamiento es necesario un mantenimiento autónomo por parte de su operador.	
Nivel 4	Son de alta tecnología. Su alistamiento es complejo y requiere de alta precisión. Su operación implica muchas o complejas variables de control. El resultado depende más de la maquina.	

SUPERVISIÓN		
Nivel 1	Continua: instrucciones generales sobre el programa de trabajo; se autoriza hacer cambios sobre los procedimientos; se ejerce control permanente sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	
Nivel 2	Periódica: instrucciones predeterminadas; se da libertad para ajustar el proceso; se ejerce el control espaciado sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	
Nivel 3	Facilitadora: pocas instrucciones genéricas o de dirección; se da bastante libertad en la forma de realizar el trabajo; el control es de apoyo y esporádico sobre el avance del trabajo y el resultado final.	x

REQUISITOS BÁSICOS PARA EL NORMAL DESEMPEÑO DEL CARGO		
FORMACION ACADÉMICA NECESARIA:		
BACHILLER ACADÉMICO		
HABILIDADES REQUERIDAS		
Nivel 1	Motoras gruesas (Manipular producto)	x
Nivel 2	Motoras finas (Decoración manual, resane de producción)	
Nivel 3	Conceptuales (Diagnosticar, programar, solución de problemas)	

EXPERIENCIA NECESARIA EN:	TIEMPO ESTIMADO
Ninguna	N/A

PRINCIPALES COMPETENCIAS REQUERIDAS POR EL OCUPANTE EN ESTE CARGO		
		Grado de desarrollo requerido
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO	Conocimiento de los sistemas de seguridad de la maquina y sus partes	Medio
	Metodología TPM	Medio
	Identificación de fuentes de contaminación.	Medio
	Procedimiento para la descarga de Hornos	Medio
	Brindar conocimientos teóricos y prácticos que garanticen el producto libre de defectos en descarga y esmalte	Medio
	Proceso productivo del área de platos porcelana	Medio
COMPETENCIAS GENERALES	Aprendizaje y Agregación de valor	D
	Trabajo en equipo	D
	Liderazgo	D
	Pensamiento Estratégico	D
	Interés por el cliente	D
	Interés por el resultado del producto	D
COMPATIBILIDAD MOTIVACIONAL	Esfuerzo físico	Bajo
	Turnos extensos	Bajo
	Desarrollo para mejoramiento del proceso	Medio

Validado por Gestión Humana	
Nombre:	Firma:

8.6.1. Flujograma Descargador de Hornos

Flujograma DESCARADOR DE HORNOS

8.7. Operador Horno Túnel

IDENTIFICACION DEL OFICIO			
NOMBRE DEL CARGO	OPERADOR HORNO TÚNEL		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Facilitador de planta porcelana	No. DE PERSONAS QUE DESEMPEÑAN EL CARGO	2
COMPAÑIA	VAJILLAS CORONA	IMPACTA SIGNIFICATIVAMENTE:	
		GESTION DE CALIDAD	Si
		GESTION AMBIENTAL	Si
		BASC	No
NEGOCIO	Vajillas	ELABORADO POR:	Educación y Entrenamiento
PROCESO	Producción		
UBICACION	Caldas (Ant.)	APROBADO POR:	

MISION DEL CARGO
<i>(Defina el propósito del cargo: el qué, en que proceso, de acuerdo con que marco de actuación y el para qué)</i>
Asegurar el proceso de cocción de piezas según la calidad requerida.

PRINCIPALES FUNCIONES (Describa que, como y para que lo hace)
Programación de quema según ciclo de trabajo, para manejar la producción que sale lista para revisar.
Secado del producto, para controlar la humedad existente y analizar el tiempo de secado del plato.
Conocimiento del proceso del Horno parte Hidráulica, Para saber el funcionamiento del Horno.
Conocimiento del proceso del Horno parte Mecánica, Para saber cómo opera el horno
Sistema de Manejo del Horno, para analizar el sistema de funcionamiento.
Calidad del producto, para la clasificación de defectos y así entregar una pieza en ptimas condiciones.
OTRAS FUNCIONES (Especifique aquellas que son comunes con otros cargos)
Trabajar en equipo participando e informando de actividades, buscando el mejoramiento de Los procesos, que permitan su desarrollo integral, el logro de los objetivos y crecimiento del negocio.
Contribuir en el mejoramiento ambiental para la conservación del medio ambiente, observando y aplicando prácticas limpias de trabajo, y así asegurar una mejor calidad de vida.
Participar en el desarrollo de óptimas condiciones en manufactura para crear una cultura de orden y limpieza, manteniendo en su puesto de trabajo, presentación personal y entorno.

Mantener en adecuado estado y funcionamiento las maquinas, equipos, herramientas, implementos de trabajo, equipos de inspección para garantizar una condición segura en el puesto de trabajo.

PRODUCTOS O SERVICIOS ENTREGADOS
(Describa las características)
Piezas quemadas según la especificaciones definidas por el sistema de calidad

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO		
Nivel 1	Actividades simples, elementales y sin variables de control; normalmente no estandarizadas	
Nivel 2	Actividades normales con variables de control; sencillas; por lo general estandarizadas; normalmente mantienen las características de calidad el producto.	
Nivel 3	Actividades complejas con muchas variables de control; casi siempre estandarizadas; por lo general impactan en las características de calidad del producto.	X
Nivel 4	Las actividades son muy complejas o especializadas con variables de control complejo, no necesariamente estandarizadas. Se espera que en los cargos de soporte garanticen las características de calidad del producto y en los cargos de manufactura sean los que más las impactan.	

COMPORTAMIENTO SEGURO Y ELEMENTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
VERIFIQUE A LA HORA DE INICIAR SU ACTIVIDAD LABORAL QUE:
Retirarse los anillos, el reloj, las pulseras, cadenas ya que esta área se encuentra con máquinas de transmisión por banda, rodillos o partes en movimiento.
Sus elementos de protección personal estén completos y en buen estado.
Las herramientas y elementos de trabajo estén en buen estado, limpios y en el lugar asignado.
Su puesto de trabajo esté limpio y ordenado. En su área de trabajo, sólo deben permanecer los elementos y materiales necesarios para su labor.
Utilice y opere los equipos, únicamente si está autorizado y capacitado para hacerlo.
Mantenga libre de obstáculos los pasillos, vías de circulación y salidas, en caso de emergencia es importante que estén despejados.
Respete los avisos de prohibición para acceder algún sitio, maquina u operación.
Usted está expuesto a factores de riesgo, por eso debe permanecer alerta y observar su entorno laboral para que identifique, analice, controle y haga seguimiento de las medidas de seguridad que se deben tomar. Cualquier novedad que pueda afectar su salud, seguridad y productividad repórtela a su jefe inmediato.
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL
Protectores Auditivos
Botas de Seguridad
Guantes de Carnaza

MAQUINAS, EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES REQUERIDOS POR EL CARGO
Horno
Balanza
Fogón con olla

CARACTERÍSTICAS DE LAS MAQUINAS, EQUIPOS Y MATERIALES		
Nivel 1	No utiliza o sí utiliza son sencillas	
Nivel 2	Normales y no requiere atención sobre variables de control, de fácil operación. No requiere precisión en su manejo y su alistamiento es simple y rápido; el resultado depende más de la persona. Generalmente se manejan materias primas e insumos	
Nivel 3	Complejas y en su operación requiere atención sobre varias variables de control. Puede exigir precisión en su manejo y alistamiento. El resultado por lo general depende de la persona, de la maquina y la materia prima. Para su buen funcionamiento es necesario un mantenimiento autónomo por parte de su operador.	X
Nivel 4	Son de alta tecnología. Su alistamiento es complejo y requiere de alta precisión. Su operación implica muchas o complejas variables de control. El resultado depende más de la maquina.	

SUPERVISIÓN		
Nivel 1	Continua: instrucciones generales sobre el programa de trabajo; se autoriza hacer cambios sobre los procedimientos; se ejerce control permanente sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	
Nivel 2	Periódica: instrucciones predeterminadas; se da libertad para ajustar el proceso; se ejerce el control espaciado sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	X
Nivel 3	Facilitadora: pocas instrucciones genéricas o de dirección; se da bastante libertad en la forma de realizar el trabajo; el control es de apoyo y esporádico sobre el avance del trabajo y el resultado final.	

REQUISITOS BÁSICOS PARA EL NORMAL DESEMPEÑO DEL CARGO		
FORMACION ACADÉMICA NECESARIA:		
BACHILLER ACADÉMICO		
HABILIDADES REQUERIDAS		
Nivel 1	Motoras gruesas (Manipular producto)	
Nivel 2	Motoras finas (Decoración manual, resane de producción)	
Nivel 3	Conceptuales (Diagnosticar, programar, solución de problemas)	X

EXPERIENCIA NECESARIA EN:	TIEMPO ESTIMADO
Ninguna	N/A

PRINCIPALES COMPETENCIAS REQUERIDAS POR EL OCUPANTE EN ESTE CARGO		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO		Grado de desarrollo requerido
	Conocimiento de los sistemas de seguridad	Medio
	Metodología TPM	Medio
	Identificación de fuentes de contaminación	Medio
	Programación de quema según ciclo de trabajo	Medio
	Secado del producto	Medio
	Conocimiento del proceso del Horno parte Hidráulica	Alto
	Conocimiento del proceso del Horno parte Mecánica	Alto
	Sistema de Manejo del Horno	Alto
	Calidad del producto	Medio
	Proceso productivo del área de platos porcelana	Medio
COMPETENCIAS GENERALES	Aprendizaje y Agregación de valor	D
	Trabajo en equipo	D
	Liderazgo	D
	Pensamiento Estratégico	D
	Interés por el cliente	D
	Interés por el resultado del producto	D
COMPATIBILIDAD MOTIVACIONAL	Esfuerzo físico	Bajo
	Turnos extensos	Bajo
	Desarrollo para mejoramiento del proceso	Medio

Validado por Gestión Humana	
Nombre:	Firma:

8.7.1. Flujograma Operador Horno Tunel

Flujograma OPERADOR HORNO TUNEL

8.8. Revisor Producto Esmalte

IDENTIFICACION DEL OFICIO			
NOMBRE DEL CARGO	REVISOR PRODUCTO ESMALTE		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Facilitador de planta porcelana	No. DE PERSONAS QUE DESEMPEÑAN EL CARGO	2
COMPAÑIA	VAJILLAS CORONA	IMPACTA SIGNIFICATIVAMENTE:	
		GESTION DE CALIDAD	Si
		GESTION AMBIENTAL	No
		BASC	No
NEGOCIO	Vajillas	ELABORADO POR:	Educación y Entrenamiento
PROCESO	Producción		
UBICACION	Caldas (Ant.)	APROBADO POR:	

MISION DEL CARGO
<i>(Defina el propósito del cargo: el qué, en que proceso, de acuerdo con que marco de actuación y el para qué)</i>
Inspeccionar el producto terminado y clasificar las piezas según los patrones establecidos en calidad.

PRINCIPALES FUNCIONES (Describa que, como y para que lo hace)
Programas parámetros de calidad, para que las piezas sean revisadas de mejor manera y salga la mejor calidad hacia el cliente final.
OTRAS FUNCIONES (Especifique aquellas que son comunes con otros cargos)
Trabajar en equipo participando e informando de actividades, buscando el mejoramiento de los procesos, que permitan su desarrollo integral, el logro de los objetivos y crecimiento del negocio.
Contribuir en el mejoramiento ambiental para la conservación del medio ambiente, observando y aplicando prácticas limpias de trabajo, y así asegurar una mejor calidad de vida.
Participar en el desarrollo de óptimas condiciones en manufactura para crear una cultura de orden y limpieza, manteniendo en su puesto de trabajo, presentación personal y entorno.
Mantener en adecuado estado y funcionamiento las maquinas, equipos, herramientas, implementos de trabajo, equipos de inspección para garantizar una condición segura en el puesto de trabajo.
PRODUCTOS O SERVICIOS ENTREGADOS
(Describa las características)
Piezas revisadas y clasificadas según parámetros de calidad

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO

Nivel 1	Actividades simples, elementales y sin variables de control; normalmente no estandarizadas	
Nivel 2	Actividades normales con variables de control; sencillas; por lo general estandarizadas; normalmente mantienen las características de calidad el producto.	X
Nivel 3	Actividades complejas con muchas variables de control; casi siempre estandarizadas; por lo general impactan en las características de calidad del producto.	
Nivel 4	Las actividades son muy complejas o especializadas con variables de control complejo, no necesariamente estandarizadas. Se espera que en los cargos de soporte garanticen las características de calidad del producto y en los cargos de manufactura sean los que más las impactan.	

COMPORTAMIENTO SEGURO Y ELEMENTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
VERIFIQUE A LA HORA DE INICIAR SU ACTIVIDAD LABORAL QUE:
Retirarse los anillos, el reloj, las pulseras, cadenas ya que esta área se encuentra con máquinas de transmisión por banda, rodillos o partes en movimiento.
Sus elementos de protección personal estén completos y en buen estado.
Las herramientas y elementos de trabajo estén en buen estado, limpios y en el lugar asignado.
Su puesto de trabajo esté limpio y ordenado. En su área de trabajo, sólo deben permanecer los elementos y materiales necesarios para su labor.
Utilice y opere los equipos, únicamente si está autorizado y capacitado para hacerlo.
Mantenga libre de obstáculos los pasillos, vías de circulación y salidas, en caso de emergencia es importante que estén despejados.
Respete los avisos de prohibición para acceder algún sitio, maquina u operación.
Usted está expuesto a factores de riesgo, por eso debe permanecer alerta y observar su entorno laboral para que identifique, analice, controle y haga seguimiento de las medidas de seguridad que se deben tomar. Cualquier novedad que pueda afectar su salud, seguridad y productividad repórtela a su jefe inmediato.
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL
Guantes anti corté
Gafas
Protectores Auditivos
Botas de seguridad

MAQUINAS, EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES REQUERIDOS POR EL CARGO
Motor tool

CARACTERÍSTICAS DE LAS MAQUINAS, EQUIPOS Y MATERIALES
--

CARACTERÍSTICAS DE LAS MAQUINAS, EQUIPOS Y MATERIALES		
Nivel 1	No utiliza o sí utiliza son sencillas	X
Nivel 2	Normales y no requiere atención sobre variables de control, de fácil operación. No requiere precisión en su manejo y su alistamiento es simple y rápido; el resultado depende más de la persona. Generalmente se manejan materias primas e insumos	
Nivel 3	Complejas y en su operación requiere atención sobre varias variables de control. Puede exigir precisión en su manejo y alistamiento. El resultado por lo general depende de la persona, de la maquina y la materia prima. Para su buen funcionamiento es necesario un mantenimiento autónomo por parte de su operador.	
Nivel 4	Son de alta tecnología. Su alistamiento es complejo y requiere de alta precisión. Su operación implica muchas o complejas variables de control. El resultado depende más de la maquina.	

SUPERVISIÓN		
Nivel 1	Continua: instrucciones generales sobre el programa de trabajo; se autoriza hacer cambios sobre los procedimientos; se ejerce control permanente sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	X
Nivel 2	Periódica: instrucciones predeterminadas; se da libertad para ajustar el proceso; se ejerce el control espaciado sobre la ejecución del proceso y sobre el resultado	
Nivel 3	Facilitadora: pocas instrucciones genéricas o de dirección; se da bastante libertad en la forma de realizar el trabajo; el control es de apoyo y esporádico sobre el avance del trabajo y el resultado final.	

REQUISITOS BÁSICOS PARA EL NORMAL DESEMPEÑO DEL CARGO		
FORMACION ACADÉMICA NECESARIA:		
BACHILLER ACADÉMICO		
HABILIDADES REQUERIDAS		
Nivel 1	Motoras gruesas (Manipular producto)	X
Nivel 2	Motoras finas (Decoración manual, resane de producción)	
Nivel 3	Conceptuales (Diagnosticar, programar, solución de problemas)	
EXPERIENCIA NECESARIA EN:		TIEMPO ESTIMADO
Ninguna		N/A

PRINCIPALES COMPETENCIAS REQUERIDAS POR EL OCUPANTE EN ESTE CARGO		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO		Grado de desarrollo requerido
	Programa de parámetros de calidad	Alto
	Proceso productivo del área porcelana	Medio
COMPETENCIAS GENERALES	Aprendizaje y Agregación de valor	D
	Trabajo en equipo	D
	Liderazgo	D
	Pensamiento Estratégico	D
	Interés por el cliente	D
	Interés por el resultado del producto	D
COMPATIBILIDAD MOTIVACIONAL	Esfuerzo físico	Bajo
	Turnos extensos	Bajo
	Desarrollo para mejoramiento del proceso	Medio

Validado por Gestión Humana	
Nombre:	Firma:

8.8.1. Flujograma Revisor Producto Esmalte

Flujograma REVISOR PDTO ESMALTE

CONCLUSIONES

- El desarrollo de este manual facilita de manera clara, concisa y rápida el desempeño del oficio, al igual que ayuda a la identificación de los aspectos más relevantes de su operación.
- Esta documentación ayuda a mejorar los procesos y el análisis en los puestos de trabajo que abarca, mostrando la dinámica del trabajo y las responsabilidades a desempeñar.
- De igual manera evita realizar improvisaciones, identificando fácil y rápidamente los puntos débiles y fuertes de las actividades de cada oficio documentado.
- Los operarios son las personas quienes están empoderados de los procesos y gracias a la buena comunicación creada se pudo realizar el proceso trabajando conjuntamente en la discusión de ideas, secuencias y mejoras para obtener como resultado final un buen manual de los oficios.
- Se debe tener en cuenta que todo esquema desarrollado puede ser modificado siempre y cuando sea para mejorar el método de la manera más eficaz y eficiente y que ayude a dar un giro positivo al área a trabajar en la compañía.

RECOMENDACIONES

- A partir de lo realizado en este proyecto se recomienda continuar haciendo seguimiento a los procesos realizados para no perder la actualización y posibles mejoras en el desempeño.
- Se recomienda continuar con la expansión y desarrollo de este documento en las otras áreas: Platos loza, Pocillos, Productos especiales y Preparación pastas y esmaltes, Decoración, Serigrafía, Molduras, Empaque y Distribución los cuales más adelante ayudarán a certificar en primer lugar y más adelante formar los oficios polivalentes que beneficiaran a la compañía en la combinación de oficios en los diferentes procesos. Esto hará que el personal sea más flexible y menos restrictivo.
- Para la certificación mencionada se recomienda trabajar de la mano con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, como institución encargada de valorar este tipo de conocimiento en el país.
- También se recomienda incluir el conocimiento de los principios cerámicos como complemento esencial del entrenamiento de los oficios descritos en este trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Alles, M. A. (2004). *Desarrollo del talento humano*. Editorial granica.

Alles, M. A. (2005). *Direccion estrategica de recursos humanos. Gestion por competencias*. Buenos aires: Editorial granica, Segunda edicion.

Chiavenato, I. *Gestion del Talento Humano*. Mc Graw Hill, Tercera Edicion.

Chiavenato, I. (2000). *Adminitracion de recursos humanos*. Bogota: Editorial Mac Graw Hill, Quinta edicion.

INTRANET DE: Locería Colombiana S.A, Sistema de Gestión de la Calidad. Caldas, Antioquia, Abril 29 de 2011.