

**IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
DE CITY PARKING S.A.S. UBICADA EN BOGOTÁ D.C. UTILIZANDO LA
FILOSOFÍA DE LAS 5'S**

Autor

DIEGO ARMANDO TAVERA PÉREZ

Directora

ROSA YANETH CONTRERAS GONZÁLEZ

Msc. En Diseño Y Gestión De Proyectos Tecnológicos

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E

INDUSTRIAL

FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

PAMPLONA, JULIO 08 DE 2019.

Copyright © 2019 por Diego Armando Tavera Pérez.
Todos los derechos reservados.

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mi familia, principalmente a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mí y en mis metas, y que, aunque no estuvieron conmigo en persona siempre me apoyaron desde la distancia.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por permitirme llegar hasta acá y poder alcanzar esta gran meta, agradezco a mi hermana que siempre estuvo conmigo apoyándome incondicionalmente en todo momento sin ninguna objeción, convirtiéndose en un gran motor, orgullo y un gran ejemplo a seguir, a mi madre que es una mujer guerrera que gracias a su apoyo y dedicación pude salir adelante con esta gran meta.

Agradezco a toda mi familia que cada uno aportó un pequeño grano de arena para poder llegar a culminar este gran paso en mi vida personal y profesional, gracias a todos mis amigos que estuvieron siempre ahí para apoyarme y ayudarme, aquellos que siempre fueron un motor para seguir adelante y que puedo contar incondicionalmente.

Gracias a City Parking por permitirme realizar mis prácticas y poder enriquecerme de grandes experiencias personales y profesionales.

Agradezco a mi directora de trabajo de grado, Rosa Yaneth Contreras, por su apoyo y gran conocimiento que me permitió mejorar y poder terminar este proceso, gracias por creer en mí y en mi propuesta desde el principio.

Gracias a todos los docentes que han estado a lo largo de toda mi formación académica, por sus conocimientos aportados y por ser un impulso para la culminación de este ciclo.

Agradezco finalmente a mi asesor técnico José Javier Duran y a Yuly Salas por ser un apoyo y guía dentro de City Parking para el desarrollo de mi proyecto.

RESUMEN

El presente trabajo incluye un plan de mejora basado en la filosofía de las 5`s en el área administrativa de City Parking S.A.S. empresa ubicada en la ciudad de Bogotá D.C. para el cual primeramente se hizo un diagnóstico del área administrativa utilizando herramientas tales como diagrama de Pareto, diagrama de Ishikawa, cinco por qué e instrumentos de recolección de información en este caso una encuesta aplicada a los trabajadores de la misma área, posteriormente se analizó toda la información encontrada y se plantearon los problemas más evidentes y del mismo modo las acciones de mejora para cada uno de estos problemas que afectan el correcto desarrollo de los procesos administrativos, dichas acciones de mejora se basaron en las 5`s planteándose herramientas como tarjetas de color, planes de acción para el retiro de elementos innecesarios, formatos de control, controles visuales, mapa 5`s y manuales de limpieza, del mismo modo se evidencia el desarrollo de la implementación de este plan de mejora pero con anterioridad a la implementación se realizó una razón Beneficio/Costo de posteriormente se socializo para su aprobación.

Palabras claves: Razón Beneficio/Costo, acción de mejora, mapa 5`s, diagnostico, diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto, cinco por qué.

ABSTRAC

This paper includes an improvement plan based on the philosophy of the 5 's in the administrative area of City Parking S.A.S. Company located in the city of Bogotá D.C. for which first was made a diagnosis of the administrative area using tools such as Pareto diagram, Ishikawa diagram, five Why and information gathering instruments in this case a survey applied to workers in the same area, Subsequently, all the information found and the most obvious problems were analyzed and in the same way the actions of improvement for each one of these problems that affect the correct development of the administrative processes, these actions of improvement are Based on the 5 's raising tools such as color cards, action plans for the removal of unnecessary elements, control formats, visual controls, map 5 's and cleaning manuals, Similarly, the development of the implementation of this improvement plan is evidenced, but prior to implementation, a profit/cost ratio was subsequently socialize for approval.

Keywords: Reason benefit/cost, improvement action, 5's map, diagnosis, Ishikawa diagram, Pareto diagram, five why.

PREFACIO

El presente trabajo tiene como principal objetivo implementar un plan de mejora utilizando la filosofía de las 5´s en el área administrativa de City Parking SAS, que es una empresa especializada en operación y administración de estacionamientos públicos y privados, cuyo objetivo es desarrollar soluciones integradas de estacionamientos y movilidad urbana que mejoren la calidad de vida de sus clientes. (CITY PARKING S.A.S., s.f.)

En el área administrativa de City parking se desarrollan procesos principales como el manejo de los documentos legales, la gestión de compra de los insumos de la red de parqueaderos, el proceso de recepción, control y aprobación de la cancelación de las diferentes facturas de servicios públicos de los parqueaderos que administra la empresa, así mismo se encarga del almacenamiento y distribución de los insumos, la cual se realiza aproximadamente cada dos meses.

En estos procesos administrativos se ha evidenciado que no se están desarrollando de manera adecuada y que se están presentando retrasos y problemas a la hora de su ejecución, de lo cual se resalta que la mayoría son ocasionados por problemas de orden y limpieza dentro de esta área, ya que muchas veces la presencia de implementos innecesarios o la mala ubicación de los necesarios ocasionan que a la hora de necesitar uno no se encuentre de manera rápida y se generen tiempos muertos buscándolos, igualmente en la parte del almacén los insumos no están ordenados ni clasificados adecuadamente ocasionando que a la hora de su distribución se presenten tiempos extendidos para poder localizarlos.

Para llevar a cabo la identificación de las causas que están generando este problema principal que es los retrasos en el cumplimiento de las actividades en los procesos administrativos se empleó un diagrama de causa-efecto también conocido como diagrama de Ishikawa el cual nos permite desglosar el problema principal de una manera más detallada y entendible.

Por lo tanto, el desarrollo de este trabajo inicia con un diagnóstico del área administrativa de City Parking S.A.S. seguidamente del diseño de un plan de mejora basado en la filosofía de las 5's, posteriormente se realizará un presupuesto en donde se evaluará la viabilidad del proyecto por medio de una sistema razón Beneficio/Costo que posteriormente será socializado con el jefe inmediato y finalmente con aprobación del mismo se implementará dicho plan de mejora en todo el área administrativa.

Se busca implementar este plan de mejora porque se evidencia la necesidad de mejorar estos retrasos que se están generando, pero actualmente la empresa no cuenta con un presupuesto alto para implementar costosos sistemas o planes, por lo tanto se opta en presentar este plan de mejora con el fin de que sea aprobado e implementado permitiéndole a la compañía apropiarse de métodos que no requieran tanto tiempo ni presupuesto y en el que sus mismos empleados puedan hacer parte de él y aplicar con más empeño.

El movimiento de 5S toma su nombre de cinco palabras japonesas que empiezan con s: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke. Esta técnica promueve la mejora continua de las empresas mediante la utilización de planes de acciones correctivas ante problemas originados en las mismas. El movimiento en cuestión ha cobrado un gran auge en las

empresas occidentales a partir del bajísimo costo que implica su puesta en marcha, el ahorro en recursos, la reducción de accidentes, el incremento en la motivación del personal, los incrementos en calidad y productividad, entre muchos otros. (PÁJARO, 2010)

Tabla de contenidos

1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
2.	OBJETIVOS.....	3
2.1.	Objetivo General.....	3
2.2.	Objetivos Específicos.....	3
3.	METODOLOGÍA.....	4
4.	RESULTADOS.....	6
4.1.	Etapa 1: diagnóstico inicial.....	6
4.1.1.	Herramientas para la recolección de información.....	6
4.1.2.	Análisis de resultados.....	31
4.2.	Etapa 2: Diseño de plan de mejoramiento.....	33
4.2.1.	Identificación de acciones de mejora.....	33
4.2.2.	Priorización de mejora.....	34
4.2.3.	Acciones de mejora.....	36
4.3.	Etapa 3: Razón Beneficio/Costo.....	53
4.3.1.	Identificación de costos.....	54
4.3.2.	Identificación de Beneficios.....	58
4.3.3.	Análisis razón Beneficio/Costo.....	61
4.3.3.3.	Análisis.....	63
4.3.4.	Socialización.....	64
4.4.	Etapa 4: Implementación de las acciones de mejora.....	67
4.4.1.	Capacitación.....	67
4.4.2.	Lista de elementos innecesarios.....	70
4.4.3.	Plan de acción para el retiro de elementos.....	71
4.4.4.	Planificación limpieza.....	72
4.4.5.	Manual de limpieza.....	73
4.4.6.	Tarjetas de colores.....	77
4.4.7.	Implementación plan de acción.....	78
4.4.8.	Asignación trabajos y responsabilidades.....	90
4.4.9.	Control visual.....	91
4.4.10.	Jornada de orden.....	92
4.4.11.	Implementación limpieza.....	98
4.4.12.	Actas de compromiso.....	104
4.4.13.	Evaluación final.....	111
5.	CONCLUSIONES.....	121

6. RECOMENDACIONES.....	123
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	124
8. ANEXOS	127

Lista de tablas

Tabla 1. Resultados pregunta 1. 10

Tabla 2. Resultados pregunta 2. 11

Tabla 3. Resultados pregunta 3. 12

Tabla 4. Resultados pregunta 4. 13

Tabla 5. Resultados pregunta 5. 14

Tabla 6. Resultados pregunta 6. 15

Tabla 7. Resultados pregunta 7. 16

Tabla 8. Resultados pregunta 8. 17

Tabla 9. Resultados pregunta 9. 18

Tabla 10. Resultados pregunta 10. 19

Tabla 11. Resultados pregunta 11. 20

Tabla 12. Resultados pregunta 12. 21

Tabla 13. Resultados pregunta 13. 22

Tabla 14. Resultados pregunta 14. 23

Tabla 15. Resultados pregunta 16. 25

Tabla 16. Resultados pregunta 16. 26

Tabla 17. Análisis de resultados. 32

Tabla 18. Acciones de mejora. 33

Tabla 19. Rangos de priorización. 34

Tabla 20. Priorización de acciones de mejora. 34

Tabla 21. Orden final acciones de mejora. 35

Tabla 22. Plan de mejora. 51

Tabla 23. Costos implementación. 54

Tabla 24. Costos implementación año 2019. 57

Tabla 25. Costos implementación año 2020. 57

Tabla 26. Costos implementación año 2021. 58

Tabla 27. Beneficios generados por la implementación del plan de mejora. 59

Tabla 28. Beneficios implementación año 2019. 60

Tabla 29. Beneficios implementación año 2020. 60

Tabla 30. Beneficios implementación año 2021. 61

Lista de figuras

Figura 1. Formato encuesta.....	8
Figura 2. Formato encuesta.....	9
Figura 3. Representación gráfica 1.....	10
Figura 4. Representación gráfica 2.....	11
Figura 5. Representación gráfica 3.....	12
Figura 6. Representación gráfica 4.....	13
Figura 7. Representación gráfica 5.....	14
Figura 8. Representación gráfica 6.....	15
Figura 9. Representación gráfica 7.....	16
Figura 10. Representación gráfica 8.....	17
Figura 11. Representación gráfica 9.....	18
Figura 12. Representación gráfica 10.....	19
Figura 13. Representación gráfica 11.....	20
Figura 14. Representación gráfica 12.....	21
Figura 15. Representación gráfica 13.....	23
Figura 16. Representación gráfica 14.....	24
Figura 17. Representación gráfica 15.....	25
Figura 18. Representación gráfica 16.....	26
Figura 19. Diagrama de Ishikawa.....	30
Figura 20. Proyección de inflación en el mediano plazo.....	53
Figura 21. Flujo efectivo.....	62
Figura 22. Portada informe de presupuesto.....	65
Figura 23. Aprobación del presupuesto por parte de la gerente administrativa.....	66
Figura 24. Acta de reunión.....	68
Figura 25. Acta de reunión.....	69
Figura 26. Diseño lista de elementos innecesarios.....	70
Figura 27. Diagrama de flujo.....	71
Figura 28. Cronograma de jornada de limpieza.....	72
FIGURA 29. Primera página del manual de limpieza.....	73
FIGURA 30. Segunda página del manual de limpieza.....	74
FIGURA 31. Tercera página del manual de limpieza.....	75
FIGURA 32. Cuarta página del manual de limpieza.....	76
Figura 33. Formato tarjeta roja.....	77
Figura 34. Lista de elementos innecesarios Sofía Castillo.....	78
Figura 35. Lista de elementos innecesarios Yuly Salas.....	79
Figura 36. Lista de elementos innecesarios Alejandro Gómez.....	80
Figura 37. Lista de elementos innecesarios Nicolás Aponte.....	81
Figura 38. Lista de elementos innecesarios Naslly Bolívar.....	82
Figura 39. Lista de elementos innecesarios Javier Duran.....	83
Figura 40. Lista de elementos innecesarios Jairo Tiusaba.....	84
Figura 41. Lista de elementos innecesarios José Lezama.....	85
Figura 42. Implementación de tarjetas rojas.....	86
Figura 43. Implementación de tarjetas rojas.....	86
Figura 44. Implementación de tarjetas rojas.....	87
Figura 45. Implementación de tarjetas rojas.....	87
Figura 46. Implementación de tarjetas rojas.....	88
Figura 47. Eliminación elementos innecesarios de la bodega.....	88
Figura 48. Eliminación elementos innecesarios.....	89
Figura 49. Espacio después de eliminar elementos innecesarios.....	89

Figura 50. Asignación de roles y responsabilidades.....	90
Figura 51. Formato control visual.	91
Figura 52. Área administrativa antes de jornada de orden.....	92
Figura 53. Área administrativa después de jornada de orden.	92
Figura 54. Área administrativa antes de jornada de orden.....	93
Figura 55. Área administrativa antes de jornada de orden.....	93
Figura 56. Área administrativa después de jornada de orden.	93
Figura 57. Área administrativa después de jornada de orden.	93
Figura 58. Bodega de suministros antes de jornada de orden.	94
Figura 59. Bodega de suministros antes de jornada de orden.	94
Figura 60. Bodega de suministros después de jornada de orden.	94
Figura 61. Bodega de suministros después de jornada de orden.	94
Figura 62. Bodega de suministros antes de jornada de orden.	95
Figura 63. Bodega de suministros después de jornada de orden.	95
Figura 64. Bodega de suministros antes de jornada de orden.	96
Figura 65. Bodega de suministros después de jornada de orden.	96
Figura 66. Bodega de suministros antes de jornada de orden.	97
Figura 67. Bodega de suministros antes de jornada de orden.	97
Figura 68. Bodega de suministros después de jornada de orden.	97
Figura 69. Bodega de suministros después de jornada de orden.	97
Figura 70. Empleada del área administrativa realizando limpieza.	98
Figura 71. Puesto de trabajo luego de jornada de limpieza.....	99
Figura 72. Desarrollo jornada de limpieza.....	99
Figura 73. Desarrollo jornada de limpieza.....	100
Figura 74. Desarrollo jornada de limpieza.....	101
Figura 75. Desarrollo jornada de limpieza.....	101
Figura 76. Desarrollo jornada de limpieza.....	102
Figura 77. Desarrollo jornada de limpieza.....	103
Figura 78. Acta de compromiso Yuly Salas.....	104
Figura 79. Acta de compromiso Sofía Castillo.	105
Figura 80. Acta de compromiso Naslly Bolívar.....	106
Figura 81. Acta de compromiso Nicolás Aponte.	107
Figura 82. Acta de compromiso José Javier Duran.	108
Figura 83. Acta de compromiso Alejandro Gómez.	109
Figura 84. Acta de compromiso Jairo Tiusaba.....	110
Figura 85. Acta de compromiso José Lezama.....	111
Figura 86. Lista de chequeo Sofía Castillo.	112
Figura 87. Lista de chequeo Yuly Salas.	113
Figura 88. Lista de chequeo Naslly Bolívar.....	114
Figura 89. Lista de chequeo Alejandro Gómez.	115
Figura 90. Lista de chequeo Nicolás Aponte.	116
Figura 91. Lista de chequeo Jairo Tiusaba.....	117
Figura 92. Lista de chequeo Javier Duran.	118
Figura 93. Lista de chequeo José Lezama.	119
Figura 94. Lista de chequeo Bodega suministros.....	120

Lista de anexos

Anexo 1. Primera página encuesta José Lezama.....	127
Anexo 2. Segunda página encuesta José Lezama.....	128
Anexo 3. Primera página encuesta Naslly Bolívar.....	129
Anexo 4. Segunda página encuesta Naslly Bolívar.....	130
Anexo 5. Primera página encuesta Sofía Castillo.....	131
Anexo 6. Segunda página encuesta Sofía Castillo.....	132
Anexo 7. Primera página encuesta Jairo Tiusaba.....	133
Anexo 8. Segunda página encuesta Jairo Tiusaba.....	134
Anexo 9. Primera página encuesta Yuly Salas.....	135
Anexo 10. Segunda página encuesta Yuly Salas.....	136
Anexo 11. Primera página encuesta Nicolás Aponte.....	137
Anexo 12. Segunda página encuesta Nicolás Aponte.....	138
Anexo 13. Primera página encuesta Alejandro Gómez.....	139
Anexo 14. Segunda página encuesta Alejandro Gómez.....	140
Anexo 15. Primera página encuesta Javier Duran.....	141
Anexo 16. Segunda página encuesta Javier Duran.....	142

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al presente en el área administrativa de City Parking se realizan muchos procesos entre los cuales se destaca el almacenamiento y distribución de los insumos de la red de parqueaderos, así como el manejo de la documentación legal de los mismos y el control de las facturas de servicios público de todos los parqueaderos, procesos que son de vital importancia para el normal desarrollo de la actividad comercial de la empresa que es prestar el servicio de parqueaderos.

En este momento dentro de esta área se están presentando retrasos en estos procesos administrativos colocando en riesgo el correcto funcionamiento de la empresa, lo que se ha evidenciado es que la mayoría de estos retrasos se están generando debido a la falta de orden, limpieza y estandarización de los espacios de trabajo de esta área. Lo que ocasiona que esta falta de orden y estandarización cause que a la hora de necesitar un elemento dentro de la oficina no se encuentre de manera rápida y se generen retrasos en el momento de buscarlos o en algunos casos de ir a conseguir uno en otra área, del mismo modo en el almacén se evidencia que no existe ningún tipo de orden los implementos se encuentran desordenados y mal ubicados generando hasta obstáculos que interrumpen el libre tránsito por el almacén a la hora de buscar los insumos para su distribución.

Por otro lado, los empleados están realizando sus tareas sin tener en cuenta el orden o la limpieza de su puesto, solo realizan sus tareas y esperan a que las personas del aseo realicen esta labor, lo cual es un gran error ya que este personal de aseo solo

se encarga de un aseo general, el orden y aseo del puesto de trabajo es algo propio de cada empleado para que pueda conocer de manera clara donde tiene los elementos que más utiliza y tenerlos lo más cercanos posible, así como lo elementos innecesarios archivarlos, guardarlos o eliminarlos.

City Parking tiene una meta muy clara la cual es seguir creciendo en el mercado de la movilidad urbana por lo cual implica la apertura de más estacionamientos no solo en territorio nacional sino en territorios internacionales, pero que si algo llega a fallar es muy difícil de lograr esta meta, si el área administrativa no realiza sus procesos de manera adecuada y a tiempo no se podrá lograr esta meta porque si actualmente se presentan retraso en su red de parqueaderos que solo representa el 5% del mercado nacional, mucho menos lograra satisfacer más estacionamientos de manera adecuada.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

- Implementar un plan de mejora en el área administrativa de City Parking S.A.S. ubicada en Bogotá D.C. utilizando la filosofía de las 5´s.

2.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de los procesos administrativos de City Parking SAS.
- Diseñar el plan de mejora utilizando la filosofía de las 5´s en el área administrativa de City Parking SAS.
- Realizar un análisis Beneficio/Costo para la implementación del plan de mejora.
- Implementar el plan de mejora en el área administrativa de City Parking SAS.

3. METODOLOGÍA

En este trabajo se empleará un tipo de investigación exploratoria que su objetivo principal es captar una perspectiva general del problema. Este tipo de estudios ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a unos subproblemas, más precisos hasta en la forma de expresar la hipótesis. Muchas veces se carece de información precisa para desarrollar buenas hipótesis. La investigación exploratoria se puede aplicar para generar el criterio y dar prioridad a algunos problemas.

El estudio exploratorio también es útil para incrementar el grado de conocimiento del investigador respecto al problema. Especialmente para un investigador que es nuevo en el campo del problema. (NAMAKFOROOSH, INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA, 2005)

Igualmente se empleará una investigación tipo descriptiva que es una forma de estudio para saber quién, donde, cuando, como y porque el sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas. (NAMAKFOROOSH, INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA, 2005)

Se implementarán estos dos tipos de investigación debido a que con una investigación exploratoria se puede lograr a conocer a fondo el problema a tratar, y con una investigación descriptiva se descompone más el problema al modo de describirlo profundamente y analizar todo el problema desde todos los ángulos necesarios.

El desarrollo de este trabajo de este trabajo comprende cuatro etapas:

1. Se comenzará con un diagnóstico del área administrativa de City Parking, donde se realizará un diagrama de causa-efecto para identificar las causas del problema, igualmente se realizará diagramas de flujo de los procesos administrativos para poder conocer de manera más clara los procesos.
2. Se diseñará el plan de mejora teniendo en cuenta la situación actual de los procesos en el área administrativa y enfocándose en la filosofía de las 5's, en donde se emplearán formatos de control visual, tablas de gestión, mapa 5's, tarjetas de colores y listas de elementos necesarios e innecesarios en el puesto de trabajo, así como también se diseñarán los indicadores de gestión.
3. Se realizará un presupuesto para la implementación del plan de mejora, que posteriormente se socializará con el jefe inmediato.
4. Se implementará el plan de mejoramiento diseñado empleando el mapa 5's y las tarjetas de colores previamente antes diseñadas.

4. RESULTADOS

El desarrollo y la implementación del plan de mejora basado en la filosofía de las 5`s en el área administrativa de City Parking, se realizó en cuatro etapas cada una en busca del cumplimiento de los objetivos específicos.

4.1. Etapa 1: diagnóstico inicial.

En esta primera etapa del desarrollo del plan de mejora se analizó toda la información suministrada por los empleados del área administrativa mediante el desarrollo de una encuesta con el fin de conocer su perspectiva acerca del orden y el aseo de su puesto de trabajo y de manera general de su área de trabajo dentro de la empresa, del mismo modo se ejecutó una reunión con todos los empleados del área administrativa para conocer a fondo su expectativas de la ejecución del plan de mejora y de ante mano para explicarles atentamente como es el proceso de implementación de la filosofía de las 5`s dentro del área de trabajo, igualmente se realizó un análisis visual y de los procesos en el cual se emplearon herramientas como los 5 porque, diagrama de Pareto y diagrama de causa-efecto, así como un diagrama de flujo de los procesos administrativos de la misma área.


4.1.1. Herramientas para la recolección de información.

4.1.1.1. Encuesta.

Para la realización de esta encuesta se realizaron preguntas de elección única, Sólo puede ser elegida una opción de entre las opciones planteadas en la pregunta. Son preguntas excluyentes entre sí, empleando opciones de tipo dicotómicas, son

preguntas que se responden con un Sí o con un No, o en su defecto No sabe, No contesta o No responde, y opciones politómicas, también conocidas como categorizadas, presentan varias alternativas para que el encuestado elija la más conveniente, igualmente se optó por implementar opciones de elección múltiple, se utiliza cuando las opciones de respuesta no son excluyentes entre sí, optando por opciones de tipo escala, se utiliza para evaluar el grado de intensidad o sentimiento de una característica o variable que se está midiendo, de tipo Likert, la Escala de Likert es muy utilizada en las encuestas y su uso contiene una gran utilidad para medir actitudes. Esta escala se diferencia con el resto en que no solo medimos una variable sino varias que tienen que estar relacionadas entre sí. (ENCUESTA.COM, 2019).

La encuesta fue aplicada a los colaboradores del área administrativa de la empresa, es decir, basándonos en la nómina de City Parking es un total de ocho colaboradores que laboran en el área administrativa sin incluir el pasante, la encuesta fue plenamente diligenciada y firmada como constancia de su desarrollo por cada uno de los mismos. (ver [anexo 1](#), [anexo 2](#), [anexo 3](#), [anexo 4](#), [anexo 5](#), [anexo 6](#), [anexo 7](#), [anexo 8](#), [anexo 9](#), [anexo 10](#), [anexo 11](#), [anexo 12](#), [anexo 13](#), [anexo 14](#), [anexo 15](#), [anexo 16](#))



**ENCUESTA PARA EL DIAGNÓSTICO INICIAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA
DE CITY PARKING S.A.S. – FILOSOFIA DE LAS 5'S**

Marque con una X

1. Deficiente 2. Malo 3. Aceptable 4. Bueno 5. Excelente


SEIRI - SELECCIONAR					
	1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica la ubicación de sus implementos de trabajo?				
2	¿Cómo califica la distribución de su área de trabajo?				
3	¿Cómo califica su capacidad para distinguir lo necesario e innecesario en su lugar de trabajo?				

SEITON - ORGANIZAR					
	1	2	3	4	5
4	¿Cómo califica el orden en general de su lugar de trabajo?				
5	¿Cómo califica la facilidad con la que encuentra usted sus herramientas de trabajo?				

	SI	NO
6	¿Existe un lugar designado para los implementos que debe usar en la realización de sus labores?	
7	¿Cuándo usted termina de utilizar un implemento, lo devuelve al lugar designado?	

SEISO - LIMPIAR					
	1	2	3	4	5
8	¿Cómo califica la limpieza de su lugar de trabajo?				
9	¿Cómo califica la separación de residuos en su lugar de trabajo?				


SEIKETSU - ESTANDARIZAR			SI	NO	
10	¿Existe un método o guía para la limpieza de los equipos, implementos y lugares de trabajo?				
11	¿Existe un método o guía para el orden de los equipos e implementos en su lugar de trabajo?				
12	¿Existe un método o guía para seleccionar y clasificar los equipos e implementos en su lugar de trabajo?				



Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz


Figura 1. Formato encuesta.

Nota. Primera página de la encuesta. Fuente: Propia.



SHITSUKE - SEGUIMIENTO		1	2	3	4	5
13	¿Cómo es el seguimiento realizado a la limpieza en su lugar de trabajo?					
14	¿Cómo es el seguimiento realizado al orden de implementos y equipos en su lugar de trabajo?					

OTROS ASPECTOS		1	2	3	4	5
15	¿Cómo considera la idea de implementar un plan que mejore las condiciones de orden y limpieza en el área administrativa?					
16	¿Cómo es su conocimiento acerca de la filosofía de las 5's?					



Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz

2

Figura 2. Formato encuesta.

Nota. Segunda página de la encuesta. Fuente: Propia.

4.1.1.2. Tabulación y análisis.

4.1.1.2.1. Seiri – seleccionar

1. ¿Cómo califica la ubicación de sus implementos de trabajo?

Tabla 1. Resultados pregunta 1.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	0	0%
2	0	0%
3	6	75%
4	2	25%
5	0	0%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la primera pregunta. Fuente: Propia.

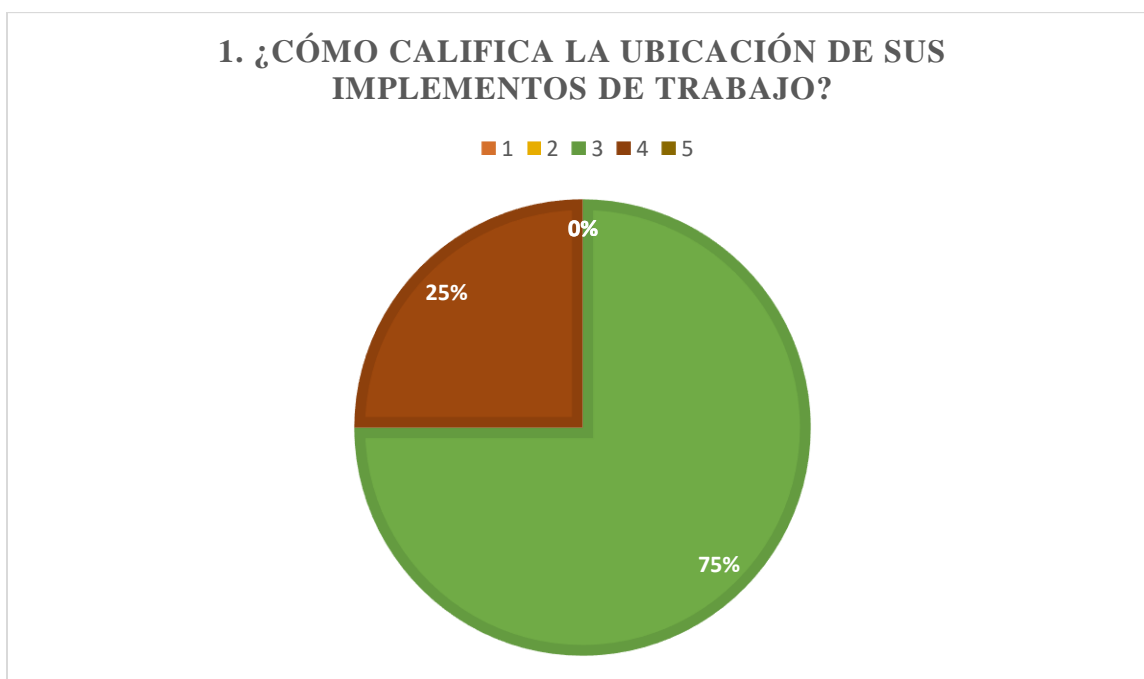


Figura 3. Representación gráfica 1.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 1. Fuente: Propia.

Análisis: Del 100% de los empleados encuestados del área administrativa de City Parking S.A.S el 75% considera que la ubicación de sus implementos de trabajo es aceptable, lo que indica que los implementos de trabajo en el área administrativa no están bien ubicados ocasionando desperdicios de tiempos a la hora de reubicarlos o encontrarlos ya que no tienen una ubicación adecuada.

2. ¿Cómo califica la distribución de su área de trabajo?

Tabla 2. Resultados pregunta 2.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	0	0%
2	1	12,5%
3	4	50%
4	3	37,5%
5	0	0%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la segunda pregunta. Fuente: Propia.

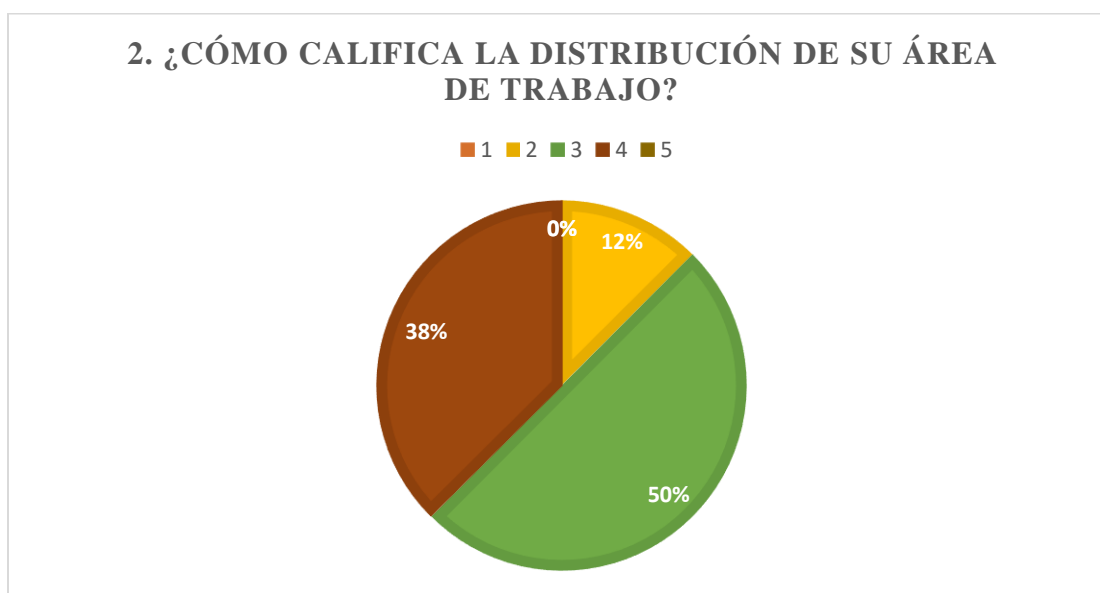


Figura 4. Representación gráfica 2.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 2. Fuente: Propia.

Análisis: El 50% de los trabajadores del área administrativa expresan que la distribución de su área de trabajo es aceptable y el 12.5% proclama que es malo, evidenciándose que la mayoría de los trabajadores de esta área no se encuentran cómodos con la distribución asignada a sus puestos de trabajo.

3. ¿Cómo califica su capacidad para distinguir lo necesario e innecesario en su lugar de trabajo?

Tabla 3. Resultados pregunta 3.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	0	0%
2	0	0%
3	3	37,5%
4	5	62,5%
5	0	0%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la tercera pregunta. Fuente: Propia.

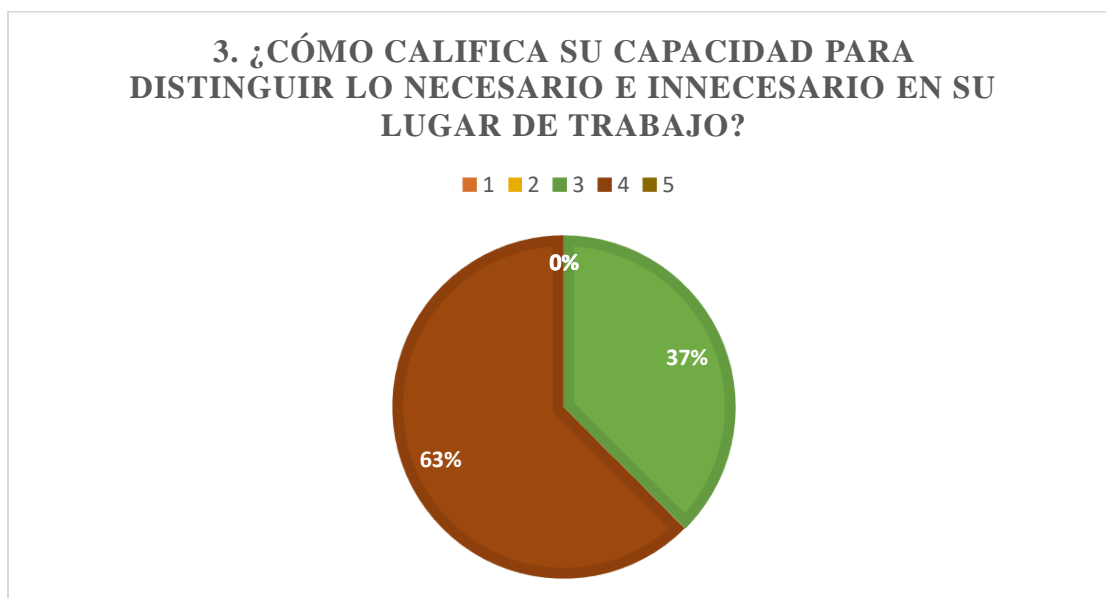


Figura 5. Representación gráfica 3.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 3. Fuente: Propia.

Análisis: De los empleados del área administrativa un alto porcentaje con un total de 62.5% considera que son buenos en distinguir lo necesario e innecesario en su lugar de trabajo, sin embargo, todavía existe un porcentaje del 37.5% que no sabe distinguir estos elementos por tal motivo se evidencia como uno de las principales causas de la falta de orden y clasificación en los puestos de trabajo.

4.1.1.2.2. Seiton – organizar

4. ¿Cómo califica el orden en general de su lugar de trabajo?

Tabla 4. Resultados pregunta 4.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	0	0%
2	2	25%
3	4	50%
4	2	25%
5	0	0%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la cuarta pregunta. Fuente: Propia.

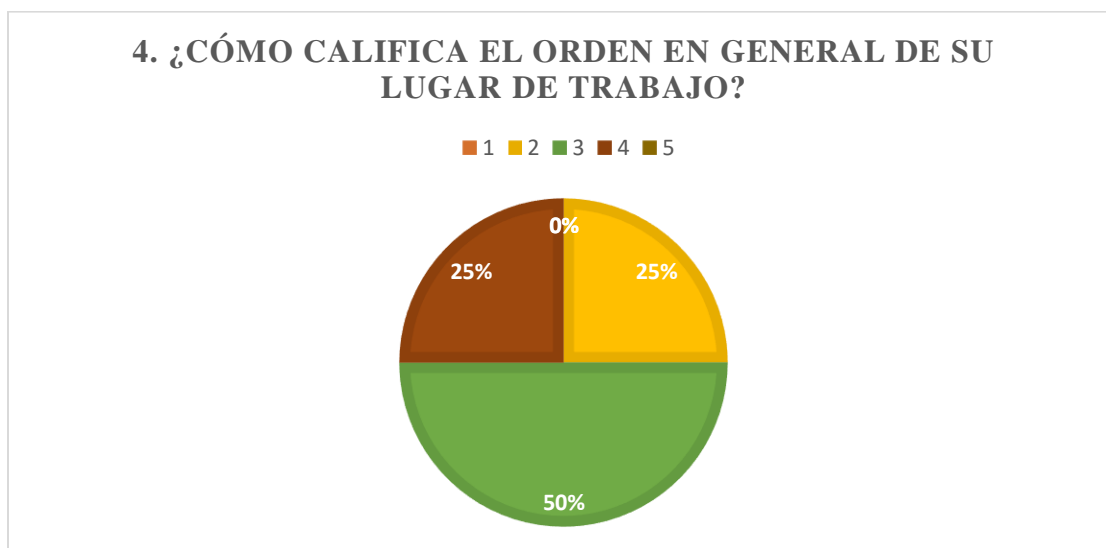


Figura 6. Representación gráfica 4.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 4. Fuente: Propia.

Análisis: Se evidencia un porcentaje muy alto en la calificación del orden en general de los puestos de trabajo del área administrativa entrando en un rango de malo a regular con un porcentaje del 25% y 50% respectivamente, siendo unas cifras preocupantes ya que el 75% de los trabajadores reconoce que sus puestos de trabajo no están en las mejores condiciones óptimas de aseo.

5. ¿Cómo califica la facilidad con la que encuentra ud sus herramientas de trabajo?

Tabla 5. Resultados pregunta 5.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	0	0%
2	0	0%
3	8	100%
4	0	0%
5	0	0%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la quinta pregunta. Fuente: Propia.

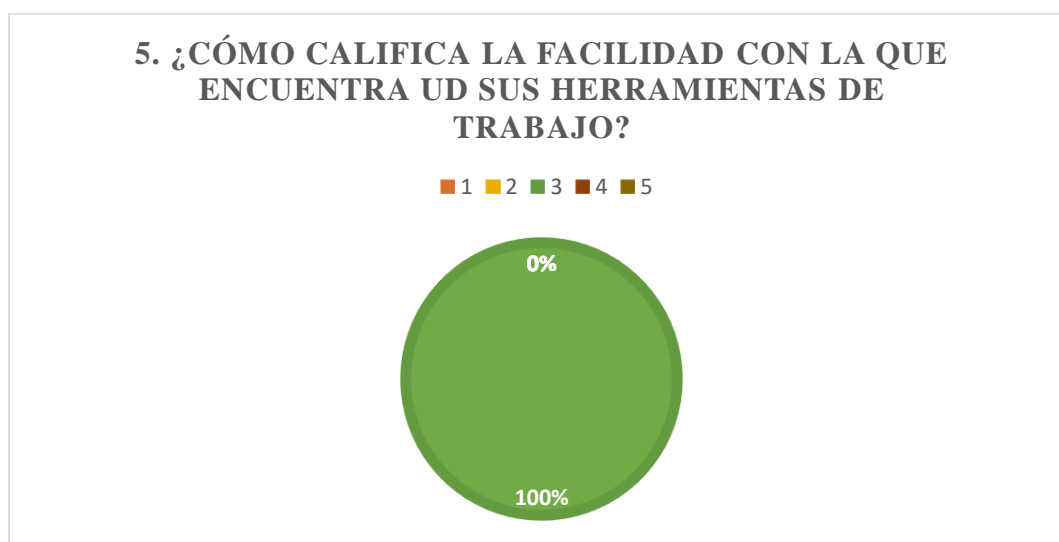


Figura 7. Representación gráfica 5.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 5. Fuente: Propia.

Análisis: Con una unicidad del 100% se evidencia que todos y cada uno de los trabajadores del área administrativa siempre tienen algún problema al encontrar sus herramientas de trabajo ya que manifestaron que la facilidad de encontrarlas es regular, lo cual está generando el retraso en los procesos administrativos.

6. ¿existe algún lugar designado para los implementos que debe usar en la realización de sus labores?

Tabla 6. Resultados pregunta 6.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la sexta pregunta. Fuente: Propia.



Figura 8. Representación gráfica 6.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 6. Fuente: Propia.

Análisis: Con un total del 75% se aclarece que la mayoría de los empleados conocen o tienen un lugar designado para guardar y ordenar sus implementos de trabajo, siendo algo positivo en la ejecución de un buen proceso administrativo.

7. ¿Cuándo usted termina de utilizar un implemento, lo devuelve al lugar designado?

Tabla 7. Resultados pregunta 7.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	3	37,5%
NO	5	62,5%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la séptima pregunta. Fuente: Propia.

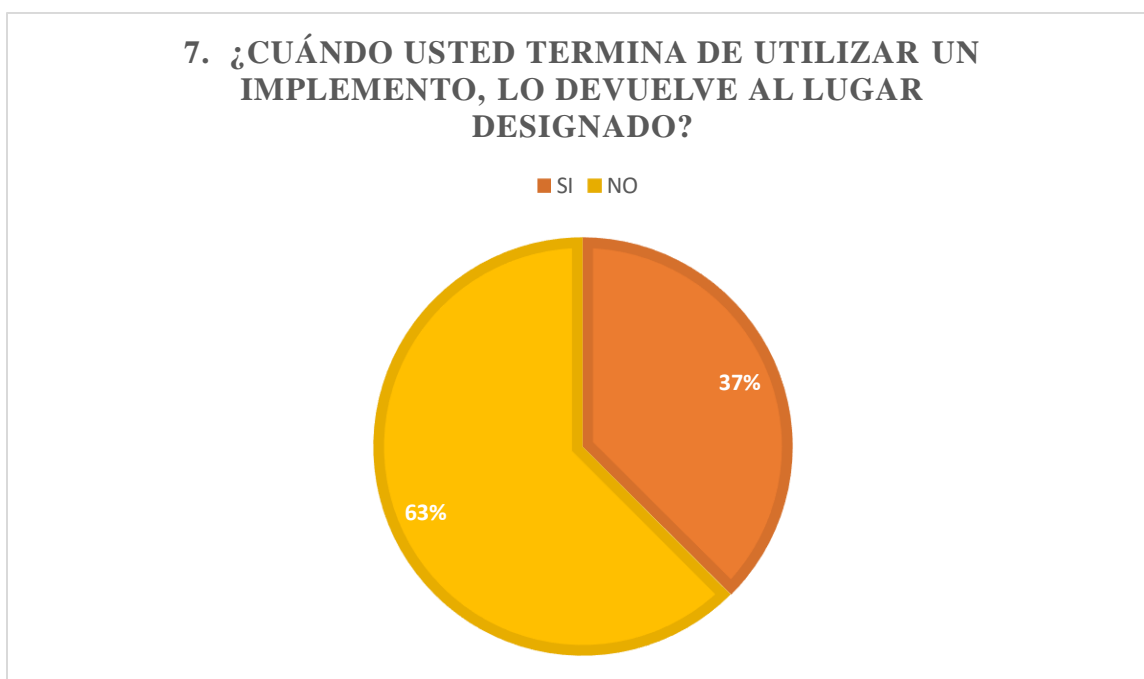


Figura 9. Representación gráfica 7.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 7. Fuente: Propia.

Análisis: Con relación al resultado arrojado por la pregunta anterior se denota que la mayoría de los empleados cuentan con un lugar o un espacio para guardar y ordenar sus implementos de trabajo, pero en los resultados de esta pregunta con un total del 62.5% se evidencia que estos mismos no utilizan estos espacios ya que al utilizar una herramienta no la devuelven a su lugar designado, solo un poco porcentaje realiza la labor de devolverlos.

4.1.1.2.3. Seiso - limpiar

8. ¿Cómo califica la limpieza de su lugar de trabajo?

Tabla 8. Resultados pregunta 8.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	0	0%
2	1	12,5%
3	4	50%
4	3	37,5%
5	0	0%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la octava pregunta. Fuente: Propia.

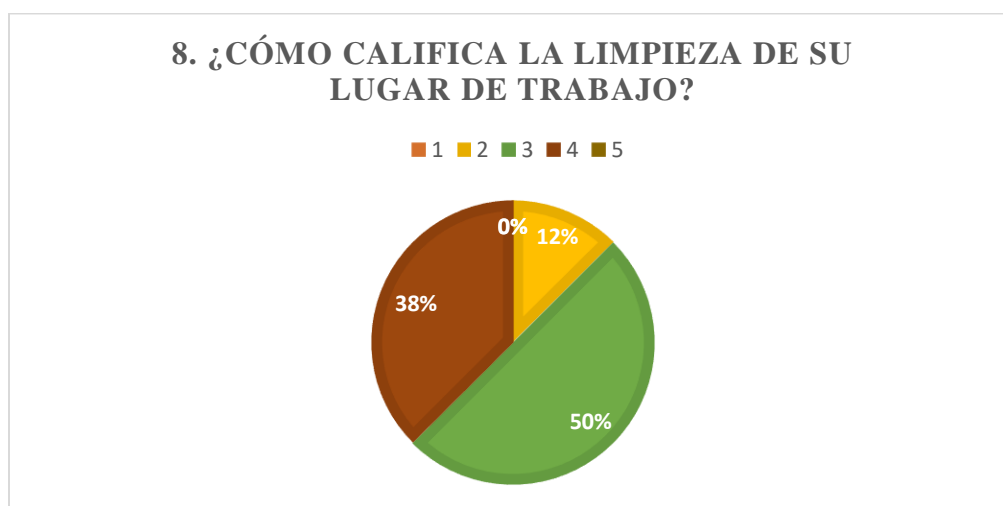


Figura 10. Representación gráfica 8.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 8. Fuente: Propia.

Análisis: Los resultados arrojados son que el 50% considera que la limpieza de su trabajo es aceptable, el 12,5% malo y el 37,5% bueno, lo que resulta ser preocupante ya que más del 60% está pronunciando que sus puestos de trabajo no se encuentran limpios.

9. ¿Cómo califica la separación de residuos en su lugar de trabajo?

Tabla 9. Resultados pregunta 9.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	0	0%
2	0	0%
3	1	12,5%
4	6	75%
5	1	12,5%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la novena pregunta. Fuente: Propia.

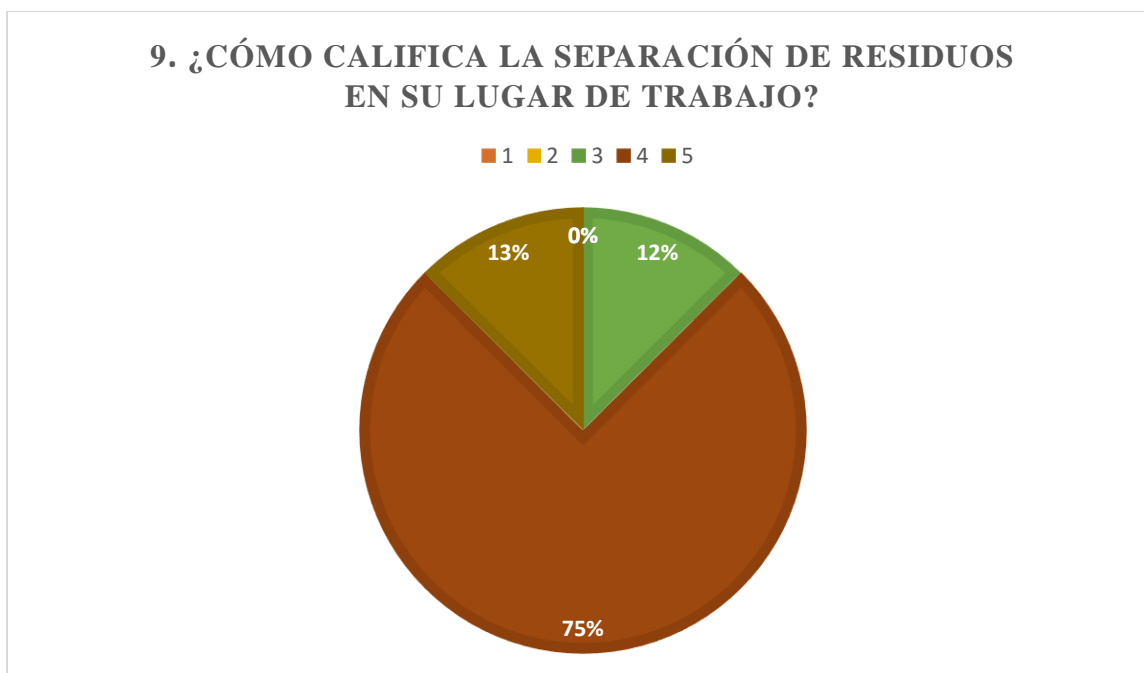


Figura 11. Representación gráfica 9.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 9. Fuente: Propia.

Análisis: el 75% de los empleados encuestados consideran que la separación de residuos en su lugar de trabajo es buena hasta un porcentaje del 12,5 % dice que es excelente, lo que indica que actualmente el área administrativa cuenta con un buen sistema de separación de residuos.

4.1.1.2.4. Seiketsu – estandarizar

10. ¿existe un método o guía para la limpieza de los equipos, implementos y lugares de trabajo?

Tabla 10. Resultados pregunta 10.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la décima pregunta. Fuente: Propia.



Figura 12. Representación gráfica 10.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 10. Fuente: Propia.

Análisis: Con un 100% total se evidencia que no existe ningún método o guía para la limpieza de los equipos y lugares de trabajo, lo cual genera que los empleados no tengan una forma de saber o de realizar de manera esta limpieza y por tal motivo no la realizan.

11. ¿existe un método o guía para el orden de los equipos e implementos en su lugar de trabajo?

Tabla 11. Resultados pregunta 11.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la undécima pregunta. Fuente: Propia.



Figura 13. Representación gráfica 11.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 11. Fuente: Propia.

Análisis: se evidencia una uniformidad por parte de los empleados del área administrativa en afirmar que no existe un método o guía para el orden adecuado de los implementos y el lugar de trabajo, siendo una de las principales razones por las cuales no se están realizando este ítem de manera adecuada.

12. ¿existe un método o guía para seleccionar y clasificar los equipos e implementos en su lugar de trabajo?

Tabla 12. Resultados pregunta 12.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la duodécima pregunta. Fuente: Propia.



Figura 14. Representación gráfica 12.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 12. Fuente: Propia.

Análisis: El 100% de los empleados del área administrativa de City Parking, expresan que no existen un método o guía para la clasificación y selección de los equipos e implementos en el lugar de trabajo, lo cual está generando que la mayoría de los empleados no sepan identificar que es para ellos necesario e innecesario evidenciándose con relación a los resultados de la pregunta tres donde algunos empleados no saben identificar estos elementos.

4.1.1.2.5. Shitsuke – seguimiento

13. ¿Cómo es el seguimiento realizado a la limpieza en su lugar de trabajo?

Tabla 13. Resultados pregunta 13.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	0	0%
2	5	62,5%
3	3	37,5%
4	0	0%
5	0	0%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la decimotercera pregunta. Fuente: Propia.

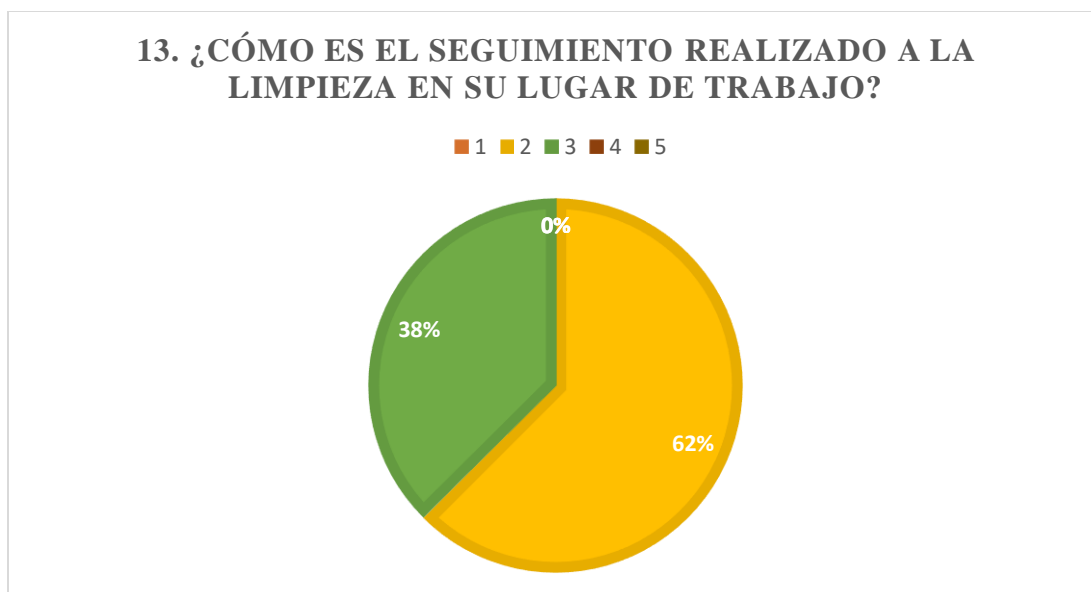


Figura 15. Representación gráfica 13.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 13. Fuente: Propia.

Análisis: Un porcentaje preocupante del 62,5% se evidencia que el seguimiento realizado a la limpieza del puesto de trabajo es malo, lo que está generando que muchos empleados no estén atentos a la limpieza de sus puestos de trabajo ya que no existe un seguimiento o alguien que lo vigile o lo supervise.

14. ¿Cómo es el seguimiento realizado al orden de implementos y equipos en su lugar de trabajo?

Tabla 14. Resultados pregunta 14.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	0	0%
2	6	75%
3	2	25%
4	0	0%
5	0	0%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la decimocuarta pregunta. Fuente: Propia.

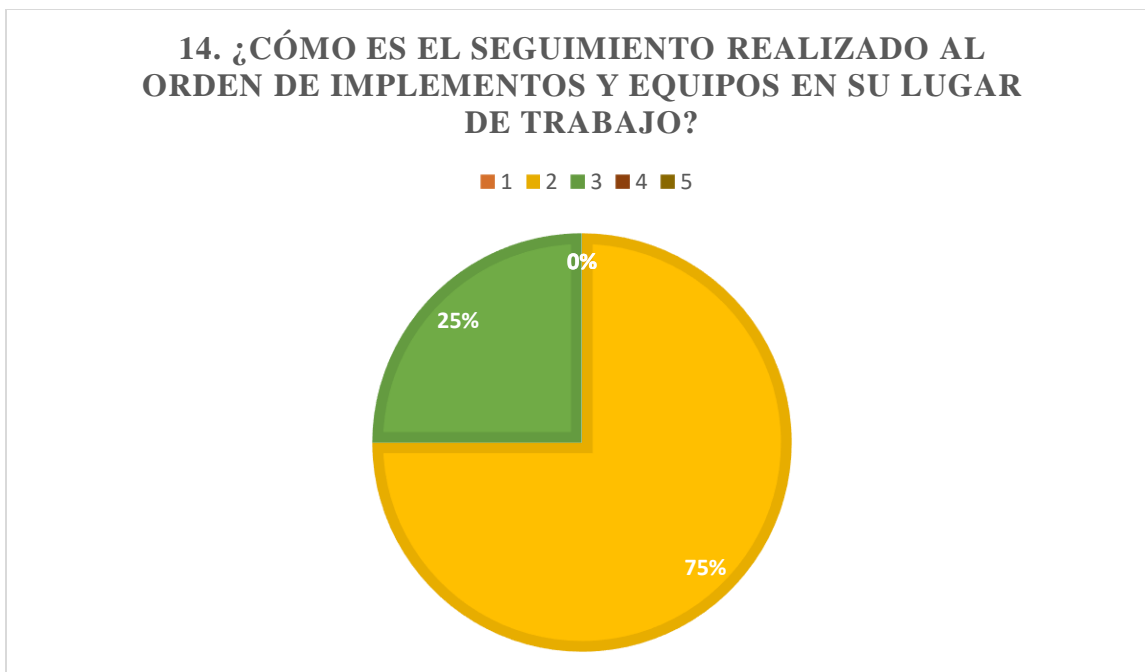


Figura 16. Representación gráfica 14.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 14. Fuente: Propia.

Análisis: Con un porcentaje del 75% se evidencia que igualmente el seguimiento realizado al orden como el realizado a la limpieza es considerado como un mal seguimiento siendo algo al denotar ya que sin un seguimiento adecuado los empleados no se van a encontrar comprometidos con el orden de sus puestos de trabajo.

4.1.1.2.6. Otros aspectos

15. ¿Cómo considera la idea de implementar un plan que mejore las condiciones de orden y limpieza en el área administrativa?

Tabla 15. Resultados pregunta 16.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	8	100%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la decimoquinta pregunta. Fuente: Propia.

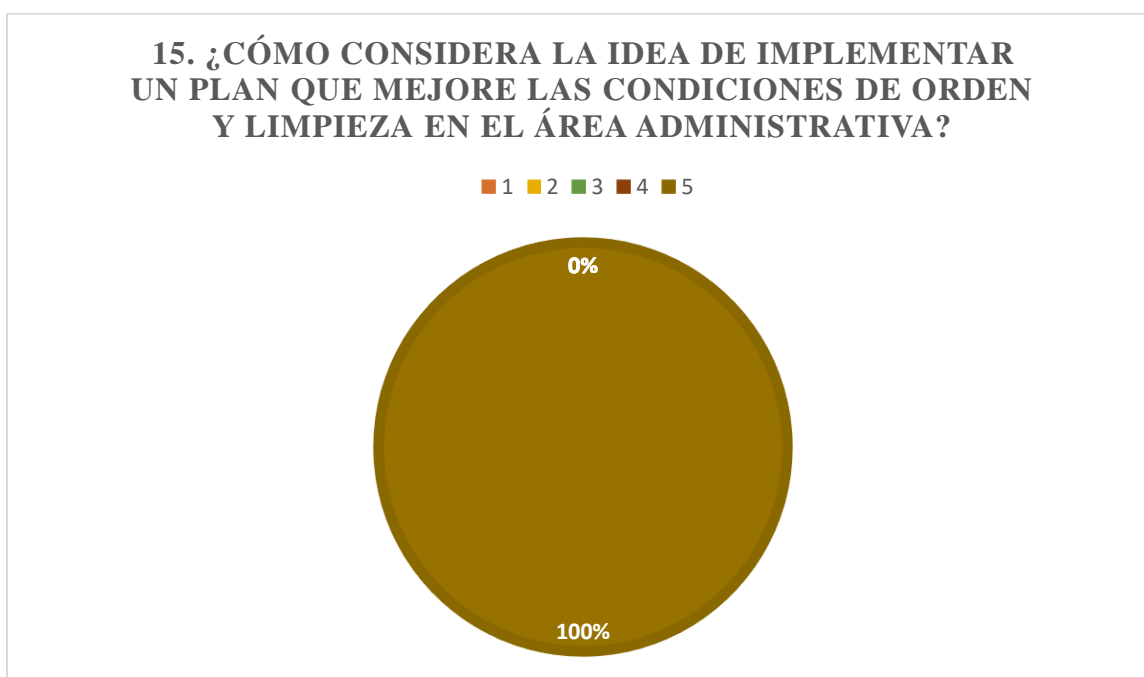


Figura 17. Representación gráfica 15.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 15. Fuente: Propia.

Análisis: La totalidad de los empleados del área administrativa considera excelente la idea de implementar un plan en esta área que mejore las condiciones de orden y limpieza, evidenciándose el compromiso y la colaboración de estos mismos para el desarrollo e implementación del plan de mejora.

16. ¿Cómo es su conocimiento acerca de la filosofía de las 5` s?

Tabla 16. Resultados pregunta 16.

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	1	12,5%
2	2	25%
3	1	12,5%
4	3	37,5%
5	1	12,5%
TOTAL:	8	100%

Nota. Se detallan los resultados arrojados en porcentajes de la decimosexta pregunta. Fuente: Propia.

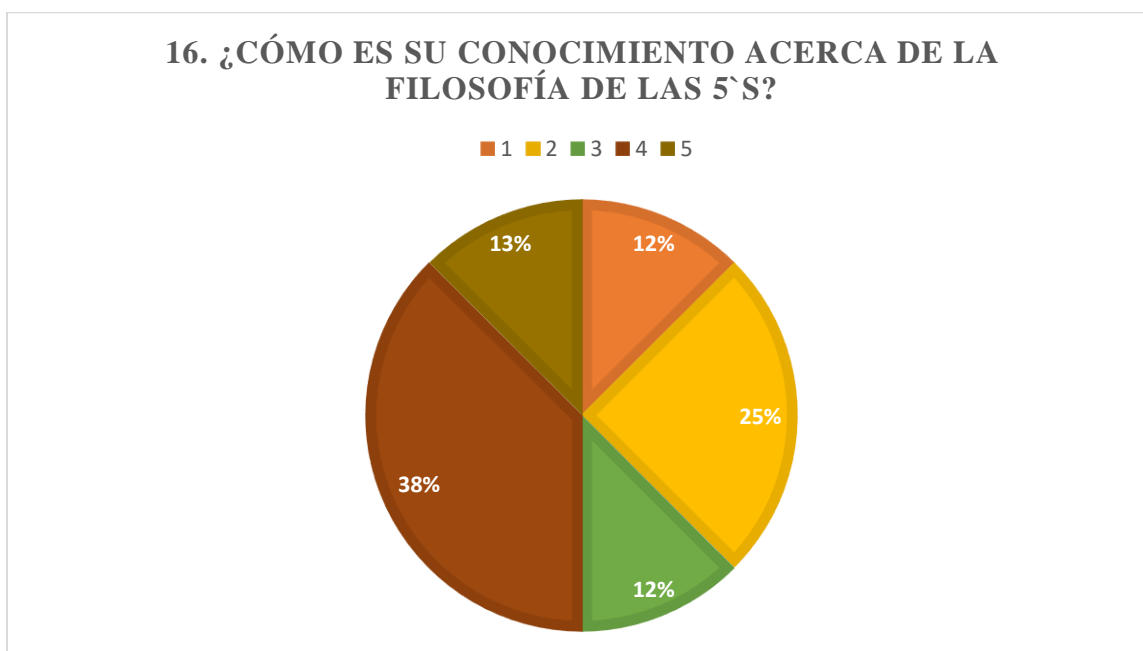


Figura 18. Representación gráfica 16.

Nota. Resultados arrojados de la pregunta número 16. Fuente: Propia.

Análisis: El conocimiento por parte de los empleados del área administrativa acerca de la filosofía japonés de las 5`s es muy variado, ya que en esta área se encuentran personal con un nivel académico o profesional relacionado con esta filosofía y otros que no tienen nada de relación, así como, personal que no tiene todavía un nivel de estudio profesional que pueda relacionarlos con este tipo de filosofía, resaltando que el mayor porcentaje es el del 37,5% que consideran que su conocimiento acerca de esta filosofía es bueno.

4.1.1.3. Cinco por qué.

- **¿Por qué se están presentando retrasos en los procesos administrativos de City Parking S.A.S.?**

Porque no existe un orden en los puestos de trabajos ocasionando que cada uno de los trabajadores pierdan tiempo a la hora de necesitar algún elemento o espacio para el desarrollo de su actividad, igualmente las áreas no están estandarizadas ocasionando que a la hora de necesitar un suministro no se encuentre de manera rápida y se desperdicie tiempos.

- **¿Por qué no existe un orden en los puestos de trabajo y en el área de almacenamiento?**

Porque los empleados no están relacionados con alguna filosofía o no tienen interés en ordenar sus puestos y lugares, sino que solo realizan su trabajo.

- **¿Por qué no existe interés por parte de los empleados en tener ordenada y aseada su área de trabajo?**

Porque no se les ha inculcado esta enseñanza de tener todo ordenado, clasificado y aseado, sino que solo se les enseña a realizar sus funciones en el tiempo establecido.

- **¿Por qué no se les han enseñado filosofías de orden y aseo en sus puestos de trabajo?**

Porque no se ha hecho el esfuerzo ni la iniciativa por parte de los encargados de inculcar estos procedimientos de limpieza y orden.

- **¿Por qué no se ha hecho el esfuerzo ni se ha tomado la iniciativa?**

Porque piensan que realizar estas charlas e implementar estas filosofías solo traen gastos y pérdida de tiempo de trabajo.

4.1.1.4. Diagrama Ishikawa.

Para la elaboración del diagrama de Ishikawa se llevó a cabo mediante el desarrollo de una serie de pasos:

1. Dibujar un diagrama en blanco.
2. Escribir en la parte derecha (lo que simularía la cabeza del pez) de manera clara y breve el problema a analizar.
3. Identificar y escribir las categorías apropiadas para el problema concreto. Puede usar las 4 básicas a las que hace referencia Kaoru Ishikawa o añadir nuevas.
4. Hacer un brainstorming y anotar todas las posibles causas que dan lugar al problema e ir anotándolas dentro de cada categoría.
5. Una vez se tenga las causas, debe analizar el porqué de las mismas. Así, detectar las causas principales y las subcausas.

6. Ya se tiene detectadas las causas y subcausas, por lo que ahora tiene la capacidad de seleccionar aquellas causas que tienes posibilidad de corregir y aquellas que están fuera de alcance. 4



Figura 19. Diagrama de Ishikawa.

Nota. Se evidencia que el problema general es la demora en los procesos administrativos. Fuente: Propia.

4.1.2. Análisis de resultados

Al finalizar esta primera etapa se obtuvo información valiosa para la identificación de los problemas y subproblemas existentes en el área administrativa de City Parking S.A.S y así mismo identificar las oportunidades de mejora, todo esto gracias a la implementación de la encuesta y a la realización de la reunión para el diagnóstico inicial, así como el desarrollo de la herramienta de los 5 porque y diagrama de Ishikawa, se evidencio que actualmente el orden, la limpieza, la clasificación y la estandarización no están siendo realizados de la manera adecuada en esta área de trabajo, igualmente los empleados manifiestan en gran parte no conocer ningún procedimiento o guías que le permitan mantener de manera ordenada, limpia y clasificada sus puestos de trabajo, de igual manera manifiestan que no tienen un seguimiento para verificar el cumplimiento de estos ítems, los empleados afirman que es necesario implementar un plan que mejore estas condiciones de aseo y limpieza en el área administrativa mediante el desarrollo de capacitaciones y charlas que les permitan conocer más a fondo la ejecución e implementación de esta filosofía en el día a día de su trabajo, así como el desarrollo de formatos y ayudas que le permitan realizar esta función de manera más adecuada y sin ningún inconveniente.

En la tabla 18 se resume de manera más detallada los problemas detectados con la ayuda de cada una de las herramientas empleadas para realizar el diagnóstico inicial.

Tabla 17. Análisis de resultados.

HERRAMIENTA	PROBLEMA	SUBPROBLEMAS
<ul style="list-style-type: none"> ENCUESTA 	NO EXISTE UNA BUENA CLASIFICACION	No se sabe diferenciar los elementos innecesarios de los necesarios.
		No se evidencia una clasificación que permita tener a mano lo primordial
<ul style="list-style-type: none"> ENCUESTA 5 PORQUE DIAGRAMA ISHIKAWA 	NO HAY UNA BUENA ORGANIZACIÓN	Los implementos no están ordenados adecuadamente
		No están demarcados los espacios adecuadamente para ordenar los implementos
<ul style="list-style-type: none"> ENCUESTA 	LA LIMPIEZA NO ES LA ADECUADA	No existen manuales de limpieza
		No se está realizando una limpieza
		Falta de un cronograma de limpieza
		La limpieza no está planeada
<ul style="list-style-type: none"> ENCUESTA DIAGRAMA ISHIKAWA 	NO EXISTE UNA BUENA ESTANDARIZACION	No existe una ayuda o guía que le permita a los empleados conocer a fondo la realización adecuada de la limpieza y el orden de sus puestos de trabajo
<ul style="list-style-type: none"> ENCUESTA 5 PORQUE DIAGRAMA ISHIKAWA 	NO SE TIENE DISCIPLINA	No hay un control adecuado
		No hay supervisión por parte de los mismos empleados

Nota. Se desglosaron los problemas encontrados después del diagnóstico inicial. Fuente: Propia.

4.2. Etapa 2: Diseño de plan de mejoramiento

4.2.1. Identificación de acciones de mejora

Con el diseño y la implementación del plan de mejora utilizando la filosofía de las 5`s se busca reducir los retrasos en los procesos administrativos de City Parking S.A.S. Con la información arrojada en el diagnóstico inicial se plantean las siguientes acciones de mejora.

Tabla 18. Acciones de mejora.

PROBLEMA	ACCIÓN DE MEJORA
NO EXISTE UNA BUENA CLASIFICACION	Lista de elementos innecesarios
	Tarjetas de colores
	Plan de acción para el retiro de elementos
	Implementar plan de acción
NO HAY UNA BUENA ORGANIZACIÓN	Control visual
	Jornada de orden
LA LIMPIEZA NO ES LA ADECUADA	Planificar limpieza
	Manual de limpieza
	Implementar limpieza
NO EXISTE UNA BUENA ESTANDARIZACION	Asignar trabajos y responsabilidades
NO SE TIENE DISCIPLINA	Evaluación final
	Capacitación
	Actas de compromiso

Nota. Opciones de mejoras más convenientes para la solución de los problemas detectados actualmente. Fuente: Propia.

4.2.2. Priorización de mejora

Tabla 19. Rangos de priorización.

DIFICULTAD		PLAZO		IMPACTO	
1	Mucha	1	Largo	1	Ninguno
2	Bastante	2	Medio	2	Poco
3	Poca	3	Corto	3	Bastante
4	Ninguna	4	Inmediato	4	Mucho

Nota. Criterios de decisión: dificultad de la acción, plazo de implementación e impacto en el área administrativa de City Parking S.A.S. Fuente: Propia.

Tabla 20. Priorización de acciones de mejora.

N.º	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Lista de elementos innecesarios	3	4	4	11
2	Tarjetas de colores	2	3	4	9
3	Plan de acción para el retiro de elementos	2	4	4	10
4	Implementación plan de acción	1	4	4	9
5	Control visual	2	3	3	8
6	Jornada de orden	1	3	4	8
7	Planificación limpieza	3	3	4	10
8	Manual de limpieza	3	3	4	10
8	Implementación limpieza	1	3	4	8
10	Asignación trabajos y responsabilidades	3	3	3	9
11	Evaluación final	1	2	4	7
12	Capacitación	4	4	4	12
13	Actas de compromiso	2	2	4	8

Nota. Resultado de priorización de las acciones de mejora. Fuente: Propia.

Al analizar cada una de las acciones de mejora y asignarle una calificación teniendo en cuenta su dificultad, plazo e impacto se obtuvo un orden de priorización el cual se puede observar en la tabla 22.

Tabla 21. Orden final acciones de mejora.

N.º	Acciones de mejora a llevar a cabo
1	Capacitación
2	Lista de elementos innecesarios
3	Plan de acción para el retiro de elementos
4	Planificación limpieza
5	Manual de limpieza
6	Tarjetas de colores
7	Implementación plan de acción
8	Asignación trabajos y responsabilidades
9	Control visual
10	Jornada de orden
11	Implementación limpieza
12	Actas de compromiso
13	Evaluación final

Nota. Orden final de la implementación de las acciones de mejora según los resultados arrojados. Fuente: Propia.

4.2.3. Acciones de mejora

4.2.3.1. Capacitación.

Se evidencia la necesidad de realizar una capacitación inicialmente para dar a conocer más a fondo a todos los empleados el beneficio de la implementación de la filosofía de las 5`s dentro de sus vidas laborales.

- **Objetivo**

Realizar una capacitación a todos los empleados del área administrativa de City Parking S.A.S.

- **Indicador**

(Cantidad empleados que asisten / Cantidad de empleados área administrativa) * 100.

- **Metodología**

Responsables: Estudiante en práctica: Diego Armando Tavera Pérez.
Empleados del área administrativa de City Parking S.A.S.

Se cita a cada uno de los empleados del área administrativa y posteriormente en la sala de juntas de City Parking se realiza la capacitación donde se explica más a fondo la filosofía de las 5`s y las acciones de mejora que se van a implementar en el transcurso de la implementación del proyecto.

- **Beneficios**

- ✓ Conocer a fondo la filosofía de las 5`s.
- ✓ Afirmar el compromiso de los trabajadores con la implementación del proyecto.

4.2.3.2. Lista de elementos innecesarios.

Se considera necesario diseñar e implementar una lista de elementos necesarios que le permita a los empleados del área administrativa determinar qué elementos son de vital importancia para el desarrollo de sus tareas diarias, así como cuales no son tan necesarios.

- **Objetivo**

Diseñar una lista de elementos innecesarios para que los empleados determinen que implementos de trabajos son necesarios y cuáles no.

- **Indicador**

(Carta presentadas / Carta de aceptación firmada por la gerente del área administrativa) * 100.

- **Metodología**

Responsables: Estudiante en práctica: Diego Armando Tavera Pérez.

Se realizará el diseño de la lista de elementos innecesarios, con la ayuda de investigación acerca sobre el diseño de la misma y posteriormente a su diseño se

presentará el diseño ante la encargada del área administrativa.

- **Beneficios**

- ✓ Identificar de manera adecuada que elementos son de vital importancia para el desarrollo de cada proceso.
- ✓ Registrar el elemento innecesario, su ubicación, cantidad encontrada, posible causa y acción sugerida para su eliminación. (2019)

4.2.3.3. Plan de acción para el retiro de elementos.

Se evidencio en el diagnóstico inicial que es necesario diseñar un plan de acción para la eliminación, retiro o destrucción de los elementos que no son de importancia o que solo están generando estorbos u obstáculos dentro del área administrativa.

- **Objetivo**

Diseñar un plan de acción que permita la eliminación de todos aquellos elementos no necesarios y de igual manera se logre una mejor clasificación de los mismos.

- **Indicador**

(Carta presentadas / Carta de aceptación firmada por la gerente del área administrativa) * 100.

- **Metodología**

Responsables: Estudiante en práctica: Diego Armando Tavera Pérez.

Se realizará el diseño del plan de acción de retiro, con la ayuda de investigación acerca sobre el diseño de la misma y posteriormente a su diseño se presentará el diseño ante la encargada del área administrativa.

- **Beneficios**

- ✓ Conocer a fondo el procedimiento adecuado para retirar los elementos innecesarios de los puestos de trabajo.

4.2.3.4. Planificación limpieza.

Es conveniente planificar una jornada de limpieza en el área administrativa que incluya a todos y cada uno de los empleados de esta área para que incluyan en su rutina diaria de trabajo algo tan esencial como lo es la limpieza de su puesto de trabajo.

- **Objetivo**

Elaborar un cronograma de limpieza para la organización adecuada de la jornada de limpieza del área administrativa.

- **Indicador**

(Carta presentadas / Carta de aceptación firmada por la gerente del área administrativa) * 100.

- **Metodología**

Responsables: Estudiante en práctica: Diego Armando Tavera Pérez.

Se elaborará un cronograma para fijar un día de la semana durante el siguiente mes que permita a los empleados realizar una jornada de limpieza profunda a sus puestos de trabajo y finalmente se presentará el cronograma ante la encargada del área administrativa.

- **Beneficios**

- ✓ Fijar un día preciso para la realización de la jornada de limpieza.
- ✓ Conocer a tiempo que día se debe realizar la limpieza de su puesto de trabajo.

4.2.3.5. Manual de limpieza.

Es de vital importancia diseñar y crear un manual de limpieza que les permita a los trabajadores del área administrativa conocer cómo se debe realizar de manera adecuada la limpieza de su puesto de trabajo, ya que actualmente no existe uno estipulado que facilite este proceso.

- **Objetivo**

Crear un manual de limpieza que permita al área administrativa entender de manera más clara el proceso adecuado de la limpieza de sus puestos de trabajo.

- **Indicador**

(Carta presentadas / Carta de aceptación firmada por la gerente del área administrativa) * 100.

- **Metodología**

Responsables: Estudiante en práctica: Diego Armando Tavera Pérez.

Se diseñará primeramente un bosquejo del manual de limpieza al tener todo listo se procederá con el diseño final y la impresión del mismo y finalmente se presentará el cronograma ante la encargada del área administrativa.

- **Beneficios**

- ✓ Conocer cómo se realiza la limpieza de manera adecuada.
- ✓ Tener una guía física de la correcta realización de la limpieza en los puestos de trabajo.

4.2.3.6. Tarjetas de colores.

Se evidencia la necesidad de diseñar tarjetas de colores, este tipo de tarjetas permiten marcar o “denunciar” que en el sitio de trabajo existe algo innecesario y que se debe tomar una acción correctiva. En algunas empresas utilizan colores verdes para indicar que existe un problema de contaminación, azul si está relacionado el elemento con materiales de producción, roja si se trata de elementos que no pertenecen al trabajo como envases de comida, desechos de materiales de seguridad como guantes rotos, papeles innecesarios, etc. En Japón se utiliza frecuentemente la tarjeta roja para mostrar o destacar el problema identificado. (2019)

- **Objetivo**

Diseñar tarjetas de colores para la identificación adecuada de los elementos innecesarios en el puesto de trabajo para su pronta eliminación.

- **Indicador**

(Carta presentadas / Carta de aceptación firmada por la gerente del área administrativa) * 100.

- **Metodología**

Responsables: Estudiante en práctica: Diego Armando Tavera Pérez.

Se diseñará un bosquejo general de las tarjetas de colores centrándose primordialmente en las de color rojo para finalmente presentar los bosquejos ante la encargada del área administrativa.

- **Beneficios**

- ✓ Identificar de manera adecuada los elementos a eliminar del puesto de trabajo.
- ✓ Marcar de la manera correcta todos los elementos dentro del puesto de trabajo.

4.2.3.7. Implementación plan de acción.

Como resultado del diagnóstico inicial se denota que es necesario implementar un plan de acción que permita clasificar y eliminar los elementos que utiliza el personal del área administrativa para la ejecución de sus procesos.

- **Objetivo**

Implementar el plan de acción plenamente, así como las tarjetas de colores y la lista de elementos innecesario para la realización de una clasificación y eliminación adecuada de los elementos de trabajo.

- **Indicador**

(Cantidad de tarjetas y lista de elementos innecesarios implementados / Cantidad de tarjetas necesarias) * 100.

- **Metodología**

Responsables: Estudiante en práctica: Diego Armando Tavera Pérez.
Empleados del área administrativa de City Parking S.A.S.

Se pondrán en práctica el plan de acción diseñado y la lista de elementos innecesarios, de igual manera las tarjetas de colores en cada uno de los puestos de trabajo del área administrativa, así como en el almacén de los suministros.

- **Beneficios**

- ✓ Tener el área administrativa correctamente clasificada.
- ✓ Eliminar espacios que están siendo utilizados con elementos innecesarios.
- ✓ Tener un área limpia de elementos innecesarios.
- ✓ Lograr tener en el almacén de suministros solo los elementos necesarios.

4.2.3.8. Asignación trabajos y responsabilidades.

Existe la necesidad de asignar trabajos y responsabilidades a los trabajadores del área administrativa con respecto a la constante ejecución de la filosofía de las 5`s con el fin de lograr de que exista un control a dicha implementación.

- **Objetivo**

Asignar trabajos y responsabilidades a los trabajadores del área administrativa para el control y la disciplina de la implementación de la filosofía de las 5`s.

- **Indicador**

(Carta presentadas / Carta de aceptación firmada por la gerente del área administrativa) * 100.

- **Metodología**

Responsables: Estudiante en práctica: Diego Armando Tavera Pérez.
Empleados del área administrativa de City Parking S.A.S.

Se asignarán las responsabilidades con respecto al desarrollo y control de la implementación de la filosofía de las 5`s en el área administrativa, tomando en cuenta su compromiso y dedicación con dicha implementación, posteriormente se plasmará todo esto en un documento el cual será verificado con la gerente administrativa para su aprobación.

- **Beneficios**

- ✓ Tener un control más permanente.
- ✓ Compromiso y dedicación por cada uno de los empleados del área administrativa.
- ✓ Conocer de manera más exacta el compromiso de los empleados.

4.2.3.9. Control visual.

Es de gran importancia realizar un control visual para que el personal logre evidencia de manera rápida y por ellos mismos identificar y analizar el orden, la limpieza y la clasificación de su puesto de trabajo.

- **Objetivo**

Realizar un control visual en toda el área administrativa de City Parking para la visualización adecuada del orden, la limpieza y la clasificación de los puestos de trabajo.

- **Indicador**

(Cantidad de puestos realizado control visual / Cantidad de puestos en el área administrativa) * 100.

- **Metodología**

Responsables: Estudiante en práctica: Diego Armando Tavera Pérez.
Empleados del área administrativa de City Parking S.A.S.

Con la participación de todos los empleados del área administrativa se procederá a realizar un control o gestión visual y en formatos de control se anotarán las irregularidades encontradas en cada puesto de trabajo.

- **Beneficios**

- ✓ Distinguir rápidamente entre lo que es normal y lo que no lo es.
- ✓ Identificar irregularidades en el puesto de trabajo.
- ✓ Compromiso de todos los empleados del área.

4.2.3.10. Jornada de orden.

Es oportuno realizar una jornada de orden en toda el área administrativa ya que actualmente en esta área no existe un orden adecuado, igualmente es de vital importancia emplear esta jornada de orden en el almacén de suministros.

- **Objetivo**

Ordenar toda el área administrativa incluyendo el almacén de suministros.

- **Indicador**

$$\frac{\text{(Cantidad de puestos ordenados en el área administrativa)}}{\text{Cantidad de puestos en el área administrativa}} * 100.$$

$$\frac{\text{(Cantidad de estantes organizados en el almacén de suministros)}}{\text{Cantidad de estantes en el almacén}} * 100.$$

- **Metodología**

Responsables: Estudiante en práctica: Diego Armando Tavera Pérez.
Empleados del área administrativa de City Parking S.A.S.

Con la participación de todos los empleados del área administrativa se realizará la jornada de aseo comenzando con un orden individual en cada uno de los puestos y posteriormente un orden general del área y del almacén de suministros.

- **Beneficios**

- ✓ Más espacios disponibles.
- ✓ Tener ordenada toda el área.
- ✓ Al tener toda el área ordenada se cuenta con más agilidad a la hora de buscar un implemento.

4.2.3.11. Implementación limpieza.

Es de vital importancia realizar una jornada de limpieza en el área ya que actualmente se encuentra en unas condiciones no muy agradables de limpieza, con esta jornada se busca que cada uno de los empleados se comprometan primeramente en realizar la limpieza general de sus puestos y lo vuelvan como un hábito diario.

- **Objetivo**

Implementar una jornada de limpieza en el área administrativa de City Parking S.A.S.

- **Indicador**

(Cantidad de puestos donde se implementó la jornada de limpieza en el área administrativa / Cantidad de puestos en el área administrativa) * 100.

- **Metodología**

Responsables: Estudiante en práctica: Diego Armando Tavera Pérez.
Empleados del área administrativa de City Parking S.A.S.

Estableciendo el cronograma de limpieza y el manual de limpieza se procede a implementar la jornada de limpieza en el área administrativa junto con cada uno de los empleados de la misma área.

- **Beneficios**

- ✓ Más espacios disponibles.
- ✓ Tener ordenada toda el área.
- ✓ Al tener toda el área ordenada se cuenta con más agilidad a la hora de buscar un implemento.

4.2.3.12. Actas de compromiso.

Igualmente es necesario diseñar e implementar actas de compromiso en las cuales el empleado se comprometa en implementar esta filosofía como un hábito diario durante su vida laboral, permitiendo perpetuidad a toda esta implementación.

- **Objetivo**

(Carta presentadas / Carta de aceptación firmada por la gerente del área administrativa) * 100.

- **Indicador**

Carta de aceptación de las actas de compromiso firmada por la gerente del área administrativa.

- **Metodología**

Responsables: Estudiante en práctica: Diego Armando Tavera Pérez.

Se diseñarán y plasmarán las actas de compromiso con la ayuda de un estudio acerca del correcto diseño de estas mismas y finalmente se presentarán ante la gerente del área administrativa.

- **Beneficios**

- ✓ Tener más compromiso por parte de los empleados del área administrativa.
- ✓ Perpetuar la implementación de la filosofía de las 5`s.

4.2.3.13. Evaluación final.

Se es necesario realizar una evaluación al terminar toda la implementación de la filosofía de las 5`s para lograr conocer el grado de cambio que se generó al implementar esta filosofía en el área administrativa de City Parking.

- **Objetivo**

Realizar una evaluación final para el conocimiento del antes y el después del área administrativa de City Parking.

- **Indicador**

(Puestos de trabajo evaluados / Cantidad de puestos en el área administrativa) * 100%

- **Metodología**

Responsables: Estudiante en práctica: Diego Armando Tavera Pérez.

Mediante la utilización de encuestas y una reunión se analizará la situación después de implementar la filosofía y se evaluarán los cambios evidenciados.

- **Beneficios**

- ✓ Conocer el grado de mejora de la implementación.
- ✓ Analizar las opciones de mejora que se presentaron.

Tabla 22. Plan de mejora.

ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE DE TAREA	TIEMPO	FECHA	RECURSOS NECESARIOS	FINANCIACIÓN	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	META	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
Capacitación	Practicante administrativo: Diego Armando Tavera Pérez	4 horas	10/06/2019	Sala de juntas	Presupuesto City Parking S.A.S.	(Cantidad empleados que asisten / Cantidad de empleados área administrativa) * 100	90%	Gerente administrativa: Yuly Marcela Salas
Computador								
Equipo audiovisual								
Equipo admón.								
Lista de elementos innecesarios		4 horas	11/06/2019	Computador		(Diseños presentados / Diseños aprobados por la gerente del área administrativa) * 100	100%	
			Hojas de papel					
Plan de acción para el retiro de elementos		8 horas	12/06/2019	Computador				
Planificación limpieza		4 horas	13/06/2019	Computador				
Manual de limpieza		12 horas	15/06/2019	Computador				
				Hojas de papel				
Tarjetas de colores		10 horas	16/06/2019	Computador				
			Hojas de papel					
Implementación plan de acción		4 horas	18/06/2019	Plan de acción		Equipo admón.	(Cantidad de tarjetas y lista de elementos innecesarios implementados / Cantidad de tarjetas necesarias) * 100	
Asignación trabajos y responsabilidades	3 horas	19/06/2019	Computador	(Diseños presentados / Diseños aprobados por la gerente del área administrativa) * 100	100%			
Control visual	4 horas	24/06/2019	Computador	Equipo admón.	(Cantidad de puestos realizado control visual / Cantidad de puestos en el área administrativa) * 100	90%		
			Hojas de papel					
Jornada de orden	4 horas	25/06/2019	Caneca de basura	(Cantidad de puestos ordenados en el área administrativa/ Cantidad de puestos en el área administrativa) * 100	90%			

				Equipo admón.		(cantidad de estantes organizados en el almacén de suministros / Cantidad de estantes en el almacén) * 100	90%	
Implementación limpieza		4 horas	02/07/2019	Tapabocas Guantes Alcohol Pañuelos Caneca de basura Equipo admón.		(Cantidad de puestos donde se implementó la jornada de limpieza en el área administrativa / Cantidad de puestos en el área administrativa) * 100	90%	
Actas de compromiso		2 horas	01/07/2019	Computador Hojas de papel		(Diseños presentados / Diseños aprobados por la gerente del área administrativa) * 100	100%	
Evaluación final		8 horas	03/07/2019	Equipo admón. Computador Hojas de papel Lapiceros Sala de juntas		(Puestos de trabajo evaluados / Cantidad de puestos en el área administrativa) * 100%	90%	

Nota. Se desglosa de manera detallada todo el plan de mejora para implementar la filosofía de las 5's en el área administrativa de City Parking S.A.S, es importante aclarar que la medición de los indicadores es recomendable hacerlo mensualmente para llevar un control más exacto de la implementación de las acciones de mejora. Fuente: Propia.

4.3. Etapa 3: Razón Beneficio/Costo

Durante el desarrollo de esta etapa se identificó y analizo cada uno de los costos, así como los beneficios que podría traer consigo la implementación del plan de mejora basado en la filosofía de las 5`s en el área administrativa, al terminar de identificar estos costos y beneficios se realizó un análisis razón Beneficio/Costo el cual fue socializado con las dos personas encargadas del área administrativa y finalmente fue aprobado por ellos mismos.

INFLACIÓN: Para determinar el valor futuro de los ingresos y egresos del proyecto se utiliza la inflación de los siguientes tres periodos, es decir 2019, 2020, 2021.



Figura 20. Proyección de inflación en el mediano plazo.

Fuente: Grupo Bancolombia, DANE, Banco de la República, año publicación: 2015.

4.3.1. Identificación de costos

Se identificaron los principales costos necesarios para la implementación de las acciones de mejora plenamente antes mencionadas, a continuación, en la tabla 24 se encuentran dichos costos.

Tabla 23. Costos implementación.

Actividad	Descripción	Unidad de medida	Costo unitario	Cantidad	Recurso	Total
Capacitación	Tiempo Yuly Marcela Salas	Hora	10.350	4	Humano	41.400
	Tiempo José Javier Duran	Hora	8.625	4	Humano	34.500
	Tiempo Rene Nicolás Aponte	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Magda Sofia Castillo	Hora	8.625	4	Humano	34.500
	Tiempo Alejandro Gómez Ramírez	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Naslly Bolívar González	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Jairo Enrique Tiusaba	Hora	3.450	4	Humano	13.800
	Tiempo José Alfonso Lezama	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Diego Tavera Pérez	Hora	3.450	4	Humano	13.800
	Computador	N/A	N/A	1	Material	N/A
Equipo audiovisual	N/A	N/A	1	Material	N/A	
Costo						\$220.800
Lista de elementos innecesarios	Computador	N/A	N/A	1	Material	N/A
	Impresiones	Unidad	500	9	Material	4.500
Costo						\$4.500
Plan de acción para el retiro de elementos	Computador	N/A	N/A	1	Material	N/A
Costo						N/A
Planificación limpieza	Computador	N/A	N/A	1	Material	N/A
Costo						N/A
Manual de limpieza	Computador	N/A	N/A	1	Material	N/A
	Impresiones	Unidad	500	45	Material	22.500
Costo						\$22.500
Tarjetas de colores	Computador	N/A	N/A	1	Material	N/A
	Impresiones	Unidad	500	30	Material	15.000

Costo						\$22.500
Implementación plan de acción	Tiempo Yuly Marcela Salas	Hora	10.350	4	Humano	41.400
	Tiempo José Javier Duran	Hora	8.625	4	Humano	34.500
	Tiempo Rene Nicolás Aponte	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Magda Sofía Castillo	Hora	8.625	4	Humano	34.500
	Tiempo Alejandro Gómez Ramírez	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Naslly Bolívar González	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Jairo Enrique Tiusaba	Hora	3.450	4	Humano	13.800
	Tiempo José Alfonso Lezama	Hora	5.175	4	Humano	20.700
Tiempo Diego Tavera Pérez	Hora	3.450	4	Humano	13.800	
Costo						\$220.800
Asignación trabajos y responsabilidades	Computador	N/A	N/A	1	Material	N/A
Costo						N/A
Control visual	Tiempo Yuly Marcela Salas	Hora	10.350	4	Humano	41.400
	Tiempo José Javier Duran	Hora	8.625	4	Humano	34.500
	Tiempo Rene Nicolás Aponte	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Magda Sofía Castillo	Hora	8.625	4	Humano	34.500
	Tiempo Alejandro Gómez Ramírez	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Naslly Bolívar González	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Jairo Enrique Tiusaba	Hora	3.450	4	Humano	13.800
	Tiempo José Alfonso Lezama	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Diego Tavera Pérez	Hora	3.450	4	Humano	13.800
	Computador	N/A	N/A	1	Material	N/A
Equipo audiovisual	N/A	N/A	1	Material	N/A	
Costo						\$220.800
Jornada de orden	Tiempo Yuly Marcela Salas	Hora	10.350	4	Humano	41.400
	Tiempo José Javier Duran	Hora	8.625	4	Humano	34.500
	Tiempo Rene Nicolás Aponte	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Magda Sofía Castillo	Hora	8.625	4	Humano	34.500
	Tiempo Alejandro Gómez Ramírez	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Naslly Bolívar González	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Jairo Enrique Tiusaba	Hora	3.450	4	Humano	13.800
	Tiempo José Alfonso Lezama	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Diego Tavera Pérez	Hora	3.450	4	Humano	13.800
	Caneca de basura	Unidad	10.000	1	Material	10.000
Costo						\$230.800
Implementación limpieza	Tiempo Yuly Marcela Salas	Hora	10.350	4	Humano	41.400
	Tiempo José Javier Duran	Hora	8.625	4	Humano	34.500
	Tiempo Rene Nicolás Aponte	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Magda Sofía Castillo	Hora	8.625	4	Humano	34.500
	Tiempo Alejandro Gómez Ramírez	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Naslly Bolívar González	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Jairo Enrique Tiusaba	Hora	3.450	4	Humano	13.800
	Tiempo José Alfonso Lezama	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Diego Tavera Pérez	Hora	3.450	4	Humano	13.800
Caneca de basura	Unidad	10.000	1	Material	10.000	

	Tapabocas	Unidad	1.000	9	Material	9.000
	Guantes	Unidad	1.000	9	Material	9.000
	Alcohol	Unidad	3.000	9	Material	27.000
	Pañuelos	Unidad	2.000	9	Material	18.000
Costo						\$293.800
Actas de compromiso	Computador	N/A	N/A	1	Material	N/A
	Impresiones	Unidad	500	8	Material	4.000
Costo						\$4.000
Evaluación final	Tiempo Yuly Marcela Salas	Hora	10.350	4	Humano	41.400
	Tiempo José Javier Duran	Hora	8.625	4	Humano	34.500
	Tiempo Rene Nicolás Aponte	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Magda Sofía Castillo	Hora	8.625	4	Humano	34.500
	Tiempo Alejandro Gómez Ramírez	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Naslly Bolívar González	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Jairo Enrique Tiusaba	Hora	3.450	4	Humano	13.800
	Tiempo José Alfonso Lezama	Hora	5.175	4	Humano	20.700
	Tiempo Diego Tavera Pérez	Hora	3.450	4	Humano	13.800
	Impresiones	Unidad	500	16	Material	8.000
	Lapiceros	Unidad	2.000	8	Material	16.000
	Computador	N/A	N/A	1	Material	N/A
Equipo audiovisual	N/A	N/A	1	Material	N/A	
Costo						\$244.800
Costo total						\$1 485.300

Nota. Los costos más altos son aquellos relacionados con el tiempo del personal administrativo. Fuente: Propia.

Tabla 24. Costos implementación año 2019.

PERIODO	EGRESOS	COSTO	PRONÓSTICO INFLACIÓN	INFLACIÓN	TOTAL
2019	Capacitación	\$220.800	3,60%	\$ 7.949	\$ 228.749
	Lista de elementos innecesarios	\$4.500		\$ 162	\$ 4.662
	Plan de acción para el retiro de elementos	N/A		N/A	N/A
	Planificación limpieza	N/A		N/A	N/A
	Manual de limpieza	\$22.500		\$ 810	\$ 23.310
	Tarjetas de colores	\$22.500		\$ 810	\$ 23.310
	Implementación plan de acción	\$220.800		\$ 7.949	\$ 228.749
	Asignación trabajos y responsabilidades	N/A		N/A	N/A
	Control visual	\$220.800		\$ 7.949	\$ 228.749
	Jornada de orden	\$230.800		\$ 8.309	\$ 239.109
	Implementación limpieza	\$293.800		\$ 10.577	\$ 304.377
	Actas de compromiso	\$4.000		\$ 144	\$ 4.144
	Evaluación final	\$244.800		\$ 8.813	\$ 253.613
					\$ 1.538.771

Nota. Se proyectan los costos del año 2019 teniendo en cuenta la proyección de la inflación de este mismo año emitida por el Banco de la República. Fuente: Propia.

Tabla 25. Costos implementación año 2020.

PERIODO	EGRESOS	COSTO	PRONÓSTICO INFLACIÓN	INFLACIÓN	TOTAL
2020	Capacitación	\$ 228.749	3,40%	\$ 7.777	\$ 236.526
	Lista de elementos innecesarios	\$ 4.662		\$ 159	\$ 4.821
	Plan de acción para el retiro de elementos	N/A		N/A	N/A
	Planificación limpieza	N/A		N/A	N/A
	Manual de limpieza	\$ 23.310		\$ 793	\$ 24.103
	Tarjetas de colores	\$ 23.310		\$ 793	\$ 24.103
	Implementación plan de acción	\$ 228.749		\$ 7.777	\$ 236.526
	Asignación trabajos y responsabilidades	N/A		N/A	N/A
	Control visual	\$ 228.749		\$ 7.777	\$ 236.526
	Jornada de orden	\$ 239.109		\$ 8.130	\$ 247.238
	Implementación limpieza	\$ 304.377		\$ 10.349	\$ 314.726
	Actas de compromiso	\$ 4.144		\$ 141	\$ 4.285
	Evaluación final	\$ 253.613		\$ 8.623	\$ 262.236
					\$ 1.591.089

Nota. Se proyectan los costos del año 2020 teniendo en cuenta la proyección de la inflación de este mismo año emitida por el Banco de la República. Fuente: Propia.

Tabla 26. Costos implementación año 2021.

PERIODO	EGRESOS	COSTO	PRONÓSTICO INFLACIÓN	INFLACIÓN	TOTAL
2021	Capacitación	\$ 236.526	3,20%	\$ 7.569	\$ 244.095
	Lista de elementos innecesarios	\$ 4.821		\$ 154	\$ 4.975
	Plan de acción para el retiro de elementos	N/A		N/A	N/A
	Planificación limpieza	N/A		N/A	N/A
	Manual de limpieza	\$ 24.103		\$ 771	\$ 24.874
	Tarjetas de colores	\$ 24.103		\$ 771	\$ 24.874
	Implementación plan de acción	\$ 236.526		\$ 7.569	\$ 244.095
	Asignación trabajos y responsabilidades	N/A		N/A	N/A
	Control visual	\$ 236.526		\$ 7.569	\$ 244.095
	Jornada de orden	\$ 247.238		\$ 7.912	\$ 255.150
	Implementación limpieza	\$ 314.726		\$ 10.071	\$ 324.797
	Actas de compromiso	\$ 4.285		\$ 137	\$ 4.422
Evaluación final	\$ 262.236	\$ 8.392	\$ 270.627		
					\$ 1.642.004

Nota. Se proyectan los costos del año 2021 teniendo en cuenta la proyección de la inflación de este mismo año emitida por el Banco de la República. Fuente: Propia.

4.3.2. Identificación de Beneficios

Se identificaron los beneficios que traería consigo la implementación de la filosofía de las 5`s en el área administrativa, de los cuales encontramos plenamente relacionados en la tabla 25.

Tabla 27. Beneficios generados por la implementación del plan de mejora.

BENEFICIO	JUSTIFICACIÓN
EVITAR PAGO DE RECONEXIÓN DE SERVICIOS	Realizando el proceso de registro de los servicios públicos de manera rápida y oportuna se evita que estos mismos sean cortados y por ende pagar una reconexión que tiene un valor de \$41.215 para el servicios del gas, \$ 17.000 acueducto, \$51.500 energía, \$30.000 servicios de internet y telefonía; actualmente la empresa cuenta con una red de parqueaderos de 114 puntos los cuales todos cuentan con servicio de energía, acueducto, internet, telefonía y 10 de ellos con servicio de gas, para un total de \$11`641.150.
REDUCCIÓN DE CIERRE DE PARQUEADEROS	El oportuno abastecimiento de suministro y el aprovisionamiento de documentación legal por parte del área administrativa se logra evitar que los parqueaderos sean cerrados por alguna entidad gubernamental por la falta de documentos y permisos legales, como así mismo el cierre por falta de suministros necesarios para la correcta operación de los mismos establecimientos, lo cual trae consigo una perdida en promedio diaria de \$20`000.000 por parqueadero, para un total de \$2`280.000.000 por los 114 parqueaderos.
MENORES DAÑOS A LOS AUTOMÓVILES ASÍ COMO A LOS CLIENTES	Realizando el proceso de planeación del mantenimiento correctivo y preventivo de la red de parqueaderos a nivel nacional, se evita que se presenten daños tanto a los automóviles que se estacionan, como a los mismos dueños en el momento de su tránsito por las instalaciones, lo cual acarrearía un costo de SEGUROS MUNDIAL, tal valor es de \$1`000.000.000 Con cobertura de muerte por cualquier causa, incapacidad total y permanente, y un costo de \$500.000.000 por daños a los vehículos.
TOTAL	\$3`791.641.150

Nota. Los beneficios proyectados con la implementación del plan de mejora son muy optimistas. Fuente: Propia.

Tabla 28. Beneficios implementación año 2019.

PERIODO	BENEFICIO	VALOR	PRONÓSTICO INFLACIÓN	INFLACIÓN	TOTAL
2019	EVITAR PAGO DE RECONEXIÓN DE SERVICIOS	\$11.641.150	3,60%	\$ 419.081	\$ 12.060.231
	REDUCCIÓN DE CIERRE DE PARQUEADEROS	\$2.280.000.000		\$ 82.080.000	\$ 2.362.080.000
	MENORES DAÑOS A LOS AUTOMÓVILES, ASÍ COMO A LOS CLIENTES	\$1.500.000.000		\$ 54.000.000	\$ 1.554.000.000
					\$ 3.928.140.231

Nota. Se proyectan los beneficios del año 2019 teniendo en cuenta la proyección de la inflación de este mismo año emitida por el Banco de la República. Fuente: Propia.

Tabla 29. Beneficios implementación año 2020.

PERIODO	BENEFICIO	VALOR	PRONÓSTICO INFLACIÓN	INFLACIÓN	TOTAL
2020	EVITAR PAGO DE RECONEXIÓN DE SERVICIOS	\$ 12.060.231	3,40%	\$ 410.048	\$ 12.470.279
	REDUCCIÓN DE CIERRE DE PARQUEADEROS	\$ 2.362.080.000		\$ 80.310.720	\$ 2.442.390.720
	MENORES DAÑOS A LOS AUTOMÓVILES, ASÍ COMO A LOS CLIENTES	\$ 1.554.000.000		\$ 52.836.000	\$ 1.606.836.000
					\$ 4.061.696.999

Nota. Se proyectan los beneficios del año 2020 teniendo en cuenta la proyección de la inflación de este mismo año emitida por el Banco de la República. Fuente: Propia.

Tabla 30. Beneficios implementación año 2021.

PERIODO	BENEFICIO	VALOR	PRONÓSTICO INFLACIÓN	INFLACIÓN	TOTAL
2021	EVITAR PAGO DE RECONEXIÓN DE SERVICIOS	\$ 12.470.279	3,20%	\$ 399.049	\$ 12.869.328
	REDUCCIÓN DE CIERRE DE PARQUEADEROS	\$ 2.442.390.720		\$ 78.156.503	\$ 2.520.547.223
	MENORES DAÑOS A LOS AUTOMÓVILES, ASÍ COMO A LOS CLIENTES	\$ 1.606.836.000		\$ 51.418.752	\$ 1.658.254.752
					\$ 4.191.671.303

Nota. Se proyectan los beneficios del año 2021 teniendo en cuenta la proyección de la inflación de este mismo año emitida por el Banco de la República. Fuente: Propia.

4.3.3. Análisis razón Beneficio/Costo

La relación costo-beneficio (B/C), conocida también como índice neto de rentabilidad, es un cociente que se obtiene al dividir el Valor Actual de los Ingresos totales netos o beneficios netos (VAI) entre el Valor Actual de los Costos de inversión o costos totales (VAC) de un proyecto.

$$\frac{B}{C} = \frac{V.A. INGRESOS}{V.A. COSTOS}$$

Según el análisis de costo-beneficio, un proyecto será rentable cuando la relación costo-beneficio es mayor que la unidad. (SINNAPS, s.f.).

4.3.3.1. Diagrama de flujo de efectivo.

El diagrama de flujo de efectivo es una herramienta para determinar, interpretar y analizar las variables, los rubros y el comportamiento de un instrumento financiero. En este se realiza una representación de los valores asociados al instrumento en una línea recta horizontal, incorporando unas divisiones que representan cada período (pago o cuota) que va en orden, iniciando desde la izquierda a la derecha. (ACTUALÍCESE, 16).

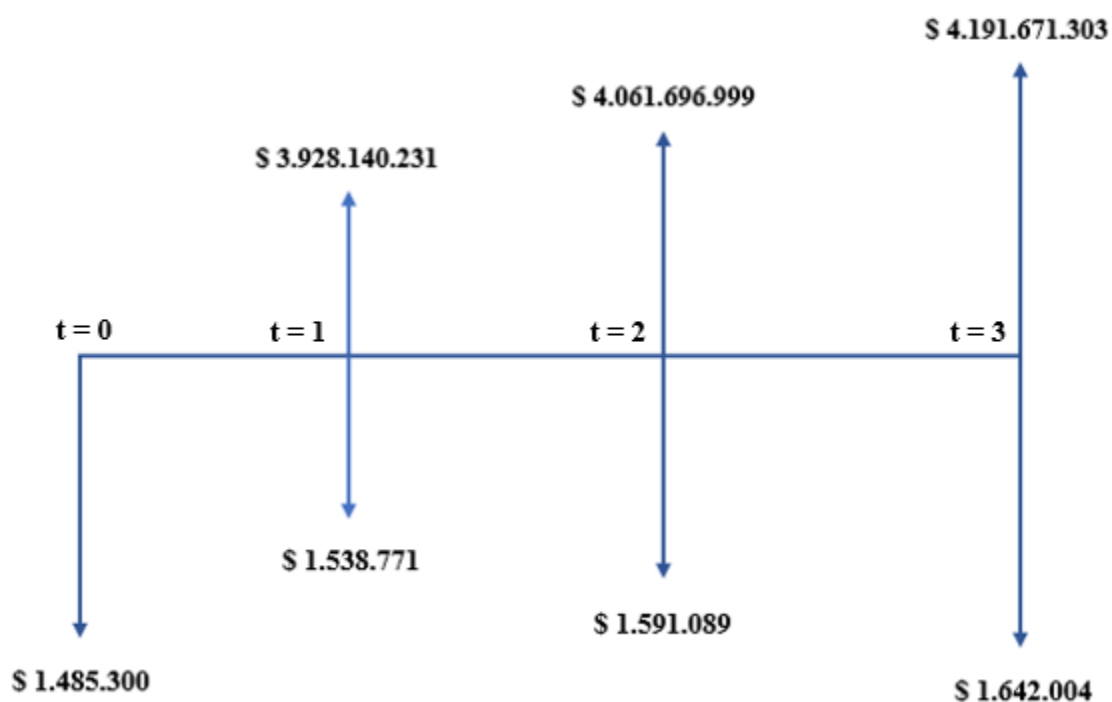


Figura 21. Flujo efectivo.

Nota. Se representan los costos y beneficios de los próximos tres años de la implementación del plan de mejora. Fuente: Propia.

4.3.3.2. Calculo razón Beneficio/Costo

Utilizando los valores representados en el flujo de efectivo de la vida útil de la implementación y usando la fórmula de Valor Actual con una tasa de descuento del 8%, se logró determinar los valores para hallar la relación Beneficio/Costo de la implementación del plan de mejora.

$$V.A. = \frac{V.F}{(1+i)^n}$$

$$V.A. \text{ INGRESOS} = \frac{\$3.928.140.231}{(1+0,08)^1} + \frac{\$4.061.696.999}{(1+0,08)^2} + \frac{\$4.191.671.303}{(1+0,08)^3} = \$ 10.446.901.218$$

$$V.A. \text{ COSTOS} = \frac{\$1.538.771}{(1+0,08)^1} + \frac{\$1.591.089}{(1+0,08)^2} + \frac{\$1.642.004}{(1+0,08)^3} + \$1.485.300 = \$ 5.577.666$$

$$\frac{B}{C} = \frac{V.A. \text{ INGRESOS}}{V.A. \text{ COSTOS}} = \frac{\$ 10.446.901.218}{\$ 5.577.666} = \$ 1872,99$$

4.3.3.3. Análisis

Al realizar la relación Beneficio/Costo se evidencia que los beneficios obtenidos para los siguientes tres años son significativamente altos a comparación con los costos, la variación económica o la inversión que realizará la empresa será mínima a

comparación con los beneficios que traerá consigo el proyecto.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que estas proyecciones son como lo dice su mismo nombre proyecciones y no son datos reales y verídicos, de igual manera, de manera general se puede decir que la implementación del plan de mejora es viable ya que, por cada peso invertido, la empresa recibe alrededor de \$ 1872,99 pesos.

4.3.4. Socialización

El día 28 de junio de 2019 se realizó una reunión con la gerente del área administrativa donde se le presento en un documento los beneficios y costos de la implementación del plan de mejora en esta misma área, así como, la relación beneficio/costo y sus resultados; documento el cual fue aprobado por la misma gerente y dio el visto bueno para iniciar.



Informe de Presupuesto
Proyección para los años 2019 – 2021



FIGURA 22. Portada informe de presupuesto.

Nota. El informe contiene todos los datos presentes en este documento de manera sintetizada. Fuente: Propia.

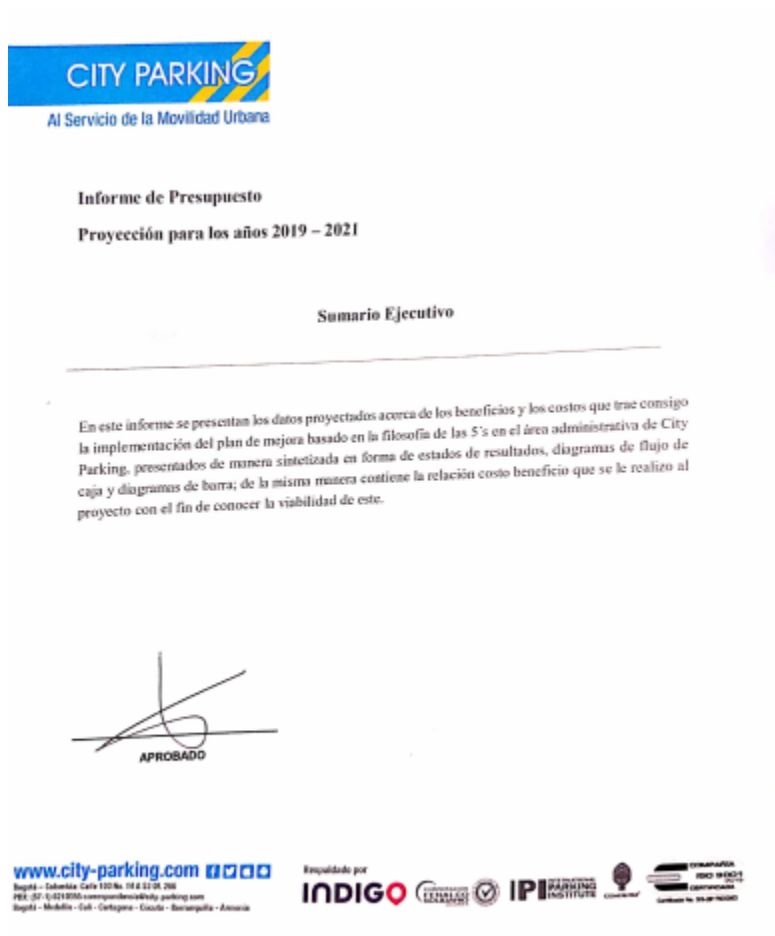


FIGURA 23. Aprobación del presupuesto por parte de la gerente administrativa.

Nota. El presupuesto fue aprobado por la gerente administrativa, le llamo mucho la atención los pronósticos. Fuente: Propia.

4.4. Etapa 4: Implementación de las acciones de mejora

4.4.1. Capacitación

4.4.1.1. Asistencia.

En la reunión estuvieron presentes los ocho colaboradores del área administrativa de City Parking, Yuly Marcela Salas Pérez, gerente administrativa. José Javier Durán Mendivelso, coordinador de compras. Nicolás Rene Aponte Suarez, asistente de compras. Jairo Enrique Tiusaba Martínez, auxiliar de compras. Naslly Bolívar González, recepcionista. José Alfonso Lezama García, asistente de archivo. Alejandro Gómez Ramírez, auxiliar administrativo. Magda Sofía Castillo, analista legal; y, Diego Armando Tavera Pérez, practicante administrativo.

4.4.1.2. Desarrollo.

Durante el desarrollo de la reunión que se realizó el día 19 de abril del 2019 se tocaron puntos y se fijaron compromisos de los cuales se constan:

1. Contexto de la reunión
2. Explicación de la filosofía de las 5`s
3. Análisis individual del orden y aseo del puesto de trabajo
4. Importancia del orden y aseo en el área de trabajo
5. Contextualización de la implementación del plan de mejora
6. Compromiso de colaboración en la implementación del plan de mejora

7. Compromiso de seguimiento y control en el orden y aseo de los puestos de trabajo.

CITY PARKING		ACTA DE REUNIÓN		
Al Servicio de la Movilidad Urbana		Área: GERENCIA ADMINISTRATIVA	Documento N°: FO-CP-GG-DI-001-V002	
		Proceso: GG-DIRECCIONAMIENTO	Fecha de Vigencia: 2015-03-30	
CIUDAD Y FECHA: <u>Bogotá 19-abril-2019</u>		LUGAR: <u>Sala de Juntas</u>		
HORA DE INICIO: <u>3:00 pm</u>		HORA DE CIERRE: <u>4:00 pm</u>		
PROPOSITO:				
<input type="checkbox"/> COMITÉ DE		<input type="checkbox"/> JUNTA DIRECTIVA		
<input type="checkbox"/> PROCESO (AREA)		<input type="checkbox"/> SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
<input type="checkbox"/> PROVEEDORES / CONTRATISTAS		<input checked="" type="checkbox"/> OTROS <u>Diagnostico social</u>		
PARTICIPANTES				
N°	NOMBRE	CARGO	EMPRESA	FIRMA
1	Diego Armando Taurana P.	Pachante adon	City Parking	[Firma]
2	Marilyn Bolívar González	Recepcionista	city parking	Marilyn Bolívar
3	Diego Javier Ben y...	de lavado	City Parking	[Firma]
4	Jorge Alirio Lezama Gera	Abogado de Actos	City Parking	[Firma]
5	Magda Sofía Castillo	Analista legal	City Parking	[Firma]
6	Fausto Enrique Tizaba	AUX control	City Parking	[Firma]
8	Judy Marcela Salas Pérez	Bravo Alvarado	City Parking	[Firma]
9	Alejandro Gomez Rumbos	Ger. administrativa	City Parking	[Firma]
10	Nicolás René Aponte	A SICOMPRA	City Parking	[Firma]
11				
12				
DESARROLLO DE LA REUNIÓN				
<p>Se comenzó exponiendo la necesidad del desarrollo de la reunión de seguimiento se explicó la importancia de las 5'S, se conoció el punto de vista de cada uno y se explicó la importancia del orden y el aseo, así como el objetivo de la implementación del proyecto.</p>				

Figura 24. Acta de reunión.

Nota. Primera página del acta de reunión diligenciada el día 19 de abril del 2019. Fuente: Propia.

CITY PARKING		ACTA DE REUNIÓN	
Al Servicio de la Movilidad Urbana		Área: GERENCIA ADMINISTRATIVA	Documento N°: FO-CP-GG-DI-001-V002
		Proceso: GG-DIRECCIONAMIENTO	Fecha de Vigencia: 2015-03-30
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
N°	TAREAS Y COMPROMISOS	FECHAS Y RESPONSABLE	
1	Colaborar con la implementación del plan de mejora	Área administrativa	
2	Control y orden en el puesto de trabajo	Área administrativa	

Figura 25. Acta de reunión.

Nota. Segunda página del acta de reunión diligenciada el día 19 de abril del 2019. Fuente: Propia.

4.4.2. Lista de elementos innecesarios

Como segunda fase de la implementación de la filosofía de las 5's en el área administrativa, se comenzó a ejecutar la primera "S" la cual consiste en la clasificación, para ello se realizó el diseño de las listas de elementos innecesarios con el fin de tener una forma de estipular y plasmar de manera clara que elementos en los puestos de trabajo no son de gran utilidad para la realización de los procesos administrativos, posterior a ello dicho diseño se presentó ante la gerente del área administrativa la señora Yuly Marcela Salas, y dándole el visto bueno mediante una carta membretada aprobó el diseño de la lista.

CITY PARKING
Al Servicio de la Movilidad Urbana

LISTA ELEMENTOS INNECESARIOS

FECHA: _____
INSPECCIONADO POR: _____
PUESTO DE TRABAJO: _____

ELEMENTO	CANTIDAD	METODO ELIMINACION	OBSERVACIONES

FIRMAR ENCARGADO PUESTO DE TRABAJO

FIRMA INSPECTOR



www.city-parking.com  Empatado por
INDIGO 
República - Medellín - Cali - Cartagena - Bogotá - Barranquilla - Armenia

Figura 26. Diseño lista de elementos innecesarios.

Fuente: Propia.

4.4.3. Plan de acción para el retiro de elementos

En esta fase de la implementación del plan de mejora en el área administrativa se procedió con plasmar de manera gráfica en un diagrama de flujo las acciones que se deben tomar con los elementos que no son necesarios para los empleados en sus puestos de trabajo, igualmente se estableció que cada empleado del área administrativa queda directamente encargado de implementar dichas acciones.

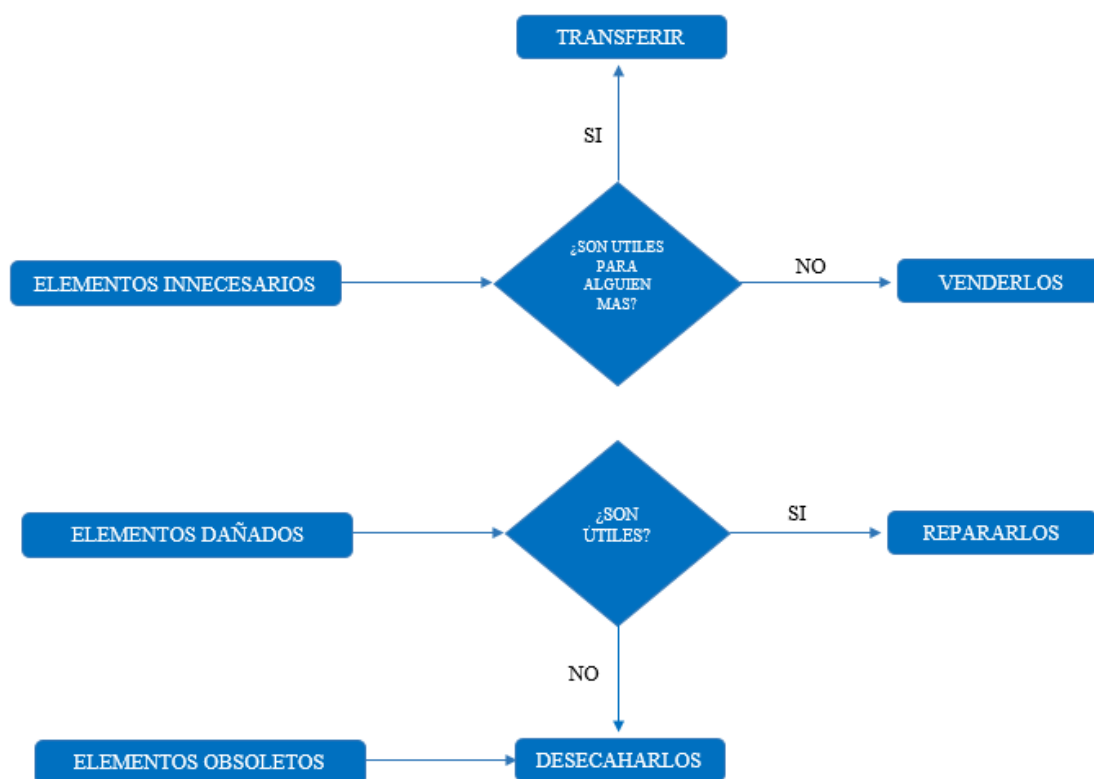


Figura 27. Diagrama de flujo.

Nota. Se estableció las acciones más recomendables a ejecutar después de identificar los elementos innecesarios en los puestos de trabajo. Fuente: Propia.

4.4.4. Planificación limpieza

Primeramente, para realizar la jornada de limpieza en el área administrativa se realizó un cronograma de actividades donde se planifico los días de ejecución, los elementos de seguridad y limpieza necesarios para realizar la jornada; y del mismo modo en el cronograma se estipulo los encargados directos de cada actividad, el mismo fue presentado ante la gerente administrativa la cual firmo el aprobado para su ejecución.



CRONOGRAMA JORNADA DE LIMPIEZA DEL AREA ADMINISTRATIVA				
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FECHA		RESPONSABLE
		INICIO	TERMINACIÓN	
JORNADA DE LIMPIEZA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO DEL AREA ADMINISTRATIVA	El día 02 de julio en las horas de mañana los empleados realizaron la limpieza de sus puestos de trabajo.	8:00 am	10:00 am	EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA
JORNADA DE LIMPIEZA DE LA BODEGA DE SUMINISTROS	El día 02 de julio en las horas de la tarde se realizaron la limpieza de la bodega de suministros.	2:00 pm	5:00 pm	DIEGO TAVERA PÉREZ ALEJANDRO GÓMEZ RAMÍREZ


APROBADO

www.city-parking.com 
Bogotá - Colombia, Calle 182 No. 14 B 53 Of. 206
TEL: (57 1) 8218238 correo: contacto@city-parking.com
Bogotá - Medellín - Cali - Cartagena - Guatapé - Barranquilla - Aracataca

Requisitado por

 INDIGO

 CERTIFICADO

 IPI

 INSTITUTO

 UNIVERSIDAD

 ASOCIACIÓN

Figura 28. Cronograma de jornada de limpieza.

Nota. El cronograma fue aprobado por la gerente administrativa, por lo cual la jornada de limpieza se realizará en las fechas estipuladas. Fuente: Propia.

4.4.5. Manual de limpieza

Se procedió en contemplar en un documento la manera adecuada paso a paso de realizar la limpieza en las diferentes superficies que encontramos en los puestos de trabajo del área administrativa, igualmente este manual contempla los encargados de realizar esta limpieza, así como los implementos necesarios y el tiempo recomendable de realizarlo.



SUPERFICIE	FRECUENCIA MINIMA	QUIEN	ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
SUELOS	DIARIA	EMPLEADOS LIMPIEZA	<ul style="list-style-type: none"> TRAPERQ AROMATIZ ANTE BALDE 	<p>Mezcla agua tibia con un producto de limpieza regular. ...</p> <p>Mete el trapeador en la solución de limpieza. ...</p> <p>Levanta el trapeador y deja escurrir el exceso de agua. ...</p> <p>Trapea el piso en secciones pequeñas. ...</p> <p>Avanza hacia la puerta. ...</p> <p>Exprime el trapeador al terminar la limpieza.</p>

www.city-parking.com

Bogotá - Cali - Medellín - Bucaramanga - Barranquilla - Arica
 Bogotá - Medellín - Cali - Cartagena - Guatamala - Barranquilla - Arica

Registrado por INDIGO

IPI INSTITUTO PARAGUAYO DE INVESTIGACIONES Y ESTADÍSTICAS

COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

FIGURA 29. Primera página del manual de limpieza.

Nota. En esta página se encuentra los procedimientos paso a paso de los suelos. Fuente: Propia.

CITY PARKING
Al Servicio de la Movilidad Urbana

TECLADO DEL COMPUTADOR	SEMANAL	EMPLEADO ADMIN	<ul style="list-style-type: none"> • PAÑO • ALCOHOL • HISOPO 	<p>Apaga la computadora y desprende todos los cables.</p> <p>Pon el teclado de cabeza para eliminar los residuos sueltos. Dale la vuelta y sacódelo para quitarle la mayor cantidad de tierra posible.</p> <p>Limpia alrededor de las teclas con un hisopo de algodón remojado en alcohol.</p> <p>Frota el teclado con un paño humedecido en alcohol.</p> <p>Limpia el teclado con un paño libre de pelusas. Fróalo una última vez para quitarle el polvo que quedara y el exceso de humedad.</p>
PANTALLA DEL COMPUTADOR	SEMANAL	EMPLEADO ADMIN	<ul style="list-style-type: none"> • PAÑO • SOLUCIÓN DE LIMPIEZA 	<p>Apaga la computadora y desprende todos los cables.</p> <p>Utiliza el paño para limpiar la pantalla con suavidad. Pasa el paño una sola vez teniendo cuidado de cualquier partícula de polvo en la pantalla.</p> <p>Aplica una cantidad mínima de la solución en un paño de microfibra. Lo mejor es utilizar un paño libre de estática y que no deje fibras sueltas.</p> <p>Pasa el paño sobre la pantalla haciendo movimientos circulares. Por lo general, los movimientos circulares rápidos eliminarán las manchas.</p>

www.city-parking.com

Bogotá - Cali - Medellín - Bucaramanga - Barranquilla - Soledad
 Bogotá - Medellín - Cali - Cartagena - Soledad - Bucaramanga - Armenia

Respaldado por

FIGURA 30. Segunda página del manual de limpieza.

Nota. En esta página se encuentra los procedimientos paso a paso del teclado y la pantalla del computador. Fuente: Propia.

CITY PARKING
Al Servicio de la Movilidad Urbana

CPU DEL COMPUTADOR

MENSUAL	EMPLEADO ADMÓN		
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ PAÑO ▪ AGUA ▪ JABÓN ▪ DESARMADORES ▪ AIRE COMPRIMIDO 	<p>Apaga tu computadora y desconecta el alimentador. Retira los cables de la parte trasera, y desconéctalos de la fuente de poder.</p> <p>Coloca la computadora sobre una mesa.</p> <p>Abre la parte trasera del gabinete de tu computadora según las indicaciones del manual.</p> <p>Limpija el ventilador y el escape utilizando bocanadas de aire comprimido.</p> <p>Deja a un lado la lata de aire comprimido y cierra el gabinete de tu computadora.</p> <p>Limpija el exterior de tu CPU con un paño húmedo que haya sido sumergido en agua tibia con jabón. Secca la superficie con una toalla suave.</p> <p>Utiliza un paño húmedo para limpijar los cables de alimentación mientras están conectados de la fuente de poder. Secca los cables con una toalla suave.</p>

www.city-parking.com

Bogotá - Estación Calle 103 No. 14.A 52 01. 010
 PISO: 051-31044386 - correo: soporte@city-parking.com
 Bogotá - Medellín - Cali - Cartagena - Cúcuta - Barranquilla - Armenia

Regulado por
INDIGO

INSTITUTO
 REGULACIÓN
 Y CONTROL
 DE SERVICIOS
 PÚBLICOS

INSTITUTO
 DE INVESTIGACIONES
 Y FORMACIÓN
 TECNOLÓGICA

INSTITUTO
 DE INVESTIGACIONES
 Y FORMACIÓN
 TECNOLÓGICA

FIGURA 31. Tercera página del manual de limpieza.

Nota. En esta página se encuentra los procedimientos paso a paso de la CPU o torre del computador. Fuente: Propia

4.4.6. Tarjetas de colores

Se realizó un bosquejo de la tarjeta de color rojo para implementar en el área administrativa con el fin de implementarla e identificar qué elementos no son necesarios y las acciones recomendables para su eliminación, dicho bosquejo fue aprobado por la gerente administrativa.

CITY PARKING
Al Servicio de la Movilidad Urbana

FECHA: ____/____/____
 ÁREA: _____
 CANTIDAD: _____

ACCIÓN SUGERIDA

Agrupar en espacio separado

Eliminar

Reubicar

Reparar

Reciclar

Comentario: _____

 APROBADO

www.city-parking.com

Desarrollado por **INDIGO**

Desarrollado por **IPI**

PARKING POSITIVE

INDUSTRIAL

Calidad de ISO 9001

Figura 33. Formato tarjeta roja.

Nota. El formato fue presentado a la gerente administrativa la cual dio el visto bueno del formato y lo aprobó. Fuente: Propia.

4.4.7. Implementación plan de acción

Finalmente al tener plenamente diseñado la lista de elementos innecesarios se procedió a implementarla en cada uno de los puestos de trabajo del área administrativa, igualmente con el diseño de las tarjetas de colores especialmente la de color rojo se identificaron los elementos en la bodega de suministros que no deben ser parte de la bodega o que generan un problema, finalmente al identificar los elementos innecesarios con la ayuda de la lista y las tarjetas de colores se ejecutó de manera adecuada las acciones estipuladas plasmada en el diagrama de flujo del plan de acción.

CITY PARKING
Al Servicio de la Movilidad Urbana

LISTA ELEMENTOS INNECESARIOS

FECHA: 28-06-2019

INSPECCIONADO POR: Diego Tavares P

PUESTO DE TRABAJO: Análisis legal

ELEMENTO	CANTIDAD	METODO DE ELIMINACION	OBSERVACIONES
Caja de Zapatos	1	Reciclar	Guardar sus accesorios en una caja
A2 Varios	2	Almacenar	
Sabores de Azúcar	20	Reciclar	
Archivos legales	6	Almacenar	Archivos que ya no necesitan

Sofía C.
FIRMAR ENCARGADO PUESTO DE TRABAJO

Diego T.
FIRMA INSPECTOR

www.city-parking.com

República de
INDIGO

IPI

Figura 34. Lista de elementos innecesarios Sofía Castillo.

Nota. Se diligencio la lista de elementos innecesarios en el puesto de trabajo de Sofía Castillo. Fuente: Propia.

CITY PARKING
Al Servicio de la Movilidad Urbana

LISTA ELEMENTOS INNECESARIOS

FECHA: 28-06-2019

INSPECCIONADO POR: Diego Javiera

PUESTO DE TRABAJO: Gerente administrativa

ELEMENTO	CANTIDAD	ME (DISEÑACIÓN)	OBSERVACIONES
Tinta Sellos Usada	1	Desachar	

FIRMA ENCARGADO PUESTO DE TRABAJO

FIRMA INSPECTOR

www.city-parking.com

Región - Colombia Calle 180 No. 14 A. 51 01 205
TEL: (57-1) 4710266 correo: contacto@city-parking.com
Bogotá - Medellín - Cali - Cartagena - Cauca - Barranquilla - Armenia

Regulado por

INDIGO

IP

COMUNIDAD

Figura 35. Lista de elementos innecesarios Yuly Salas.

Nota. Se diligencio la lista de elementos innecesarios en el puesto de trabajo de Yuly Salas. Fuente: Propia.

CITY PARKING
Al Servicio de la Movilidad Urbana


LISTA ELEMENTOS INNECESARIOS


FECHA: 28-06-2019





INSPECCIONADO POR: Diego Tavera P.

PUESTO DE TRABAJO: Alejandro Admarobalino






ELEMENTO	CANTIDAD	METODO DE ELIMINACION	OBSERVACIONES
Radios Piqueteos	30	Almacenar	
Capillo de dientes	1	Roubicar	
Crema de dientes	1	Roubicar.	


FIRMAR ENCARGADO PUESTO DE TRABAJO


FIRMA INSPECTOR

www.city-parking.com    

Región - Sección, Calle 100 No. 14 A 22 de 2014
TBA: 02-61-8055-convencional@city-parking.com
Bogotá - Medellín - Cali - Cúcuta - Ibagué - Barranquilla - Armenia

Respaldo por **INDIGO**     


Comunicación INDIGO 
CERTIFICADO DE CALIDAD
Certificado No. 06-0719800

Figura 36. Lista de elementos innecesarios Alejandro Gómez.

Nota. Se diligencio la lista de elementos innecesarios en el puesto de trabajo de Alejandro Gómez. Fuente: Propia.

CITY PARKING
Al Servicio de la Movilidad Urbana

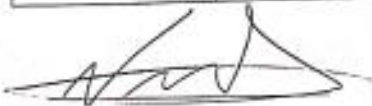
LISTA ELEMENTOS INNECESARIOS


FECHA: 28-06-2019





INSPECCIONADO POR: Diego Tavera P.

PUESTO DE TRABAJO: Auxilio de Camaras

ELEMENTO	CANTIDAD	METODO DE REMOCION	OBSERVACIONES
Sabros de Azucar	30	Reciclar.	
A2 Lanas	4	Almacenar.	
Comida	3	Reciclar.	


FIRMA ENCARGADO PUESTO DE TRABAJO


FIRMA INSPECTOR

www.city-parking.com    

Bogotá - Colombia, Calle 190 No. 18A 50 de 296
FON: 50-41621853 correo: info@city-parking.com
Bogotá - Medellín - Cali - Zaragoza - Tuluá - Buenaventura - Armenia






Respaldo por **INDIGO**   **IPI**   

Figura 37. Lista de elementos innecesarios Nicolás Aponte.

Nota. Se diligencio la lista de elementos innecesarios en el puesto de trabajo de Nicolás Aponte. Fuente: Propia.

CITY PARKING
Al Servicio de la Movilidad Urbana

LISTA ELEMENTOS INNECESARIOS

FECHA: 28-06-2019

INSPECCIONADO POR: Diego Tavera P

PUESTO DE TRABAJO: Recepción

ELEMENTO	CANTIDAD	METODO ELIMINACION	OBSERVACIONES
Croma de manos	1	Reubicar	
Comida	2	Reubicar	
Tijeras	1	Destruir	Se encontraban dañadas
Lapiceros	3	Reciclar	Contaba con más de 7 lapiceros

Nasly Bolívar González
FIRMA ENCARGADO PUESTO DE TRABAJO

[Firma]
FIRMA INSPECTOR

www.city-parking.com

Región - Colombia Calle 103 No. 14 B.51 01.206
PSE: (57 1) 621 8226 - correo@city-parking.com
Bogotá - Medellín - Cali - Cartagena - Pereira - Barranquilla - Pereira

Recopilado por
INDIGO

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

IPI INSTITUTO DE INVESTIGACIONES PARQUEADAS

COMUNICACIONES
1903 9800 2
CORPORACIÓN
TELÉFONOS

Figura 38. Lista de elementos innecesarios Nasly Bolívar.

Nota. Se diligencio la lista de elementos innecesarios en el puesto de trabajo de Nasly Bolívar. Fuente: Propia.

CITY PARKING
Al Servicio de la Movilidad Urbana


LISTA ELEMENTOS INNECESARIOS


FECHA: 28-05-2019

INSPECCIONADO POR: Diego Javiera P.

PUESTO DE TRABAJO: Coordinador de Compras

ELEMENTO	CANTIDAD	MODO DE ELIMINACION	OBSERVACIONES
Sabores de Avoacar	15	Reciclar.	
Calona	1	Reubicar	
Hojas Viejas	10	Reciclar.	


FIRMA ENCARGADO PUESTO DE TRABAJO


FIRMA INSPECTOR

www.city-parking.com

Regid - Colombia Calle 183 No. 14A 10 30 286
FONO: (57-1) 6111555 correo: ventas@city-parking.com
Regid - Medellin - Cali - Cartagena - Ecate - Barranquilla - Armenia

Regulado por
INDIGO

REGULADO POR
IPI

COMPAÑIA
EBO EPOCA

Figura 39. Lista de elementos innecesarios Javier Duran.

Nota. Se diligencio la lista de elementos innecesarios en el puesto de trabajo de Javier Duran. Fuente: Propia.

CITY PARKING
Al Servicio de la Movilidad Urbana


LISTA ELEMENTOS INNECESARIOS


FECHA: 28-06-2019

INSPECCIONADO POR: Diego Tiusaba P.

PUESTO DE TRABAJO: Auxiliar de Compras

ELEMENTO	CANTIDAD	METODO ELIMINACION	OBSERVACIONES
Sobres de Azucar	10	Reciclar	
Sobres de Instantaneos	5	Reciclar	
Crema de dientes	1	Reciclar	
Cepillo de dientes	1	Reciclar	
Candados de Bici	12	Almacenar	no los habian llevado a Ecologia.


 FIRMA ENCARGADO PUESTO DE TRABAJO


 FIRMA INSPECTOR

www.city-parking.com

Registrado por
INDIGO

IPI INSTITUTO PARAGUAYO DE INVESTIGACIONES Y ESTADÍSTICAS

COMPAÑIA PARAGUAYA DE SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS

Figura 40. Lista de elementos innecesarios Jairo Tiusaba.

Nota. Se diligencio la lista de elementos innecesarios en el puesto de trabajo de Jairo Tiusaba. Fuente: Propia.

CITY PARKING
Al Servicio de la Movilidad Urbana

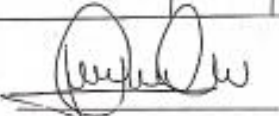
LISTA ELEMENTOS INNECESARIOS


FECHA: 28-05-2019


INSPECCIONADO POR: Diego Tavera P

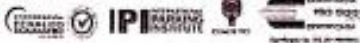
PUESTO DE TRABAJO: Asistente de Archivos

ELEMENTO	CANTIDAD	METODO DE ELIMINACION	OBSERVACIONES
Cajas Vacías	3	Descargar.	
Sobras de Reciclar	10	Reciclar.	
Papeles Viejos	20	Reciclar.	


FIRMA ENCARGADO PUESTO DE TRABAJO


FIRMA INSPECTOR

www.city-parking.com 

Regulado por **INDIGO** 

Bojotí - Colombia. Calle 130 No. 14 & 92 Of. 306
PEB: 07-0101003 contactenos@city-parking.com
Bojotí - Medellín - Cali - Cartagena - Cúcuta - Barranquilla - Armenia

Figura 41. Lista de elementos innecesarios José Lezama.

Nota. Se diligencio la lista de elementos innecesarios en el puesto de trabajo de José Lezama. Fuente: Propia.



Figura 42. Implementación de tarjetas rojas.

Nota. Se identificó que esta Tablet ya no se encuentra en funcionamiento y su arreglo es más costoso de adquirirla de nuevo, por tal motivo lo recomendable es reciclarla. Fuente: Propia.



Figura 43. Implementación de tarjetas rojas.

Nota. Estos elementos solo están haciendo obstáculo en el almacén por tal razón es recomendable reciclarlos ya que todavía funcionan para otras funciones. Fuente: Propia.



Figura 44. Implementación de tarjetas rojas.

Nota. Entre los elementos que se identificaron en el almacén como innecesarios las acciones de eliminación que se recomiendan son eliminación y reciclaje. Fuente: Propia.



Figura 45. Implementación de tarjetas rojas.

Nota. Se recomienda reciclar esta caja del televisor de presidencia ya que solo está haciendo estorbo en el almacén. Fuente: Propia.



Figura 46. Implementación de tarjetas rojas.

Nota. Se evidencio que existen muchas cajas vacías o con basura que no es necesaria de almacenar. Fuente: Propia.



Figura 47. Eliminación elementos innecesarios de la bodega.

Nota. Se procedió con eliminar los elementos innecesarios plenamente identificados en la bodega de suministros. Fuente: Propia.



Figura 48. Eliminación elementos innecesarios.

Nota. Con la ayuda de la camioneta de mantenimiento se envió a eliminar y reciclar todos los elementos innecesarios de la bodega y del área administrativa. Fuente: Propia.



Figura 49. Espacio después de eliminar elementos innecesarios.

Nota. Al eliminar los elementos innecesarios se evidencio más espacio libre en la bodega de suministros. Fuente: Propia.

4.4.8. Asignación trabajos y responsabilidades

Se procedió a diseñar una matriz donde se encuentran todos los empleados del área administrativa, a estos mismos se les asigno un rol y una responsabilidad entre las cuales están los roles de responsable, aprobador, consultado e informado, con el diseño de esta matriz se busca que cada uno de los empleados de alguna manera se encuentra relacionados con la perpetuidad de la filosofía de las 5`s en el área y no quede como algo de una sola vez.



MATRIZ DE ASIGNACIONES DE RESPONSABILIDADES
 ELABORADO POR: Diego Armando Tavera Perez / Pasante administrativo
 Roles / Responsabilidades: R, Responsable; A, Aprobador; C, Consultado; I, Informado

No.	ACTIVIDAD	ROLES/RESPONSABILIDADES									
		Yuly Suarez	Sofia Casallo	Javier Duran	Nicolás Aparicio	José Lecaros	Alexandro Gómez	Jairo Tumbaco	Nancy Bultrio	Presente asignación	
1	Implementar lista de elementos innecesarios en los puestos de trabajo	A		C							R
2	Implementar tarjeta Rojas en la bodega de suministros	C		A			R				R
3	Eliminar elementos innecesarios en toda el área			A			R				R
4	Ordenar elementos en el puesto de trabajo	R,A	R	R	R	R	R	R	R	R	R
5	Ordenar suministros en la bodega			A			R				R
6	Limpieza de los puestos de trabajo	R,A	R	R	R	R	R	R	R	R	R
7	Limpieza de la bodega de suministros	I		A			R				R


 APROBADO

www.city-parking.com
 Bogotá - Colombia - Calle 182 No. 16 A 52 de 256
 FONE: (57-1) 6712288 correo: contacto@city-parking.com
 Bogotá - Medellín - Cali - Cartagena - Guacarí - Barranquilla - Armenia



FIGURA 50. Asignación de roles y responsabilidades.

Nota. Esta matriz de asignación de roles y responsabilidades fue presentada a la gerente administrativa la cual aprobó la misma.
 Fuente: Propia.

4.4.9. Control visual

Se diseñó un formato para realizar un control visual teniendo en cuenta ítems que evalúen directamente criterios de la filosofía de la 5's, dicho formato fue implementado en el área administrativa de City Parking, con el cual se evidencio muchas falencias a mejorar en esta área.

CITY PARKING
Al Servicio de la Movilidad Urbana

INSPECCIÓN PUESTOS DE TRABAJO

FECHA: 28-05-2019
ÁREA: Administrativa

ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
¿existen elementos innecesarios?	X		Se evidencian muchos elementos que no son vitales para la operación
¿están los elementos correctamente ubicados?		X	Están por todos lados
¿los espacios están limpios y estandarizados?		X	
¿existe un lugar especificado para todo demarcado visualmente?		X	No hay un espacio demarcado o etiquetado
¿es fácil reconocer el lugar para cada cosa?		X	No se sabe donde van los objetos
¿los espacios de trabajo son limpios?		X	
¿los equipos de trabajo se encuentran limpios?		X	Se evidencia mucho polvo
¿están asignadas y visibles las responsabilidades de la limpieza?		X	No están asignadas
¿el personal se involucra en la limpieza?		X	No, solo hacen sus labores
¿existen materiales de limpieza?		X	Contra a el aire no hay
¿existe clasificación en las basuras?		X	Solo hay un tipo de basuras

www.city-parking.com

Reservado por INDIGO

Paraguay Institute

ESTADÍSTICA INDUSTRIAL

FIGURA 51. Formato control visual.

Nota. El formato fue plenamente implementado en el área administrativa. Fuente: Propia.

4.4.10. Jornada de orden

En esta fase de la implementación de las acciones de mejora se llevó a cabo la jornada de orden en toda el área administrativa incluyendo la bodega de suministros, en dicha jornada participaron todos los empleados del área administrativa incluso la gerente administrativa, aunque solo estuvo presente por un corto tiempo, se evidencio gran disposición por parte de los mismos empleados y la jornada transcurrió con normalidad y en el tiempo establecido sin ningún inconveniente.

ANTES



FIGURA 52. Área administrativa antes de jornada de orden.

Fuente: Propia.

DESPUÉS

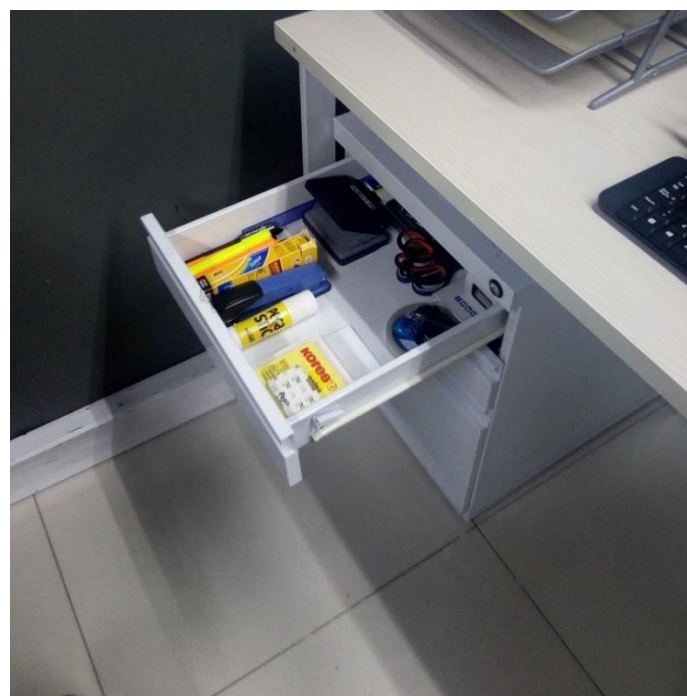


Figura 53. Área administrativa después de jornada de orden.

Fuente: Propia.

ANTES

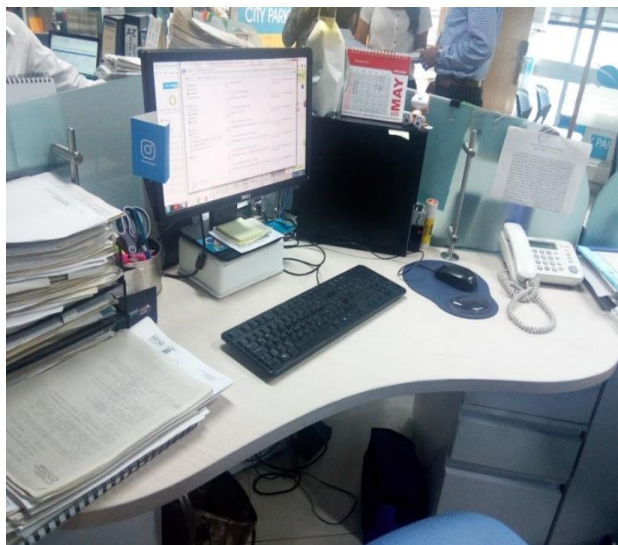


FIGURA 54. Área administrativa antes de jornada de orden.

Fuente: Propia.

DESPUÉS



FIGURA 56. Área administrativa después de jornada de orden.

Fuente: Propia.

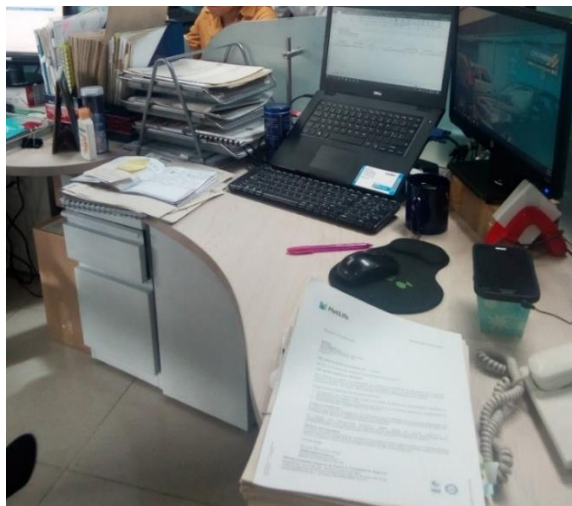


FIGURA 55. Área administrativa antes de jornada de orden.

Fuente: Propia.

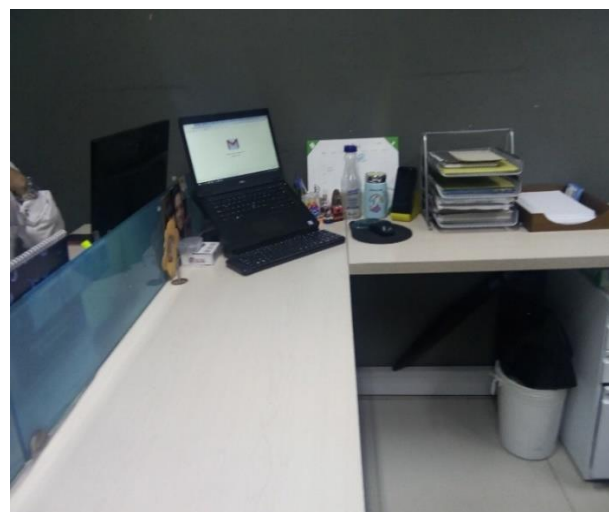


FIGURA 57. Área administrativa después de jornada de orden.

Fuente: Propia.

ANTES



FIGURA 58. Bodega de suministros antes de jornada de orden.

Fuente: Propia.

DESPUÉS



FIGURA 60. Bodega de suministros después de jornada de orden.

Fuente: Propia.



FIGURA 59. Bodega de suministros antes de jornada de orden.

Fuente: Propia.



FIGURA 61. Bodega de suministros después de jornada de orden.

Fuente: Propia.

ANTES

FIGURA 62. Bodega de suministros antes de jornada de orden.

Fuente: Propia.

DESPUÉS

FIGURA 63. Bodega de suministros después de jornada de orden.

Fuente: Propia.

ANTES

FIGURA 64. Bodega de suministros antes de jornada de orden.

Fuente: Propia.

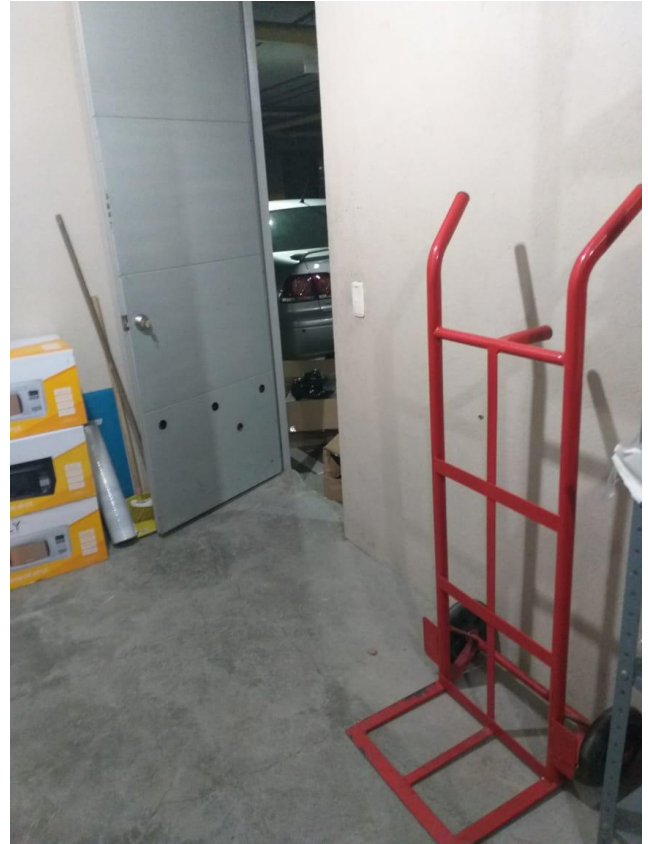
DESPUÉS

FIGURA 65. Bodega de suministros después de jornada de orden.

Fuente: Propia.

ANTES



FIGURA 66. Bodega de suministros antes de jornada de orden.

Fuente: Propia.



FIGURA 67. Bodega de suministros antes de jornada de orden.

Fuente: Propia.

DESPUÉS



FIGURA 68. Bodega de suministros después de jornada de orden.

Fuente: Propia.



FIGURA 69. Bodega de suministros después de jornada de orden.

Fuente: Propia.

4.4.11. Implementación limpieza

Con la ayuda de todos los empleados del área administrativa se realizó una jornada de limpieza a cada uno de los puestos de trabajo de la misma, igualmente las otras áreas se unieron a la implementación de esta limpieza y también hicieron participes de la jornada, la limpieza se tomó más del tiempo estipulado debido a que se hizo a manera profunda por lo tanto el tiempo fue mayor.

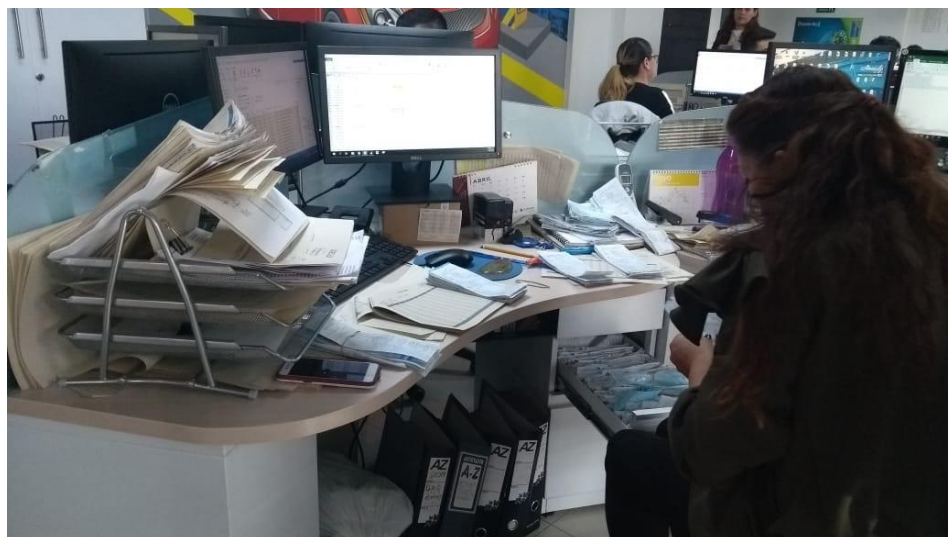


FIGURA 70. Empleada del área administrativa realizando limpieza.

Fuente: Propia.

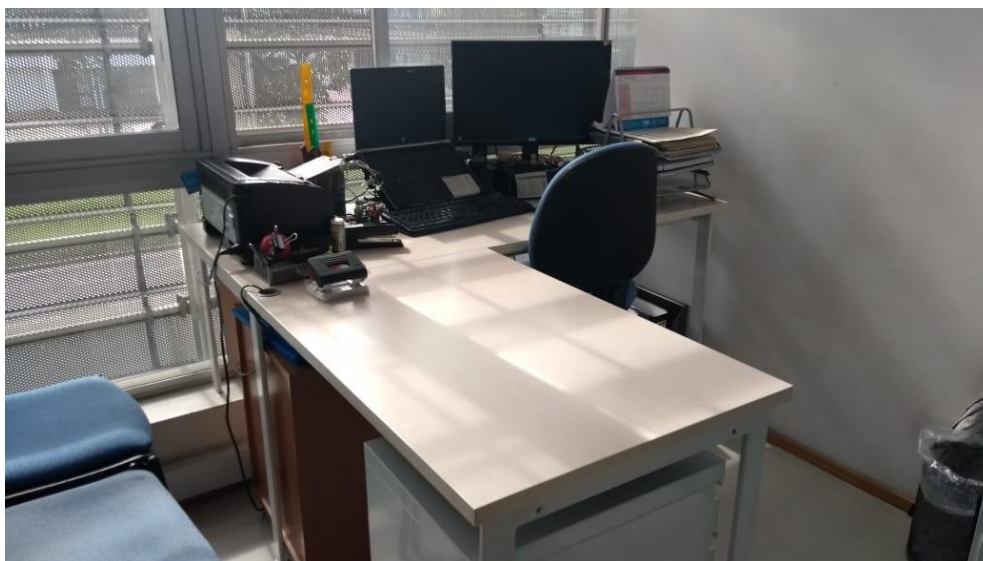


FIGURA 71. Puesto de trabajo luego de jornada de limpieza.

Fuente: Propia.



FIGURA 72. Desarrollo jornada de limpieza.

Fuente: Propia.



FIGURA 73. Desarrollo jornada de limpieza.

Fuente: Propia.



FIGURA 74. Desarrollo jornada de limpieza.

Fuente: Propia.



FIGURA 75. Desarrollo jornada de limpieza.

Fuente: Propia.



FIGURA 76. Desarrollo jornada de limpieza.

Fuente: Propia.



FIGURA 77. Desarrollo jornada de limpieza.

Fuente: Propia.

4.4.12. Actas de compromiso

Como fase final de la implementación del plan de mejora basado en la filosofía de las 5's se procedió a crear actas de compromiso en donde los empleados se comprometen a seguir implementando esta filosofía en sus puestos de trabajo, así como de hacer partícipes de su proceso de duplicación en las otras áreas, posteriormente se tomó la decisión de que la gerente administrativa se quedara con dichas actas.



Al Servicio de la Movilidad Urbana

ACTA DE COMPROMISO

ACTA No. 1

Por medio de la presente yo **YULY MARCELA SALAS**, empleada del área administrativa de City Parking S.A.S., encargada de desempeñar el cargo de **GERENTE ADMINISTRATIVA**.

Consciente de que la filosofía de las 5's es una herramienta de la ingeniería industrial que nos permite mejorar la eficiencia en nuestros puestos de trabajo, firmo esta carta de compromiso, que conlleva los siguientes compromisos:

1. Seguir implementando la filosofía de las 5's en mi puesto de trabajo todos los días.
2. Colaborar en la perpetuidad de esta filosofía en el área administrativa.
3. Colaborar en la duplicación de esta filosofía en las otras áreas de la empresa.
4. Ser ejemplo a mis compañeros de mi compromiso por el orden, la limpieza y la estandarización de mi puesto de trabajo.

Firmo la presente el día 03 de junio de 2019, comprometiéndome a cumplir y hacer cumplir todos los puntos estipulados en el presente documento por el tiempo que labore en esta compañía.



YULY MARCELA SALAS

www.city-parking.com

Regalé - Colombia, Calle 120 No. 11 A 23 Of. 206
PbX: (57-4) 6048301 correo: contacto@city-parking.com
Bogotá - Medellín - Cali - Cartagena - Cauca - Buenaventura - Armenia

Respalda por



COMPANHIA
INDIGO
CONSTRUTORA

Contratada No. 03 de 2018

FIGURA 78. Acta de compromiso Yuly Salas.

Fuente: Propia.



ACTA DE COMPROMISO

ACTA No. 4

Por medio de la presente yo **MAGDA SOFIA CASTILLO**, empleada del área administrativa de City Parking S.A.S., encargada de desempeñar el cargo de **ANALISTA LEGAL**.

Consciente de que la filosofía de las 5's es una herramienta de la ingeniería industrial que nos permite mejorar la eficiencia en nuestros puestos de trabajo, firmo esta carta de compromiso, que conlleva los siguientes compromisos:

1. Seguir implementando la filosofía de las 5's en mi puesto de trabajo todos los días.
2. Colaborar en la perpetuidad de esta filosofía en el área administrativa.
3. Colaborar en la duplicación de esta filosofía en las otras áreas de la empresa.
4. Ser ejemplo a mis compañeros de mi compromiso por el orden, la limpieza y la estandarización de mi puesto de trabajo.

Firmo la presente el día 03 de junio de 2019, comprometiéndome a cumplir y hacer cumplir todos los puntos estipulados en el presente documento por el tiempo que labore en esta compañía.

MAGDA SOFIA CASTILLO

www.city-parking.com 
 Bogotá - Colombia. Calle 102 No. 14 A 52 Of. 209
 P.O. Box 11 821254 correo@city-parking.com
 Bogotá - Medellín - Cali - Cartagena - Cúcuta - Barranquilla - Armenia

Registado por

INDIGO

FIGURA 79. Acta de compromiso Sofía Castillo.

Fuente: Propia.



Al Servicio de la Movilidad Urbana

ACTA DE COMPROMISO

ACTA No. 3

Por medio de la presente yo **NASLLY BOLIVAR GONZALEZ**, empleada del área administrativa de City Parking S.A.S., encargada de desempeñar el cargo de **RECEPCIONISTA**.

Consciente de que la filosofía de las 5's es una herramienta de la ingeniería industrial que nos permite mejorar la eficiencia en nuestros puestos de trabajo, firmo esta carta de compromiso, que conlleva los siguientes compromisos:

1. Seguir implementando la filosofía de las 5's en mi puesto de trabajo todos los días.
2. Colaborar en la perpetuidad de esta filosofía en el área administrativa.
3. Colaborar en la duplicación de esta filosofía en las otras áreas de la empresa.
4. Ser ejemplo a mis compañeros de mi compromiso por el orden, la limpieza y la estandarización de mi puesto de trabajo.

Firmo la presente el día 03 de junio de 2019, comprometiéndome a cumplir y hacer cumplir todas las puntos estipuladas en el presente documento por el tiempo que labore en esta compañía.


 NASLLY BOLIVAR GONZALEZ

www.city-parking.com

Bogotá - Colombia Calle 100 No. 14 A 52 Of. 206
 PSE (57-1) 8712222 comunicacion@city-parking.com
 Bogotá - Medellín - Cali - Cartagena - Cúcuta - Saniquilá - Armenia

Repulsado por








FIGURA 80. Acta de compromiso Naslly Bolívar.

Fuente: Propia.



ACTA DE COMPROMISO

ACTA No. 6

Por medio de la presente yo **NICOLAS RENE APONTE SUAREZ**, empleado del área administrativa de City Parking S.A.S., encargado de desempeñar el cargo de **ASISTENTE DE COMRPAS**.

Consciente de que la filosofía de las 5's es una herramienta de la ingeniería industrial que nos permite mejorar la eficiencia en nuestros puestos de trabajo, firmo esta carta de compromiso, que conlleva los siguientes compromisos:

1. Seguir implementando la filosofía de las 5's en mi puesto de trabajo todos los días.
2. Colaborar en la perpetuidad de esta filosofía en el área administrativa.
3. Colaborar en la duplicación de esta filosofía en las otras áreas de la empresa.
4. Ser ejemplo a mis compañeros de mi compromiso por el orden, la limpieza y la estandarización de mi puesto de trabajo.

Firmo la presente el día 03 de junio de 2019, comprometiéndome a cumplir y hacer cumplir todos los puntos estipulados en el presente documento por el tiempo que labore en esta compañía.

NICOLAS RENE APONTE SUAREZ

www.city-parking.com    
 Bogotá - Colombia, Calle 100 No. 14 A 51 Of. 206
 Pbx: 52 41 6310500 www.cityparking.com
 Bogotá - Medellín - Cali - Cartagena - Estadio - Barranquilla - Armenia

Respalda por

INDIGO



FIGURA 81. Acta de compromiso Nicolás Aponte.

Fuente: Propia.



ACTA DE COMPROMISO

ACTA No. 8

Por medio de la presente yo **JOSE JAVIER DURAN MENDIVELSO**, empleado del área administrativa de City Parking S.A.S., encargado de desempeñar el cargo de **COORDINADOR DE COMPRAS**,

Consciente de que la filosofía de las 5's es una herramienta de la ingeniería industrial que nos permite mejorar la eficiencia en nuestros puestos de trabajo, firmo esta carta de compromiso, que conlleva los siguientes compromisos:

1. Seguir implementando la filosofía de las 5's en mi puesto de trabajo todos los días.
2. Colaborar en la perpetuidad de esta filosofía en el área administrativa.
3. Colaborar en la duplicación de esta filosofía en las otras áreas de la empresa.
4. Ser ejemplo a mis compañeros de mi compromiso por el orden, la limpieza y la estandarización de mi puesto de trabajo.

Firmo la presente el día 03 de junio de 2019, comprometiéndome a cumplir y hacer cumplir todos los puntos estipulados en el presente documento por el tiempo que labore en esta compañía.

JOSE JAVIER DURAN MENDIVELSO

www.city-parking.com    
 Bogotá - Colombia, Calle 181 No. 11A 51 Of. 206
 PNB: 50-11-6218333 correo: contacto@city-parking.com
 Bogotá - Medellín - Cali - Cartagena - Cúcuta - Barranquilla - Armenia

Respalda por

INDIGO**IPI**

FIGURA 82. Acta de compromiso José Javier Duran.

Fuente: Propia.



ACTA DE COMPROMISO

ACTA No. 7

Por medio de la presente yo **ALEJANDRO GOMEZ RAMIREZ**, empleado del área administrativa de City Parking S.A.S., encargado de desempeñar el cargo de **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**.

Consciente de que la filosofía de las 5's es una herramienta de la ingeniería industrial que nos permite mejorar la eficiencia en nuestros puestos de trabajo, firmo esta carta de compromiso, que conlleva los siguientes compromisos:

1. Seguir implementando la filosofía de las 5's en mi puesto de trabajo todos los días.
2. Colaborar en la perpetuidad de esta filosofía en el área administrativa.
3. Colaborar en la duplicación de esta filosofía en las otras áreas de la empresa.
4. Ser ejemplo a mis compañeros de mi compromiso por el orden, la limpieza y la estandarización de mi puesto de trabajo.

Firmo la presente el día 03 de junio de 2019, comprometiéndome a cumplir y hacer cumplir todos los puntos estipulados en el presente documento por el tiempo que labore en esta compañía.



ALEJANDRO GOMEZ RAMIREZ

www.city-parking.com    
 Bogotá - Colombia Calle 100 No. 144 53 01 205
 TERC (57-1) 6230555 comunicacion@cityparking.com
 Bogotá - Medellín - Cali - Cartagena - Coahuila - Bucaramanga - Armenia

Requiere por

INDIGO



IPI

PARKING INSTITUTE

COMPANIA INDUSTRIAL

FIGURA 83. Acta de compromiso Alejandro Gómez.

Fuente: Propia.



ACTA DE COMPROMISO

ACTA No. 5

Por medio de la presente yo **JAIRO ENRIQUE TIUSABA MARTINEZ**, empleado del área administrativa de City Parking S.A.S., encargado de desempeñar el cargo de **AUXILIAR DE COMPRAS**.

Consciente de que la filosofía de las 5's es una herramienta de la ingeniería industrial que nos permite mejorar la eficiencia en nuestros puestos de trabajo, firmo esta carta de compromiso, que conlleva los siguientes compromisos:

1. Seguir implementando la filosofía de las 5's en mi puesto de trabajo todos los días.
2. Colaborar en la perpetuidad de esta filosofía en el área administrativa.
3. Colaborar en la duplicación de esta filosofía en las otras áreas de la empresa.
4. Ser ejemplo a mis compañeros de mi compromiso por el orden, la limpieza y la estandarización de mi puesto de trabajo.

Firmo la presente el día 03 de junio de 2019, comprometiéndome a cumplir y hacer cumplir todos los puntos estipulados en el presente documento por el tiempo que labore en esta compañía.

JAIRO ENRIQUE TIUSABA MARTINEZ

www.city-parking.com    
Bogotá - Colombia Calle 100 No. 34 A 51 Of. 206
PBD 507 11 8111533 www.parkingsolutions.com
Bogotá - Medellín - Cali - Cartagena - Icaque - Bucaramanga - Armenia

Respalda por

INDIGO

FIGURA 84. Acta de compromiso Jairo Tiusaba.

Fuente: Propia.



ACTA DE COMPROMISO

ACTA No. 2

Por medio de la presente yo **JOSE ALFONSO LEZAMA GARCIA**, empleado del área administrativa de City Parking S.A.S., encargado de desempeñar el cargo de **ASISTENTE DE ARCHIVO**.

Consciente de que la filosofía de las 5's es una herramienta de la ingeniería industrial que nos permite mejorar la eficiencia en nuestros puestos de trabajo, firmo esta carta de compromiso, que conlleva los siguientes compromisos:

1. Seguir implementando la filosofía de las 5's en mi puesto de trabajo todos los días.
2. Colaborar en la perpetuidad de esta filosofía en el área administrativa.
3. Colaborar en la duplicación de esta filosofía en las otras áreas de la empresa.
4. Ser ejemplo a mis compañeros de mi compromiso por el orden, la limpieza y la estandarización de mi puesto de trabajo.

Firmo la presente el día 03 de junio de 2019, comprometiéndome a cumplir y hacer cumplir todos los puntos estipulados en el presente documento por el tiempo que labore en esta compañía

JOSE ALFONSO LEZAMA GARCIA

www.city-parking.com
 Bogotá - Medellín - Cali - Cartagena - Guacarí - Barranquilla - Armenia

Empalmeado por

INDIGO

COLOMBIA

IPI PARKING

INSTITUTE

FIGURA 85. Acta de compromiso José Lezama.

Fuente: Propia.

4.4.13. Evaluación final

Finalmente se evaluó la implementación de la filosofía de las 5's en el área administrativa de City Parking mediante una lista de chequeo donde se calificó en una escala de 1 a 4 ítems relacionados con cada una de las 5's con el fin de conocer el grado de mejora que se obtuvo en esta área con esta implementación.

LISTA DE CHEQUEO PROGRAMA 5 "S"							
PROCESO: ADMINISTRATIVO							
Califique una 2 en cada uno de los criterios a evaluar, de acuerdo con las condiciones del puesto de trabajo evaluado. 0=Mal 1=Regular 2=Aceptable 3=Buena 4=Excelente							
LISTA DE CHEQUEO 5 "S" PARA PUESTOS DE TRABAJO		AUTOR: <i>A. Lopez Lopez</i>	PUESTO DE TRABAJO: <i>Asesorista legal</i>		FECHA: <i>05/07/2019</i>		
CATEGORIA	ITEM A EVALUAR	CRITERIO DE EVALUACION	CALIFICACION (1)				
			0	1	2	3	
CLASIFICAR	1 Archivos	Documentos de almacenados que se tienen en las escrituras (Clasificar en archivos físicos y virtuales digital)				X	
	2 Escrituras	Escrituras, equipos, materiales brevemente almacenados o guardados en carpetas y carpetas				X	
	3 Control visual	ARTICULOS y documentos que se son necesarios para la realización de actividades y que son identificados a simple vista				X	
ORGANIZAR	4 Elementos para desachar	Documentos, materiales y equipos que deben ser desachar o dado de baja				X	
	5 Elementos para desachar	Elementos que deben tener una disposición final por no presentar ninguna utilidad				X	
	6 Identificación de carpetas	Todas las carpetas están identificadas o rotuladas para facilitar la búsqueda de documentos				X	
LIMPIAR	7 Etiquetas y rotulos	Los documentos y carpetas están identificados con etiquetas o marcadas con dígitos de la Dependencia a la que pertenece bajo algún consecutivo				X	
	8 Estado de escritorio	Existe orden de documentos, elementos y artículos de oficina que se son utilizados en los labores diarios				X	
	9 Organización de equipos y documentos	Todos los elementos y equipos tienen un lugar fijo y siempre están en el mismo sitio				X	
ESTANDEAR	10 Documentos y equipos	Todos los equipos y elementos están ubicados de acuerdo con su frecuencia de uso (frecuencia lo que se se usa con frecuencia se mejor almacenamiento en su lugar diferente al área de trabajo)				X	
	11 Piso	El piso del área de trabajo se encuentra limpio y libre de obstáculos que pueden generar caídas del mismo sitio				X	
	12 Plano de trabajo	El plano o mesa de trabajo se encuentra limpio y libre de suciedad				X	
DISCIPLINA	13 Limpieza habitual	Diariamente se realiza limpieza al área de trabajo, equipos y elementos de oficina				X	
	14 Instrumentos de limpieza	Se dispone en el punto de trabajo de algún elemento para realizar limpieza e informe al personal de servicios generales sobre el estado del área de trabajo				X	
	15 Equipos de oficina	Parcial, CPU, teclado, teléfono, gorras, se mantienen en su lugar, polvo u otro tipo de suciedad				X	
DISCIPLINA	16 Evidencia de sostenibilidad de las 3 primeras S	Identificar normas y recursos para la sostenibilidad del programa y de las 3 primeras S				X	
	17 Evidencia de mejorar continuamente	Comparar los resultados obtenidos en cada una de las inspecciones al puesto de trabajo, para establecer el mejoramiento continuo, basado en la utilización de todas las vías que se ofrece la lista de chequeo				X	
	21 Requisitos legales y normas	Se cumple con las normas ambientales, relacionadas con mantener el puesto de trabajo en condiciones ordenadas y limpias				X	
DISCIPLINA	22 Interacción entre compañeros y áreas de trabajo	Existe un trato cordial y amable entre gerentes y empleados				X	
	23 Práctica de ahorros, ahorro de agua y otros de toma de alimentos	Todos los colaboradores al finalizar adecuadamente las acciones generadas para la toma de alimentos y disponen los residuos sólidos adecuadamente				X	
	24 Equipos de oficina	Todos los equipos de oficina, faxes y demás equipos electrónicos son apagados cuando se los estamos utilizando				X	
DISCIPLINA	25 Consumo de alimentos, bebidas y fumar	Todos los colaboradores toman los alimentos, bebidas e consumen bebidas únicamente en las áreas destinadas para tal fin				X	
	SUBTOTAL			0	0	27	44
	TOTAL			32 / 100			

FIGURA 86. Lista de chequeo Sofía Castillo.

Fuente: Propia.

LISTA DE CHEQUEO PROGRAMA 5 "S"							
PROCESO ADMINISTRATIVO							
Clasifique el estado de los criterios a evaluar. De acuerdo con las condiciones del punto de trabajo evaluado. 0-Malo 1-Regular 2-Aceptable 3-Buena 4-Suficiente							
LISTA DE CHEQUEOS "S" PARA PUESTOS DE TRABAJO		AUDITOR: <i>Yuly Salas</i> PUESTO DE TRABAJO: <i>Gerente Administrativo</i>	FECHA: 05 / 07 / 2019				
CATEGORÍA	N°	ÍTEM A EVALUAR	CRITERIO DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN (1)			
				0	1	2	3
CLASIFICAR	1	Archivos	Documentos no escalados, que se eleven en los escritorios (clasificar en archivos físicos y virtuales de fondo)				X
	2	Boxeo	Documentos, equipos, materiales inventarios almacenados o guardados en cajas y gavetas				Y
	3	Control visual	Archivos y documentos que su uso redundan para la realización de actividades y que son identificados a simple vista				Y
	4	Elementos para desmontar	Documentos, materiales y equipos que deben ser desmontados o dados de baja				X
	5	Elementos para desmontar	Elementos que deben tener una disposición final por no poseer ninguna utilidad				Y
	6	Identificación de carpetas	Todas las carpetas están identificadas o rotuladas para facilitar la búsqueda de documentos				X
ORGANIZAR	7	Etiquetas y rotulas	Los documentos y carpetas están identificados con separadores y marcados con alfileres de las dependencias o archivados bajo algún consecutivo				F
	8	Gavetas de escritorio	Existe mezcla de documentos, elementos y artículos de oficina que no son utilizados en las labores diarias				X
	9	Organización de equipos o documentos	Todos los elementos y equipos tienen su lugar fijo y siempre están en el mismo sitio				X
	10	Documentos y equipos	Todos los equipos y elementos están ubicados de acuerdo con su frecuencia de uso (frecuente lo que no se usa con frecuencia se va guardando en un lugar diferente al área de trabajo)				X
LIMPIAR	11	Plum	El plum del área de trabajo se encuentra limpio y libre de obstáculos que pueden generar caídas del mismo nivel				F
	12	Plano de trabajo	El plano o mesa de trabajo se encuentra limpio y libre de suciedad				F
	13	Limpieza habitual	Oportunamente se realiza limpieza al área de trabajo, equipos y elementos de oficina				X
	14	Herramientas de limpieza	Se dispone en el punto de trabajo de algún elemento para realizar limpieza e informar al personal de servicios generales sobre el estado del área de trabajo				X
ESTANDARIZAR	15	Equipos de oficina	Perifoneos, CPU, teclado, teléfono, gavetas, se encuentran en su lugar, palma u otro tipo de sujeción				X
	16	Existencia de sostenibilidad de los 3 primeros S	Existen planes y recursos para la sostenibilidad del programa y de los 3 primeros S				X
	17	Existencia de mejorar continuamente	Compare los resultados obtenidos en cada uno de las inspecciones al punto de trabajo, para evidenciar el mejoramiento continuo, basado en la calificación obtenida cada vez que se aplica la lista de chequeos				Y
	21	Regulaciones legales y normas	Se cumplen con las normas existentes, relacionadas con mantener el punto de trabajo en completo orden, sane y limpieza				Y
	22	Interacción entre competencias y áreas de trabajo	Existe un clima cordial y amable entre gerencia y personal				Y
DISCIPLINA	23	Horarios de almuerzo, refrigerios y áreas de toma de alimentos	Todos los colaboradores utilizan adecuadamente los espacios generados para la toma de alimentos y disponen los residuos debidamente				Y
	24	Equipos de oficina	Todos los equipos de oficina, laptop y demás equipos electrónicos son apagados cuando no los estamos utilizando				Y
	25	Consumo de alimentos, bebidas o fumar	Todos los colaboradores tienen los alimentos, bebidas o consumo de tabaco únicamente en las áreas destinadas para tal fin				Y
SUBTOTAL				0	0	3	4
TOTAL				78 / 100			

FIGURA 87. Lista de chequeo Yuly Salas.

Fuente: Propia.

LISTA DE CHEQUEO PROGRAMA 5 "S"									
PROCESO: ADMINISTRATIVO									
Calificar una X en cada uno de los criterios a evaluar, de acuerdo con las condiciones del punto de trabajo evaluado. 0=Mal 1=Regular 2=Aceptable 3=Buena 4=Excelente									
LISTA DE CHEQUEO 5 "S" PARA PUESTOS DE TRABAJO		ASISTENTE	PUESTO DE TRABAJO	FECHA:					
		Nasly Bolívar	Administrativa	05	03	2016			
5 "S"	No.	ITEM A EVALUAR	CRITERIO DE CALIFICACION	CALIFICACION (X)					
				0	1	2	3	4	
CLASIFICAR	1	Archivos	Documentos no almacenados que se tienen en los escritorios (Clasificar en archivos físicos y virtuales orden)					X	
	2	Desorden	Documentos, equipos, materiales, herramientas almacenados o guardados en cajas y gabinetes					X	
	3	Control visual	Artículos y documentos que no son necesarios para la realización de actividades y que son identificados a simple vista					X	
	4	Elementos para descartar	Documentos, materiales y equipos que deben ser desechados o dados de baja					X	
	5	Elementos para desecher	Elementos que deben tener una disposición final para no generar ninguna utilidad					X	
ORGANIZAR	6	Identificación de carpetas	Todas las carpetas están identificadas e rotuladas para facilitar la búsqueda de documentos					X	
	7	Carpetas y vitales	Las carpetas y vitales están identificadas con separadores o marcadores con ejes de las dependencias o actividades bajo algún concepto					X	
	8	Caretas de escritorio	Existe muestra de documentos, elementos y artículos de oficina que no son utilizados en las labores diarias					X	
	9	Organización de equipos y documentos	Todos los elementos y equipos tienen un lugar fijo y siempre están en el mismo sitio					X	
LIMPIAR	10	Escritorios y equipos	Todos los equipos y elementos están ubicados de acuerdo con su frecuencia de uso (frecuente lo que se usa con frecuencia es mejor almacenarlo en un lugar diferente al área de trabajo)					X	
	11	Piso	El piso del área de trabajo se encuentra limpio y libre de obstáculos que pueden generar caídas del mismo nivel					X	
	12	Piso de trabajo	El piso o mesa de trabajo se encuentra limpio y libre de suciedad					X	
	13	Limpieza habitual	Diariamente se realiza limpieza al área de trabajo, equipos y elementos de oficina					X	
	14	Herramientas de limpieza	Se dispone en el punto de trabajo de algún elemento para realizar limpieza e informar al personal de servicios generados sobre el estado del área de trabajo					X	
ESTANDEAR	15	Equipos de oficina	Monitor, CPU, teclado, teléfono, gabinetes, se encuentran sin grasa, polvo o otro tipo de suciedad					X	
	16	Existencia de sostenibilidad de las 3 primeras S	Identificar normas y recursos para la sostenibilidad del programa y de las 3 primeras S					X	
	17	Existencia de mejorar continuamente	Comparar los resultados obtenidos en cada una de las inspecciones al punto de trabajo, para evidenciar el mejoramiento continuo, basado en la certificación obtenida cada vez que se aplica la lista de chequeo					X	
SOPELINA	21	Respetos legales y normas	Se cumplen con las normas laborales, relacionado con mantener el puesto de trabajo en completo orden exacto y limpio					X	
	22	Interacción entre compañeros y áreas de trabajo	Existe un trato cordial y amable entre gerente y empleados					X	
	23	Reservio de alimentos, refrigerios y áreas de venta de alimentos	Todas las colaboraciones utilizan adecuadamente los espacios generados para la toma de alimentos y disponen los residuos sólidos adecuadamente					X	
	24	Equipos de oficina	Todos los equipos de oficina, faxes y demás equipos electrónicos son apagados cuando no los estamos utilizando					X	
	25	Cuidado de alimentos, bebidas y fumar	Todos los colaboradores lavan los alimentos, hacen o consumen bebidas únicamente en las áreas destinadas para tal fin					X	
	SUBTOTAL				0	0	0	27	51
	TOTAL				79 / 100				

FIGURA 88. Lista de chequeo Nasly Bolívar.

Fuente: Propia.

LISTA DE CHEQUEO PROGRAMA 5 "S"						
PROCESO: ADMINISTRATIVO						
Elegir una X en cada uno de los criterios y evaluar, de acuerdo a las condiciones del puesto de trabajo evaluado.						
0-Nada 1-Regular 2-Aceptable 3-Buena 4-Muy Buena						
LISTA DE CHEQUEO 5 "S"		AUTORES: <u>Alejo Torres</u>		FECHA: <u>05 03 2014</u>		
PARA PUESTOS DE TRABAJO:		<u>Auxiliar Administrativo</u>		EVALUADOR:		
Nº	ITEM A EVALUAR	CRITERIO DE EVALUACION				TOTAL
		1	2	3	4	
CLASIFICAR	1 Archivo				X	
	2 Desorden					X
	3 Control visual					X
	4 Elementos para descartar					X
	5 Elementos para almacenar					X
ORGANIZAR	6 Identificación de carpetas					X
	7 Etiquetas y rótulos					X
	8 Carpetas de escritorio					X
	9 Organización de equipos y documentos					X
	10 Documentos y equipos					X
LIMPIAR	11 Piso					X
	12 Pisos de trabajo					X
	13 Limpieza habitual					X
	14 Herramientas de limpieza					X
	15 Equipos de oficina					X
ESTANDARIZAR	16 Protocolo de sostenibilidad de los 3 primeros S					X
	17 Evidencia de mejorar continuamente					X
DISCIPLINAR	21 Respaldo regular y correcto					X
	22 Señalizaciones entre carpetas y áreas de trabajo					X
	23 Respaldo de elementos, refrigerios y áreas de bota de elementos					X
	24 Equipos de oficina					X
	25 Consumo de alimentos, bebidas y fumar					X
SUBTOTAL						0 0 0 24 54
TOTAL						801 100

FIGURA 89. Lista de chequeo Alejandro Gómez.

Fuente: Propia.

LISTA DE CHEQUEO PROGRAMA 5 "S"						
PROCESO: ADMINISTRATIVO						
Coloque una X en cada uno de los criterios a evaluar de acuerdo con las condiciones del puesto de trabajo evaluado						
0-Nada 1-Regular 2-Aceptable 3-Buena 4-Excelente						
AUTOR: <u>Nicolás Aponte</u>						
PUESTO DE TRABAJO: <u>Asistente de Computo</u>						
FECHA: <u>05/07/2019</u>						
Nº	ITEM A EVALUAR	CRITERIO DE EVALUACION				CALIFICACION (X)
		0	1	2	3	4
CLASIFICAR	1 Archivos	Documentos no documentados que se tienen en los escritorios (Clasificar en archivos físicos y virtuales d/tes)				X
	2 Desorden	Documentos, equipos, materiales inventarios almacenados o guardados en repisas y gavetas				X
	3 Control visual	Artículos y documentos que no son necesarios para la realización de actividades y que son identificadas a simple vista				X
	4 Elementos para desordenar	Documentos, materiales y equipos que deben ser depositados o dados de baja				X
	5 Elementos para desordenar	Documentos que deben tener una disposición final por no prestar ninguna utilidad				X
	6 Identificación de carpetas	Todas las carpetas están identificadas o rotuladas para facilitar la búsqueda de documentos				X
	7 Etiquetas y rótulos	Los documentos y carpetas están identificadas con separadores o marcadas con etiquetas de las Dependencias o actividades bajo algún nombre				X
	8 Gabinetes de escritorio	Entre mesa de escritorios, estanterías y armarios de oficina que no son utilizados en las labores diarias				X
	9 Organización de equipos y almacenamiento	Todos los elementos y equipos tienen un lugar fijo y siempre están en el mismo sitio				X
	10 Documentos y equipos	Todos los equipos y elementos están ubicados de acuerdo con su frecuencia de uso (frecuente lo que no se usa con frecuencia se debe almacenar en su lugar diferente al área de trabajo)				X
LIMPIAR	11 Piso	El piso del área de trabajo se encuentra limpio y libre de obstáculos que puedan generar riesgos del mismo nivel				X
	12 Plano de trabajo	El plano o mesa de trabajo se encuentra limpio y libre de suciedad				X
	13 Limpieza habitual	Claramente se realiza limpieza al área de trabajo, equipos y elementos de oficina				X
	14 Mantenimiento de limpieza	Se dispone en el puesto de trabajo de algún elemento para facilitar limpieza o contratar al personal de servicios generados sobre el estado del área de trabajo				X
ESTANDARIZAR	15 Equipos de oficina	Monitorios, CPU, teclado, teléfonos, gabinetes, se encuentran sin grasa, polvo u otro tipo de suciedad				X
	16 Evidencia de sostenibilidad de los 3 primeros 5	Identificar nombres y razones para la sostenibilidad del programa y de los 3 primeros 5				X
	17 Evidencia de mejora continua	Comparar los resultados obtenidos en cada uno de las líneas sobre el puesto de trabajo, para evidenciar el mejoramiento continuo, basado en la calificación obtenida cada vez que se aplica la lista de chequeo				X
DISCIPLINA	21 Reglas y normas	Se cumplen con las normas laborales, relacionadas con mantener el puesto de trabajo en completo orden, salud y limpieza				X
	22 Interacción entre compañeros y áreas de trabajo	Existe un trato cordial y amable entre personal y empleados				X
	23 Manejo de alimentos, refrigerios y áreas de toma de alimentos	Todos los colaboradores utilizan adecuadamente los espacios generados para la toma de alimentos y disponen los residuos adecuadamente				X
	24 Limpieza de oficina	Todos los equipos de oficina, faxes y demás equipos electrónicos son limpiados cuando se los estamos utilizando				X
	25 Consumo de alimentos, bebidas y fumar	Todos los colaboradores tienen los alimentos, fumar o consumir bebidas únicamente en las áreas destinadas para tal fin				X
SUBTOTAL						0002452
TOTAL						79 / 100

FIGURA 90. Lista de chequeo Nicolás Aponte.

Fuente: Propia.

LISTA DE CHEQUEO PROGRAMA 5 "S"									
PROCESO: ADMINISTRATIVO									
Coloque una X en cada uno de los criterios a evaluar, de acuerdo con los indicadores del punto de trabajo evaluado									
0-Malo 1-Regular 2-Aceptable 3-Buena 4-Excelente									
LISTA DE CHEQUEO 5 "S" PARA PUESTOS DE TRABAJO									
PUESTO DE TRABAJO: <u>Asesor de Campaña</u>									
FECHA: <u>05/07/2014</u>									
N°	ITEM A EVALUAR	CRITERIO DE EVALUACION	CALIFICACION (X)						
			0	1	2	3	4		
CLASIFICAR	1	Archivos	Documentos no almacenados que se tienen en los escritorios (Clasificar en archivos físicos y virtuales oficiales)						X
	2	Maquillaje	Documentos, equipos, materiales biométricos almacenados o guardados en carpetas y gavetas						X
	3	Control visual	Artículos y documentos que no son necesarios para la realización de actividades y que son identificables a simple vista						X
	4	Elementos para desmontar	Documentos, materiales y equipos que deben ser desmontados o dados de baja						X
	5	Elementos para desmontar	Elementos que deben tener una disposición final por no servir ninguna utilidad						X
ORGANIZAR	6	Identificación de carpetas	Todas las carpetas están identificadas o rotuladas para facilitar la búsqueda de documentos						X
	7	Etiquetas y rotulas	Los documentos y carpetas están identificados con separadores o marcados con etiquetas de las Dependencias activadas bajo algún convenio						X
	8	Carpetas de escritorio	Existe mesa de documentos, materiales y artículos de oficina que no son utilizados en los labores diarios						X
	9	Disponibilidad de equipos y documentos	Todos los elementos y equipos tienen un lugar fijo y siempre están en el mismo sitio						X
LIMPIAR	10	Documentos y equipos	Todos los equipos y elementos están almacenados de acuerdo con su frecuencia de uso (frecuencia lo que se utiliza con frecuencia es mejor almacenarlo en un lugar diferente al Área de Trabajo)						X
	11	Piso	El piso del área de trabajo se encuentra limpio y libre de obstáculos que puedan generar caídas del mismo nivel						X
	12	Piso de trabajo	El piso o mesa de trabajo se encuentra limpio y libre de suciedad						X
	13	Limpieza habitual	Diariamente se realiza limpieza al área de trabajo, equipos y materiales de oficina						X
	14	Elementos de limpieza	Se dispone en el punto de trabajo de algún elemento para realizar limpieza a término al personal de servicios generales según el estado del área de trabajo						X
ESTANDARIZAR	15	Equipos de oficina	Pantallas, CPU, teclado, periféricos, gabinetes, se encuentran en grupo, orden o otro tipo de seguridad						X
	16	Evidencia de sustentabilidad de los 5 primeros S	Identificar normas y recursos para la sustentabilidad del programa y de los 5 primeros S						X
	17	Evidencia de mejorar continuamente	Comparar los resultados obtenidos en cada una de las inspecciones al punto de trabajo, para evidenciar al responsable cambios, basados en la calificación obtenida cada vez que se aplica la lista de chequeo						X
DISCIPLINAR	21	Requisitos legales y normas	Se cumplen con las normas existentes, relacionadas con mantener el punto de trabajo en completo orden, aseo y limpieza						X
	22	Interacción entre compañeros y áreas de trabajo	Existe un trato cordial y amable entre colegas y áreas						X
	23	Manejo de alimentos, refrigerios y áreas de toma de alimentos	Todos los colaboradores utilizan adecuadamente los espacios generales para la toma de alimentos y disponen los residuos sólidos adecuadamente						X
	24	Equipos de oficina	Todos los equipos de oficina, láser y demás equipos electrónicos son apagados cuando no los estamos utilizando						X
	25	Consumo de alimentos, bebidas y fumar	Todos los colaboradores tienen los alimentos, bebidas o consumen bebidas únicamente en las áreas destinadas para tal fin						X
SUBTOTAL:					0	0	3	27	56
TOTAL:					80	1	100		

FIGURA 91. Lista de chequeo Jairo Tiusaba.

Fuente: Propia.

LISTA DE CHEQUEO PROGRAMA 5 "S"											
PROCESO: ADMINISTRATIVO											
Coloque una X en cada uno de los ítems a evaluar, de acuerdo con las condiciones del puesto de trabajo evaluado											
0=Mal 1=Regular 2=Aceptable 3=Buena 4=Excelente											
LISTA DE CHEQUEO 5 "S" PARA PUESTOS DE TRABAJO		AUXILIAR:	FECHA:								
		PUESTO DE TRABAJO:	05				07		2019		
CATEGORÍA	Nº	ITEM A EVALUAR	CONTENIDO DE EVALUACION	CALIFICACION				TOTAL			
				0	1	2	3		4		
CLASIFICAR	1	Archivos	Documentos no escaneados que se tienen en los escritorios (carpitas en archivos físicos y rotulados drives)						Y		
	2	Desorden	Documentos, equipos, materiales insumos almacenados o guardados en cajones y gavetas						Y		
	3	Control visual	Archivos y documentos que no son necesarios para la realización de actividades y que son identificables a simple vista						X		
	4	Elementos para descartar	Documentos, materiales y equipos que deben ser devueltos a estado de lujo						Y		
	5	Elementos para descartar	Elementos que deben tener una disposición final por no presentar ninguna utilidad						Y		
ORGANIZAR	6	Identificación de carpetas	Todas las carpetas están identificadas e rotuladas para facilitar la búsqueda de documentos						Y		
	7	Ordenar y rotular	Los documentos y carpetas están identificados con separadores e marcados con siglas de las Dependencias e actividades bajo algún convenio						Y		
	8	Gavetas de escritorio	Existe maleta de documentos, elementos y artículos de oficina que no son utilizados en los labores diarias						Y		
	9	Organización de equipos y documentos	Todos los elementos y equipos tienen un lugar fijo y siempre están en el mismo sitio						Y		
	10	Documentos y equipos	Todos los equipos y elementos están ubicados de acuerdo con su frecuencia de uso (frecuente lo que se use con frecuencia se mejor almacenar en un lugar cercano al área de trabajo)						Y		
LIMPIAR	11	Piso	El piso del área de trabajo se encuentra limpio y libre de obstrucciones que pueden generar riesgos del mismo sitio						Y		
	12	Piso de trabajo	El piso o mesa de trabajo se encuentra limpio y libre de suciedad						X		
	13	Impresora habitual	Siempremente se realiza limpieza al área de trabajo, equipos y elementos de oficina						Y		
	14	Elementos de limpieza	Se dispone en el puesto de trabajo de algún elemento para realizar limpieza e informe al personal de servicios generales sobre el estado del área de trabajo						Y		
	15	Equipos de oficina	Perifoneos, CPU, teclado, teléfonos, gorros, se encuentran sin polvo, grasa u otro tipo de suciedad						X		
ESTRATEGIZAR	16	Existencia de sostenibilidad de las 3 primeras S	Identificar acciones y recursos para la sostenibilidad del programa y de las 3 primeras S						Y		
	17	Procedencia de mejorar continuamente	Comparar los resultados obtenidos en cada una de las inspecciones al puesto de trabajo, para evidenciar el mejoramiento continuo, basado en la calificación obtenida cada vez que se aplica la lista de chequeo						Y		
	21	Regulativas legales y normativas	Se cumplen con las normas regulatorias, relacionadas con mantener el puesto de trabajo en completa ordenanza y limpieza						X		
	22	Interacción entre compañeros y áreas de trabajo	Existe un trato cordial y amable entre gerentes y empleados						Y		
	23	Manejo de alimentos, refrigerios y áreas de toma de alimentos	Todos los colaboradores utilizan adecuadamente los espacios generados para la toma de alimentos y disponen los residuos sólidos adecuadamente						Y		
DESCRIMINAR	24	Problemas de oficina	Todos los equipos de oficina, faxes y demás equipos electrónicos son apoyados cuando no los estamos utilizando						Y		
	25	Consumo de alimentos, bebidas y fumar	Todos los colaboradores tienen los alimentos, faxes o consumos bebidas descartados en las áreas destinadas para tal fin						X		
SUBTOTAL								0	0	30	44
TOTAL								78	/		100

FIGURA 92. Lista de chequeo Javier Duran.

Fuente: Propia.

LISTA DE CHEQUEO PROGRAMA 5 "S"								
PROCESO ADMINISTRATIVO								
Califique una X en cada uno de los ítems a evaluar. De acuerdo con los criterios del punto de trabajo evaluado. 0-Mala 1-Regular 2-Aceptable 3-Buena 4-Excelente								
LISTA DE CHEQUEO 5 "S" PARA PUESTOS DE TRABAJO		AUDITOR	PUESTO DE TRABAJO		FECHA:			
		J. Lezama	Asistente de Archivo		07/03/2019			
ÍTEM	ITEM A EVALUAR	CRITERIO DE EVALUACION	CALIFICACION (X)					
			0	1	2	3		
CLASIFICAR	1	Archivos				X		
	2	Emblema				X		
	3	Control visual				X		
	4	Elementos para desinfectar				X		
	5	Elementos para desinfectar				X		
	6	Identificación de carpetas				X		
	7	Etiquetas y rótulos				X		
	8	Señales de escritorio				X		
	9	Organización de equipos y documentos				X		
	10	Documentos y equipos				X		
LIMPIAR	11	Piso				X		
	12	Piano de trabajo				X		
	13	Limpieza habitual				X		
	14	Elementos de limpieza				X		
ESTABILIZAR	15	Equipos de oficina				X		
	16	Existencia de sostenibilidad de las 3 pilonas S				X		
	17	Evidencia de mejorar continuamente				X		
DISCIPLINAR	21	Requisitos legales y normas				X		
	22	Interacción entre compañeros y áreas de trabajo				X		
	23	Procedo de alimentos, refrigerios y áreas de toma de alimentos				X		
	24	Equipos de oficina				X		
	25	Consumo de alimentos, bebidas y fumar				X		
SUBTOTAL					0	0	24	5
TOTAL					80	1	100	

FIGURA 93. Lista de chequeo José Lezama.

Fuente: Propia.

LISTA DE CHEQUEO PROGRAMA 5 "S"						
PROCESO: ADMINISTRATIVO						
Consigna: una X en cada uno de los criterios a evaluar, de acuerdo con las condiciones del punto de trabajo evaluado						
D: No 1: Regular 2: Aceptable 3: Buena 4: Excelente						
LISTA DE CHEQUEO "S" PARA PUESTOS DE TRABAJO		ASISTENTE	FECHA:		EVALUADOR	
		Viana López	05/07/2019		Bodega de Suministros	
CATEGORÍA		CRITERIO DE EVALUACIÓN				
No.		ITEM A EVALUAR	1	2	3	4
CLASIFICAR	1	Archivos				X
	2	Ordenes				X
	3	Control visual				X
	4	Elementos para descartar				X
	5	Elementos para clasificar				X
	6	Identificación de carpetas				X
	7	Folios y rubros				X
	8	Ordenar de escritorio				X
	9	Organización de equipos y documentos				X
	10	Documentos y equipos				X
LIMPIAR	11	Piso				X
	12	Piso de trabajo				X
	13	Limpieza habitual				X
	14	Herramientas de limpieza				X
	15	Equipos de oficina				X
ESTANDARIZAR	16	Evidencia de sostenibilidad de las 3 prioridades				X
	17	Evidencia de mejorar continuamente				X
DISCIPLINA	21	Requisitos legales y normas				X
	22	Interacción entre compañeros y áreas de trabajo				X
	23	Higiene de alimentos, refrigerios y áreas de toma de alimentos				X
	24	Equipos de oficina				X
	25	Consumo de alimentos, bebidas y fumar				X
SUBTOTAL			0	0	30	49
TOTAL			79 / 100			

FIGURA 94. Lista de chequeo Bodega suministros.

Fuente: Propia.

Finalmente se evidencio que hubo una gran mejora en los puestos de trabajo y la bodega de suministros del área administrativa obteniendo unos resultados mayores a un puntaje de 75.

5. CONCLUSIONES

Después de realizar el diagnóstico inicial se evidencio que el área administrativa está presentando retrasos en el desarrollo de sus procesos, dicha demora se presenta debido a que no existe un orden, clasificación, limpieza y estandarización en la misma área, lo que está ocasionando que se presente obstáculos y demoras en la búsqueda de implementos y objetos necesarios para la realización de los procesos mencionados, del mismo modo se denota que la mayoría de los empleados del área administrativa desconocen por completo la filosofía de las 5`s y que no tiene un compromiso ni dedicación en el orden y la limpieza de sus puestos de trabajo, así como también que no existe un control ni supervisión que ayude a mitigar este problema.

El diseño del plan de mejora fue de gran ayuda para identificar el orden y de qué manera es la más adecuada para el desarrollo de acciones de mejora que permitieran dar una solución óptima a los problemas plenamente identificados en la primera fase.

Luego de identificar los costos y beneficios que traerían consigo la implementación del plan de mejora en el área administrativa y al realizar la razón beneficio/costo, se puede observar que los beneficios de la implementación son mayores que los costos de lo mismo, ya que los retrasos en los procesos administrativos traen consigo grandes problemas que representan pérdidas inmensas para la empresa, mismas perdidas que pueden ser mitigadas o eliminadas con la implementación de la filosofía de las 5`s en dicha área, por tal razón el presupuesto y los costos del desarrollo de esta filosofía fue plenamente aceptado por los

encargados directos del área administrativa.

Finalmente al implementar el plan de mejora basado en la filosofía de las 5`s el compromiso de los empleados de esta área fue de gran ayuda, de tal manera que el desarrollo de esta actividad se diligencio de manera adecuada y sin ningún retraso permitiendo la totalidad del cumplimiento del cronograma, dicha implementación permitió comprobar un gran cambio tanto en todos los puestos administrativos como en la bodega de suministros, tanto así que el nivel de satisfacción demostrado por los mismos empleados de esta área fue muy alto de tal manera que se comprometieron mediante actas seguir haciendo parte de su rutinaria diaria de trabajo esta filosofía.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda principalmente que el plan siga siendo implementado en toda el área administrativa y que sea totalmente respaldado por los encargados del área.

Duplicar el plan de mejora en todas las demás áreas de City Parking, con el fin de que la filosofía de las 5`s no solo sea un hábito del área administrativa sino de toda la compañía.

Llevar un control rígido y adecuado sobre los empleados con respecto a lo que concierne con la filosofía de las 5`s, igualmente seguir aplicando y midiendo los indicadores propuestos, así como, actualizar el plan de mejora e implementar nuevas acciones de mejora.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- JIMÉNEZ, F. (1998). RAZÓN BENEFICIO/COSTO. En *SISTEMA AGROFORESTALES* (pág. 156). COSTA RICA: ARTURO VARGAS.
- SPENCER, M. H. (1993). PRESUPUESTOS. En *ECONOMÍA CONTEMPORÁNEA* (pág. 81). ESPAÑA: REVERTE S.A. .
- PÁJARO, K. B. (2010). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE 5S EN INDUSTRIAS METALMECÁNICAS SAN JUDAS LTDA*. CARTAGENA.
- CITY PARKING S.A.S.* (s.f.). Recuperado el 26 de ABRIL de 2019, de https://www.facebook.com/pg/CityParking/about/?ref=page_internal
- MONOGRAFIAS.COM.* (s.f.). Recuperado el 26 de ABRIL de 2019, de <https://www.monografias.com/trabajos102/plan-mejora-basado-5-s-y-kaisen-area-almacen/plan-mejora-basado-5-s-y-kaisen-area-almacen.shtml>
- Valle, J. R. (2016). Aplicación de las 5S como propuesta de mejora en el. Lima - Perú.
- Jesica Andrea, H. C. (2016). PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MEJORA CONTINUA 5S EN LOS ALMACENES DE LOS TALLERES AERONÁUTICOS DE REPARACIÓN EN BOGOTÁ D.C - COLOMBIA. Bogotá D.C.
- Flores Franco Nayelli, G. G. (2015). *Implementación del método de las 5´s en el área de corte de una empresa productora de calzado*. León.
- COLOMBIA TRAVEL.* (s.f.). Recuperado el 27 de ABRIL de 2019, de <http://www.colombia.travel/es/a-donde-ir/andina/bogota>
- BOGOTÁ ALCALDIA MAYOR.* (s.f.). Recuperado el 27 de ABRIL de 2019, de <http://www.bogota.gov.co/ciudad/ubicacion>
- INFORMA.* (s.f.). Recuperado el 28 de ABRIL de 2019, de https://www.informacion-empresas.co/Empresa_CITY-PARKING-SOCIEDAD-ANONIMA.html#REGISTRO
- S.A.S., C. P. (2018). *INFORME DE GESTIÓN ANUAL*. BOGOTÁ D.C.
- S.A.S., C. P. (s.f.). *CITY PARKING*. Recuperado el 28 de ABRIL de 2019, de <https://city-parking.com/servicios-y-soluciones/#1493308303383-b15d63f4-65d4>
- CASIOPEA.* (s.f.). Recuperado el 28 de ABRIL de 2019, de https://wiki.ead.pucv.cl/Movilidad_Urbana

ESCOBAR, D. A., MONCADA, C. A., & URAZÁN, C. F. (2016). Definición de áreas de estacionamiento en una zona urbana. *ESPACIOS*, 19.

(s.f.). *¿Qué es un plan de mejora?*

GÓMEZ, C. V. (2009). *PROPUESTA PARA IMPLEMENTAR METODOLOGÍA 5 S EN EL DEPARTAMENTO DE COBROS DE LA SUBDELEGACIÓN VERACRUZ NORTE IMSS. VERACRUZ.*

(s.f.). *CONTROL VISUAL.*

ZEN EMPRESARIAL. (21 de DICIEMBRE de 2009). Recuperado el 28 de ABRIL de 2019, de <https://zenempresarial.wordpress.com/2009/12/21/las-5-s-%C2%B4s-plantilla-o-mapa-5-s/>

DEFINICIÓN. (s.f.). Recuperado el 28 de ABRIL de 2019, de <https://definicion.de/plan-de-accion/>

LUCID SOFTWARE. (s.f.). Recuperado el 28 de ABRIL de 2019, de <https://www.lucidchart.com/pages/es/qu%C3%A9-es-un-diagrama-de-flujo>.

WOEKMETER. (2018). Recuperado el 28 de ABRIL de 2019, de <https://es.workmeter.com/blog/bid/246575/mejora-continua-de-procesos-el-m-todo-kaizen>

J. Pancardo, A. N. (2011). *CAPACITACION CRUZADA: UNA HERRAMIENTA PARA EL AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL.*

NAMAKFOROOSH. (2005). INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA. En *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (pág. 91). MEXICO: LIMUSA.

NAMAKFOROOSH. (2005). INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA. En *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (pág. 89). MEXICO: LIMUSA.

Rodríguez, H. V. (s.f.). *MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA 5 S.*


JIMÉNEZ, F. (1998). RAZÓN BENEFICIO/COSTO. En *SISTEMA AGROFORESTALES* (pág. 156). COSTA RICA: ARTURO VARGAS.

SPENCER, M. H. (1993). PRESUPUESTOS. En *ECONOMÍA CONTEMPORÁNEA* (pág. 81). ESPAÑA: REVERTE S.A. .

(18 de junio de 2019). Obtenido de <https://zenempresarial.wordpress.com/2009/12/09/las-5-s-%C2%B4s-la-primera-seiri-o-clasificacion/>

- ACTUALÍCESE*. (2019 de 06 de 16). Obtenido de <https://actualicese.com/actualidad/2018/07/26/diagrama-de-flujo-de-efectivo-conozca-que-debe-tener-en-cuenta-para-su-interpretacion/>
- ENCUESTA.COM*. (26 de ABRIL de 2019). Obtenido de <https://www.e-encuesta.com/tipos-de-pregunta-en-la-encuesta/>
- SINNAPS*. (s.f.). Obtenido de QUÉ ES UN ANÁLISIS DE COSTO BENEFICIO?: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/analisis-costo-beneficio>
- UNCOMO*. (2019 de 06 de 30). Obtenido de <https://tecnologia.uncomo.com/articulo/como-limpiar-un-raton-19617.html>
- WIKIHOW*. (2019 de 06 de 30). Obtenido de <https://es.wikihow.com/limpiar-el-escritorio>
- WIKIHOW*. (2019 de 06 de 30). Obtenido de <https://es.wikihow.com/limpiar-la-pantalla-de-un-computador-port%C3%A1til-con-implementos-caseros>
- WIKIHOW*. (2019 de 06 de 30). Obtenido de <https://es.wikihow.com/limpiar-un-teclado-de-computadora>

8. ANEXOS



**ENCUESTA PARA EL DIAGNÓSTICO INICIAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA
DE CITY PARKING S.A.S. – FILOSOFÍA DE LAS 5'S**

Marque con una X

1. Deficiente 2. Malo 3. Aceptable 4. Bueno 5. Excelente


SEIRI - SELECCIONAR					
	1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica la ubicación de sus implementos de trabajo?				
2	¿Cómo califica la distribución de su área de trabajo?				
3	¿Cómo califica su capacidad para distinguir lo necesario e innecesario en su lugar de trabajo?				

SEITON - ORGANIZAR					
	1	2	3	4	5
4	¿Cómo califica el orden en general de su lugar de trabajo?				
5	¿Cómo califica la facilidad con la que encuentra usted sus herramientas de trabajo?				

	SI	NO
6	¿Existe un lugar designado para los implementos que debe usar en la realización de sus labores?	
7	¿Cuándo usted termina de utilizar un implemento, lo devuelve al lugar designado?	

SEISO - LIMPIAR					
	1	2	3	4	5
8	¿Cómo califica la limpieza de su lugar de trabajo?				
9	¿Cómo califica la separación de residuos en su lugar de trabajo?				

		SI	NO
10	¿Existe un método o guía para la limpieza de los equipos, implementos y lugares de trabajo?		X
11	¿Existe un método o guía para el orden de los equipos e implementos en su lugar de trabajo?		X
12	¿Existe un método o guía para seleccionar y clasificar los equipos e implementos en su lugar de trabajo?		X



Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz

Anexo 1. Primera página encuesta José Lezama.



SHITSUKE - SEGUIMIENTO		1	2	3	4	5
13	¿Cómo es el seguimiento realizado a la limpieza en su lugar de trabajo?		X			
14	¿Cómo es el seguimiento realizado al orden de implementos y equipos en su lugar de trabajo?		X			

OTROS ASPECTOS		1	2	3	4	5
15	¿Cómo considera la idea de implementar un plan que mejore las condiciones de orden y limpieza en el área administrativa?					X
16	¿Cómo es su conocimiento acerca de la filosofía de las 5's?		X			


 José Alfonso Lezama García
 Asistente de archivo

Anexo 2. Segunda página encuesta José Lezama.



ENCUESTA PARA EL DIAGNÓSTICO INICIAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA
DE CITY PARKING S.A.S. – FILOSOFÍA DE LAS 5 S

Marque con una X

1. Deficiente 2. Malo 3. Aceptable 4. Bueno 5. Excelente

SEIRI - SELECCIONAR					
	1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica la ubicación de sus implementos de trabajo?				
2	¿Cómo califica la distribución de su área de trabajo?				
3	¿Cómo califica su capacidad para distinguir lo necesario e innecesario en su lugar de trabajo?				

SEITON - ORGANIZAR					
	1	2	3	4	5
4	¿Cómo califica el orden en general de su lugar de trabajo?				
5	¿Cómo califica la facilidad con la que encuentra usted sus herramientas de trabajo?				

	SI	NO
6	¿Existe un lugar designado para los implementos que debe usar en la realización de sus labores?	
7	¿Cuándo usted termina de utilizar un implemento, lo devuelve al lugar designado?	


SEISO - LIMPIAR					
	1	2	3	4	5
8	¿Cómo califica la limpieza de su lugar de trabajo?				
9	¿Cómo califica la separación de residuos en su lugar de trabajo?				

SEIKETSU - ESTANDARIZAR					
	SI	NO			
10	¿Existe un método o guía para la limpieza de los equipos, implementos y lugares de trabajo?				
11	¿Existe un método o guía para el orden de los equipos e implementos en su lugar de trabajo?				
12	¿Existe un método o guía para seleccionar y clasificar los equipos e implementos en su lugar de trabajo?				



Formando líderes para la construcción de un
nuevo país en paz

Anexo 3. Primera página encuesta Naslly Bolívar.




SHITSUKE - SEGUIMIENTO		1	2	3	4	5
13	¿Cómo es el seguimiento realizado a la limpieza en su lugar de trabajo?		X			
14	¿Cómo es el seguimiento realizado al orden de implementos y equipos en su lugar de trabajo?		X			

OTROS ASPECTOS		1	2	3	4	5
15	¿Cómo considera la idea de implementar un plan que mejore las condiciones de orden y limpieza en el área administrativa?					X
16	¿Cómo es su conocimiento acerca de la filosofía de las 5 s?		X			

Nasly Bolívar González

Nasly Bolívar González
Recepcionista



Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz

Anexo 4. Segunda página encuesta Nasly Bolívar.



ENCUESTA PARA EL DIAGNÓSTICO INICIAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA
DE CITY PARKING S.A.S. – FILOSOFÍA DE LAS 5'S

Marque con una X

1. Deficiente 2. Malo 3. Aceptable 4. Bueno 5. Excelente

SEIRI - SELECCIONAR					
	1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica la ubicación de sus implementos de trabajo?				
2	¿Cómo califica la distribución de su área de trabajo?				
3	¿Cómo califica su capacidad para distinguir lo necesario e innecesario en su lugar de trabajo?				

SEITON - ORGANIZAR					
	1	2	3	4	5
4	¿Cómo califica el orden en general de su lugar de trabajo?				
5	¿Cómo califica la facilidad con la que encuentra usted sus herramientas de trabajo?				

	SI	NO
6	¿Existe un lugar designado para los implementos que debe usar en la realización de sus labores?	
7	¿Cuando usted termina de utilizar un implemento, lo devuelve al lugar designado?	

SEISO - LIMPIAR					
	1	2	3	4	5
8	¿Cómo califica la limpieza de su lugar de trabajo?				
9	¿Cómo califica la separación de residuos en su lugar de trabajo?				

SEIKETSU - ESTANDARIZAR		
	SI	NO
10	¿Existe un método o guía para la limpieza de los equipos, implementos y lugares de trabajo?	
11	¿Existe un método o guía para el orden de los equipos e implementos en su lugar de trabajo?	
12	¿Existe un método o guía para seleccionar y clasificar los equipos e implementos en su lugar de trabajo?	



Formando líderes para la construcción de un
nuevo país en paz

Anexo 5. Primera página encuesta Sofía Castillo.



MINISTERIO DEL INTERIOR
SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD PÚBLICA

SHITSUKE - SEGUIMIENTO					
	1	2	3	4	5
13 ¿Cómo es el seguimiento realizado a la limpieza en su lugar de trabajo?		X			
14 ¿Cómo es el seguimiento realizado al orden de implementos y equipos en su lugar de trabajo?			X		

OTROS ASPECTOS					
	1	2	3	4	5
15 ¿Cómo considera la idea de implementar un plan que mejore las condiciones de orden y limpieza en el área administrativa?					X
16 ¿Cómo es su conocimiento acerca de la filosofía de las 5's?			X		

Magda Sofia Castillo

Magda Sofia Castillo
Analista legal



Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz

Anexo 6. Segunda página encuesta Sofía Castillo.



ENCUESTA PARA EL DIAGNÓSTICO INICIAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA
DE CITY PARKING S.A.S. – FILOSOFÍA DE LAS 5'S

Marque con una X

1. Deficiente 2. Malo 3. Aceptable 4. Bueno 5. Excelente

SEIRI - SELECCIONAR					
	1	2	3	4	5
1 ¿Cómo califica la ubicación de sus implementos de trabajo?			X		
2 ¿Cómo califica la distribución de su área de trabajo?			X		
3 ¿Cómo califica su capacidad para distinguir lo necesario e innecesario en su lugar de trabajo?			X		

SEITON - ORGANIZAR					
	1	2	3	4	5
4 ¿Cómo califica el orden en general de su lugar de trabajo?		X			
5 ¿Cómo califica la facilidad con la que encuentra usted sus herramientas de trabajo?			X		

	SI	NO
6 ¿Existe un lugar designado para los implementos que debe usar en la realización de sus labores?	X	
7 ¿Cuándo usted termina de utilizar un implemento, lo devuelve al lugar designado?		X


SEISO - LIMPIAR					
	1	2	3	4	5
8 ¿Cómo califica la limpieza de su lugar de trabajo?		X			
9 ¿Cómo califica la separación de residuos en su lugar de trabajo?				X	

SEIKETSU - ESTANDARIZAR			SI	NO
10	¿Existe un método o guía para la limpieza de los equipos, implementos y lugares de trabajo?			X
11	¿Existe un método o guía para el orden de los equipos e implementos en su lugar de trabajo?			X
12	¿Existe un método o guía para seleccionar y clasificar los equipos e implementos en su lugar de trabajo?			X



Formando líderes para la construcción de un
nuevo país en paz


Anexo 7. Primera página encuesta Jairo Tiusaba.






UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

SHITSUKE - SEGUIMIENTO					
	1	2	3	4	5
13	¿Cómo es el seguimiento realizado a la limpieza en su lugar de trabajo?		X		
14	¿Cómo es el seguimiento realizado al orden de implementos y equipos en su lugar de trabajo?		X		

OTROS ASPECTOS					
	1	2	3	4	5
15	¿Cómo considera la idea de implementar un plan que mejore las condiciones de orden y limpieza en el área administrativa?				X
16	¿Cómo es su conocimiento acerca de la filosofía de las 5 s?	X			



Jairo Enrique Tiusaba Martínez
Auxiliar de compras

Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz

Anexo 8. Segunda página encuesta Jairo Tiusaba.



ENCUESTA PARA EL DIAGNÓSTICO INICIAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA
DE CITY PARKING S.A.S. – FILOSOFÍA DE LAS 5'S

Marque con una X

1. Deficiente 2. Malo 3. Aceptable 4. Bueno 5. Excelente

SEIRI - SELECCIONAR					
	1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica la ubicación de sus implementos de trabajo?				
2	¿Cómo califica la distribución de su área de trabajo?				
3	¿Cómo califica su capacidad para distinguir lo necesario e innecesario en su lugar de trabajo?				

SEITON - ORGANIZAR					
	1	2	3	4	5
4	¿Cómo califica el orden en general de su lugar de trabajo?				
5	¿Cómo califica la facilidad con la que encuentra usted sus herramientas de trabajo?				

	SI	NO
6	¿Existe un lugar designado para los implementos que debe usar en la realización de sus labores?	
7	¿Cuándo usted termina de utilizar un implemento, lo devuelve al lugar designado?	

SEISO - LIMPIAR					
	1	2	3	4	5
8	¿Cómo califica la limpieza de su lugar de trabajo?				
9	¿Cómo califica la separación de residuos en su lugar de trabajo?				

SEIKETSU - ESTANDARIZAR					
	SI	NO			
10	¿Existe un método o guía para la limpieza de los equipos, implementos y lugares de trabajo?				
11	¿Existe un método o guía para el orden de los equipos e implementos en su lugar de trabajo?				
12	¿Existe un método o guía para seleccionar y clasificar los equipos e implementos en su lugar de trabajo?				



Formando líderes para la construcción de un
nuevo país en paz

Anexo 9. Primera página encuesta Yuly Salas.



ENCUESTA PARA EL DIAGNÓSTICO INICIAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA
DE CITY PARKING S.A.S. – FILOSOFÍA DE LAS 5'S

Marque con una X

1. Deficiente 2. Malo 3. Aceptable 4. Bueno 5. Excelente

SEIRI - SELECCIONAR					
	1	2	3	4	5
1					X
2					X
3					X

SEITON - ORGANIZAR					
	1	2	3	4	5
4					X
5			X		

	SI	NO
6	X	
7		X


SEISO - LIMPIAR					
	1	2	3	4	5
8					X
9					X

SEIKETSU - ESTANDARIZAR			SI	NO
10				X
11				X
12				X



Fomentando líderes para la construcción de un
nuevo país en paz


Anexo 11. Primera página encuesta Nicolás Aponte.




INSTITUCIÓN VENEZOLANA DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS Y TECNOLÓGICAS
 IIVT-ANEP
 Calle 19 de Abril, No. 5600, Caracas, Venezuela

SHITSUKE - SEGUIMIENTO					
	1	2	3	4	5
13	¿Cómo es el seguimiento realizado a la limpieza en su lugar de trabajo?				
			X		
14	¿Cómo es el seguimiento realizado al orden de implementos y equipos en su lugar de trabajo?				
			X		

OTROS ASPECTOS					
	1	2	3	4	5
15	¿Cómo considera la idea de implementar un plan que mejore las condiciones de orden y limpieza en el área administrativa?				
					X
16	¿Cómo es su conocimiento acerca de la filosofía de las 5's?				
			X		



Nicolás Rene Aponte Suarez
Asistente de compras



Fomando líderes para la construcción de un nuevo país en paz

Anexo 12. Segunda página encuesta Nicolás Aponte.



ENCUESTA PARA EL DIAGNÓSTICO INICIAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE CITY PARKING S.A.S. – FILOSOFÍA DE LAS 5'S

Marque con una X

1. Deficiente 2. Malo 3. Aceptable 4. Bueno 5. Excelente

SEIJI - SELECCIONAR		1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica la ubicación de sus implementos de trabajo?					X
2	¿Cómo califica la distribución de su área de trabajo?				X	
3	¿Cómo califica su capacidad para distinguir lo necesario e innecesario en su lugar de trabajo?				X	

SEITON - ORGANIZAR		1	2	3	4	5
4	¿Cómo califica el orden en general de su lugar de trabajo?		X			
5	¿Cómo califica la facilidad con la que encuentra usted sus herramientas de trabajo?			X		

		SI	NO
6	¿Existe un lugar designado para los implementos que debe usar en la realización de sus labores?	X	
7	¿Cuándo usted termina de utilizar un implemento, lo devuelve al lugar designado?		X


SEISO - LIMPIAR		1	2	3	4	5
8	¿Cómo califica la limpieza de su lugar de trabajo?			X		
9	¿Cómo califica la separación de residuos en su lugar de trabajo?				X	

SEKETSU - ESTANDARIZAR		SI	NO
10	¿Existe un método o guía para la limpieza de los equipos, implementos y lugares de trabajo?		X
11	¿Existe un método o guía para el orden de los equipos e implementos en su lugar de trabajo?		X
12	¿Existe un método o guía para seleccionar y clasificar los equipos e implementos en su lugar de trabajo?		X



Formeelo líderes para la construcción de un nuevo país es par

Anexo 13. Primera página encuesta Alejandro Gómez.



SHITSUKE - SEGUIMIENTO


	1	2	3	4	5
13 ¿Cómo es el seguimiento realizado a la limpieza en su lugar de trabajo?			X		
14 ¿Cómo es el seguimiento realizado al orden de implementos y equipos en su lugar de trabajo?		X			

OTROS ASPECTOS

	1	2	3	4	5
15 ¿Cómo considera la idea de implementar un plan que mejore las condiciones de orden y limpieza en el área administrativa?					X
16 ¿Cómo es su conocimiento acerca de la filosofía de las 5's?			X		

[Handwritten signature]

Alejandro Gómez Ramírez
Auxiliar administrativo


 Fomentando líderes para la construcción de un nuevo país en paz

Anexo 14. Segunda página encuesta Alejandro Gómez.



ENCUESTA PARA EL DIAGNÓSTICO INICIAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA
DE CITY PARKING S.A.S. – FILOSOFÍA DE LAS 5'S

Marque con una X

1. Deficiente 2. Malo 3. Aceptable 4. Bueno 5. Excelente

SEIRI - SELECCIONAR					
	1	2	3	4	5
1 ¿Cómo califica la ubicación de sus implementos de trabajo?			X		
2 ¿Cómo califica la distribución de su área de trabajo?			X		
3 ¿Cómo califica su capacidad para distinguir lo necesario e innecesario en su lugar de trabajo?				X	

SEITON - ORGANIZAR					
	1	2	3	4	5
4 ¿Cómo califica el orden en general de su lugar de trabajo?			X		
5 ¿Cómo califica la facilidad con la que encuentra usted sus herramientas de trabajo?			X		

	SI	NO
6 ¿Existe un lugar designado para los implementos que debe usar en la realización de sus labores?	X	
7 ¿Cuándo usted termina de utilizar un implemento, lo devuelve al lugar designado?	X	

SEISO - LIMPIAR					
	1	2	3	4	5
8 ¿Cómo califica la limpieza de su lugar de trabajo?			X		
9 ¿Cómo califica la separación de residuos en su lugar de trabajo?				X	

	SI	NO
10 ¿Existe un método o guía para la limpieza de los equipos, implementos y lugares de trabajo?		X
11 ¿Existe un método o guía para el orden de los equipos e implementos en su lugar de trabajo?		X
12 ¿Existe un método o guía para seleccionar y clasificar los equipos e implementos en su lugar de trabajo?		X



Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz



Anexo 15. Primera página encuesta Javier Duran.



SHITSUKE - SEGUIMIENTO					
	1	2	3	4	5
13 ¿Cómo es el seguimiento realizado a la limpieza en su lugar de trabajo?		X			
14 ¿Cómo es el seguimiento realizado al orden de implementos y equipos en su lugar de trabajo?		X			

OTROS ASPECTOS					
	1	2	3	4	5
15 ¿Cómo considera la idea de implementar un plan que mejore las condiciones de orden y limpieza en el área administrativa?					X
16 ¿Cómo es su conocimiento acerca de la filosofía de las 5's?				X	

José Javier Durán Mendiveiso
Coordinador de compras



Anexo 16. Segunda página encuesta Javier Duran.