

**ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS 5'S Y KAIZEN COMO ESTRATEGIAS PARA
LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA INTERRAPIDISIMO S.A. DEL SECTOR
MENSAJERÍA Y CARGA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.**

Autor

SANDRA PATRICIA CASTRO DÍAZ

CÓDIGO: 1.007.420.406

Director

GERMAN GERLYN GRANADOS MALDONADO

Ingeniero Industrial

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL

FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Pamplona, noviembre 2022

ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS 5'S Y KAIZEN COMO ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA INTERRAPIDISIMO S.A. DEL SECTOR MENSAJERÍA Y CARGA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.

Agradecimientos

Primeramente, doy gracias a Dios por permitirme culminar con esta etapa tan bonita y fructífera en mi vida, también le doy gracias por concederme la dicha de tener unos padres que a pesar de las adversidades siempre me apoyaron y estuvieron pendientes de la evolución y desarrollo como profesional.

Le doy gracias a mis padres, hermanos, sobrino y amigos por nunca dejar de creer en mí, por cada llamada de aliento, por cada regaño, por cada ayuda recibida, soy afortunada al tenerlos en mi vida y al crecer junto a ustedes. Estos ultimo cinco años mi hermana María José estuvo creciendo y viviendo esta experiencia de la universidad conmigo, agradezco las peleas y las charlas de chismecitos esto me mantuvo con ganas de seguir luchando hasta alcanzar mis sueños.

También doy gracias a todos los profesores de la Universidad de Pamplona que tuve a lo largo de mi formación, cada uno de ustedes apporto un gran conocimiento tanto personal como profesional a lo largo de mi vida.

Por último, doy gracias a mi director de trabajo de grado el ingeniero German Granados, por asesorarme y guiarme a lo largo de esta última etapa, no sin antes mencionar que recordare y llevare sus clases en mi memoria, sus enseñanzas y conocimientos fueron gratificantes para hoy estar acá.

Tabla de contenido

1. Introducción	8
2. Resultados	9
2.1 Bases teóricas y antecedentes.	9
2.1.1 Principio de la metodología 5'S.	9
2.1.2 Principio de la metodología Kaizen.	10
2.1.3 Ventajas al aplicar las metodologías 5'S y Kaizen.	10
2.1.4 Caso de estudio mensajería y carga: Interrapidísimo S.A.	12
2.1.5 Herramienta 5'S	12
2.1.6 Antecedente: Diseños de una propuesta que permita la mejora continua en el proceso de paquetería para el aumento de la productividad de la empresa de transporte Sotauraba S.A.	14
2.2 El sector de mensajería y carga en Colombia.	16
2.3 Competitividad del sector mensajería y carga en Pamplona N/S	19
2.4 Empresas de mensajería y las exigencias de los clientes.	21
2.5 Estrategias metodológicas para la mejora continua.	22
2.5.1 Implementación de la metodología de las 5'S	22
2.5.2 Implementación de la metodología Kaizen.	25
2.5.3 Las 5'S del método Kaizen.	27
2.5.4 El ciclo PHVA y su aporte a la calidad y a la mejora continua.	28
2.5.5 Diagrama de causa - efecto.	30
2.5.6 Hojas de verificación y control como herramienta de medición.	34
2.6 Propuestas de la aplicación y no aplicación de las metodologías 5'S y Kaizen a la empresa Interrapidísimo.	35
2.6.1 Propuesta de aplicación de la metodología 5'S	35
2.6.2 Propuesta de aplicación de la metodología Kaizen.	36
2.6.3 No aplicación de las metodologías 5'S y Kaizen en la empresa.	37
3. Conclusiones	38
Bibliografía	39

Lista de figuras

Figura 1 Logo de la empresa Interrapidísimo S.A.	12
Figura 2 Mejores empresas de mensajería por número de envíos.	17
Figura 3 Porcentaje de empresas de mensajería por número de envíos.	20
Figura 4 Servientrega VS Interrapidísimo.	21
Figura 5 Mensajería puerta a puerta.	22
Figura 6 Metodología 5'S.	25
Figura 7 Evolución del método Kaizen.	27
Figura 8 Ciclo PHVA según la norma ISO 9001.	29
Figura 9 Método de las 6M.	30

Lista de tablas

Tabla 1. Listado de principios que abarca la metodología 5'S. _____	9
Tabla 2. Listado de principios que abarca la metodología Kaizen. _____	10
Tabla 3. Listado de ventajas al aplicar las metodologías 5'S y Kaizen. _____	11
Tabla 4. Cuadro comparativo análisis de estudio mensajera y carga – Interrapidísimo. _____	14
Tabla 5. Cuadro aporte de la metodología 5'S a la empresa Interrapidísimo. _____	24
Tabla 6. Pasos para las 5'S del método Kaizen. _____	28
Tabla 7. Hoja de verificación para la empresa Interrapidísimo. _____	34

Resumen

Las empresas de mensajería, transporte y carga han estado experimentando un crecimiento exponencial a lo largo de los años en servicio, esto se debe a que con la llegada de las compras virtuales, la comunicación global y la frecuente entrada a la economía de productos necesarios o innecesarios (según la perspectiva de cada cliente), generan consumismo en las personas, dando como resultado una frecuente fluctuación de pedidos que deben ser enviados desde un lugar a otro sin importar la distancia.

Sin embargo, gran mayoría de las empresas de mensajería y transporte de cargas, no han sabido adaptarse a las exigencias que implica esta nueva era, ya sea por no poder llegar a lugares determinados, por su falta de organización o en casos excepcionales, por su falta de compromiso para con los clientes que solicitan sus servicios, yéndose del sector sin siquiera haber podido implementar estrategias de mejora. Por tal motivo, el presente documento ostenta los postulados de las metodologías 5's y Kaizen, haciendo una investigación de carácter teórica de su aplicabilidad en diversas fuentes de información como los son: artículos, revistas y proyectos, esto con el fin de analizar la importancia que tiene para con las organizaciones y los beneficios que se pueden adquirir con las mismas y así alcanzar un estado favorable entre partes.

Por ello este documento plantea la idea de que estas herramientas conllevan a mejorar la calidad y la productividad en la recogida, transporte y entrega de pedidos en la empresa Interrapidísimo S.A en donde se observarán las ventajas competitivas que se podrán implementar en la creciente evolución en el sector de mensajería y carga.

Palabras clave:

Metodología 5's, Kaizen, Análisis, Mejora Continua, Mensajería Y Carga.

ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS 5'S Y KAIZEN COMO ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA INTERRAPIDISIMO S.A. DEL SECTOR MENSAJERÍA Y CARGA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.

Abstract

Courier, transport and cargo companies have been experiencing exponential growth over the years in service, this is because with the arrival of virtual purchases, global communication and the frequent entry into the economy of necessary products or unnecessary (according to the perspective of each client), generate consumerism in people, resulting in a frequent fluctuation of orders that must be sent from one place to another regardless of distance.

However, the vast majority of courier and freight transport companies have not been able to adapt to the demands of this new era, either because they cannot reach certain places, because of their lack of organization or, in exceptional cases, because of their lack of commitment to customers who request their services, leaving the sector without even being able to implement improvement strategies. For this reason, this document holds the postulates of the 5's and Kaizen methodologies, making a theoretical investigation of its applicability in various sources of information such as: articles, magazines and projects, this in order to analyze the importance that has for the organizations and the benefits that can be acquired with them and thus achieve a favorable status between parties.

For this reason, this document raises the idea that these tools lead to improving quality and productivity in the collection, transport and delivery of orders in the company Interrapidísimo S.A, where the competitive advantages that can be implemented in the growing evolution in the market will be observed. courier and cargo sector.

Keywords:

5's Methodology, Kaizen, Analysis, Continuous Improvement, Messaging and Charging.

ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS 5'S Y KAIZEN COMO ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA INTERRAPIDÍSIMO S.A. DEL SECTOR MENSAJERÍA Y CARGA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.

1. Introducción

El presente trabajo de investigación procura exponer el análisis de las metodologías tanto 5's, como Kaizen (proceso de mejora continua), como estrategia para la mejora continua de la empresa Interrapidísimo la cual está situada en el sector de mensajería y carga en la ciudad de Pamplona Norte de Santander.

En palabras de Gómez Niño (2011), hoy en día las empresas en su gran mayoría incorporan en su planificación estratégica de carácter anual objetivos relacionados al mejoramiento continuo en relación con la calidad y la productividad a la cual se puede llegar y que a su vez estos permitan alcanzar niveles óptimos de competitividad con respecto a empresas del mismo orden.

Uno de los pilares fundamentales en las organizaciones es la disposición a la mejora continua, en donde estas buscan la manera de ser eficientes e innovadoras a la hora de ofrecer y proporcionar tanto sus productos, como servicios al mercado y por ende a los potenciales clientes que se irán vincular a lo largo de la estrategia.

Por tanto, en este documento se abordarán las bases conceptuales, que contemplan al máximo detalle el soporte teórico de esta investigación, mediante la identificación de las herramientas y por ende las variables que se expresan y se emplean dado el tema principal y su similitud en la descripción y caracterización de los procesos para llegar a alcanzar un debido desarrollo de las metodologías 5's y Kaizen dentro de las empresas que pertenezcan al sector de mensajería y carga específicamente en Interrapidísimo, en donde se observara la recopilación de antecedentes que expondrán diferentes puntos de vista a nivel nacional y local.

2. Resultados

2.1 Bases teóricas y antecedentes.

2.1.1 Principio de la metodología 5'S.

Esta es una filosofía de trabajo la cual es fundada en Japón, proporcionando orden y sentido a las diferentes dinámicas de trabajo en donde busca atender situaciones de desorganización y desarreglo en las empresas, sociedades e incluso en la vida cotidiana de las personas. Como su nombre lo dice, proporciona 5 puntos a tener en cuenta a la hora de su implementación.

N°	PRINCIPIO
1. Clasificar (Seiri)	Identificar y clasificar aquello que es útil para la empresa y lo que no, en donde se dejara aquello que le contribuya y apartando lo que no permita el crecimiento de la misma.
2. Organizar (Seiton)	Crear orden en todos los procesos y espacios ya catalogados para reducir los esfuerzos realizados en su búsqueda, asignar ubicaciones fijas a través de la clasificación adecuada.
3. Limpiar (Seiso)	Mantener el área destinada a la actividad laboral limpia y sin residuos de ningún tipo, así se mejora la calidad de los procesos productivos y previene a los trabajadores de posibles riesgos.
4. Estandarizar (Seiketsu)	Garantizar que los cambios anteriores funcionen adecuadamente en todos los niveles, en caso de que así sea, lo siguiente es asegurarse de que los miembros de la empresa los estén ejecutando.
5. Autodisciplina (Shitsuke)	Se refiere a un esfuerzo individual, tener la autodisciplina suficiente para que el mejoramiento continuo se convierta en un hábito tanto en el aspecto laboral como personal por parte de los trabajadores. Andrés, Á. (2020, enero 30).

Tabla 1. Listado de principios que abarca la metodología 5'S.

Fuente: Andrés, Á. (2020, enero 30).

2.1.2 Principio de la metodología Kaizen.

Es también conocido como la implementación del método de la mejora continua es creado en Japón después de la segunda guerra mundial.

Nº	PRINCIPIO
Mejoras Graduales	No realiza cambios radicales, con pequeñas acciones que se realicen de forma gradual, se alcanza la mejora continua.
Inclusión	Permite que todos los trabajadores y miembros de la empresa se involucren en los procesos, generando un aumento en la capacidad y la productividad.
El cliente	Se enfoca en este y en su total satisfacción.
Reconocer los problemas	No se busca encontrar un culpable, sino aprender del traspié y ejecutar alternativas que garanticen que este suceso no se volverá a presentar más adelante.
Estandarización	Emplear un proceso que este ejecutado de manera segura y fácil, donde los trabajadores tendrán el mínimo de errores, donde se garantizara la satisfacción del cliente.
Gestión interna	Se debe organizar y mantener mejores resultados a través de la motivación individual y colectiva.

Velázquez, A. (2018, noviembre 23)

Tabla 2. Listado de principios que abarca la metodología Kaizen.

Fuente: Velázquez, A. (2018, noviembre 23)

2.1.3 Ventajas al aplicar las metodologías 5'S y Kaizen.

Cada una de estas herramientas aporta gran valor a nivel de productividad y de mejora de eficiencia en las organizaciones, su implementación contribuye a encontrar focos que probablemente ya no estén aportando positivamente y así mitigarlos o erradicarlos en su totalidad.

METODOLOGÍA 5'S	METODOLOGÍA KAIZEN
• La eficiencia se refleja en el rendimiento que tienen los empleados en sus lugares de trabajo. • Se desarrollan buenos hábitos a nivel personal y colectivo. • Se identifican de manera más rápida los problemas y su respectiva solución. • Al mantener todo en su debido orden se minimiza la posibilidad de accidentes de trabajo. • Las cosas inútiles (desperdicios) se eliminan más fácilmente. • Los elementos necesarios para la realización de una actividad se encuentran a la mano. • Mejora la disposición del trabajador frente a sus actividades laborales. • Esquematiza los procesos y los construye de manera secuencial. • Disminuye los retrasos en las entregas de los productos o servicios. • Mejora considerablemente la imagen que tienen los clientes sobre la organización. Blog IE. (2015, noviembre 6).	• Cada uno de los empleados está capacitado para resolver de manera eficiente los problemas que se presenten en la organización. • Se proyectan tanto valores personales como hacia la empresa. • Se reduce el trabajo que es considerado innecesario o poco relevante para la organización a nivel de productividad. • Al realizar constantemente labores se crean hábitos constructivos. • La motivación de mejora continua por parte de trabajadores y administrativos genera aumento en la competitividad y compromiso. • Las fallas y errores en el sistema se encuentran cada vez menos. • La atención y la presentación de los productos hace que haya una excelente satisfacción de los clientes. • Los trabajadores duran más en las empresas dado a que están satisfechos en sus trabajos y en las actividades que estos comprenden. • Aumenta el nivel de competitividad ya que poseen herramientas para poder salir a flote. Método Kaizen (2021, febrero 24)

Tabla 3. Listado de ventajas al aplicar las metodologías 5'S y Kaizen.

Fuente: Método Kaizen (2021, febrero 24)

2.1.4 Caso de estudio mensajería y carga: Interrapidísimo S.A.



Figura 1 Logo de la empresa Interrapidísimo S.A.

Fuente: Interrapidísimo.com

La empresa Interrapidísimo y su logo en la figura 1 nace un 04 de enero de 1988, en la ciudad de Villavicencio – Meta, en donde un niño de corta edad hacía mandados en una bicicleta, él era el preferido por la mamá entre todos los hermanos a la hora de ir por los recados, dado a que su capacidad retentiva del listado de las compras siempre estaba en su cabeza.

A la edad de 20 años Norman Chaparro fundador de esta empresa de mensajería y carga, adquirió una bicicleta propia con la cual inició a repartir volantes y a decirle a las personas que él hacía mandados, él comenzó entregando periódicos, en donde el pago era tener un aviso en el mismo sobre los servicios que ofrecía, en donde aprendió que no siempre los trabajos generan una retribución económica, con gran esfuerzo y dedicación Interrapidísimo surgió como lo es ahora y seguirá creciendo hasta llegar a todos los rincones del país.

La sucursal de Interrapidísimo S.A en la cual se realizará la investigación está ubicada en la Calle 7 #6 – 57, barrio centro, Pamplona Norte de Santander, en donde cuentan actualmente cuenta con 8 trabajadores directos.

2.1.5 Herramienta 5'S

Según el estudio y análisis de esta sucursal se ha podido encontrar que las áreas de trabajo en especial la zona de estantería de paquetes y de recepción hay una gran cantidad de materiales y objetos innecesarios que generan volumen y desorden a simple vista del cliente, por otra parte se ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS 5'S Y KAIZEN COMO ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA INTERRAPIDÍSIMO S.A. DEL SECTOR MENSAJERÍA Y CARGA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.

evidencia que no hay suficientes estanterías en las cuales depositar los paquetes que llegan o los paquetes que serán despachados a diferentes ciudades del país, se enfatiza que las estanterías que poseen ya se observan que están en sus últimos momentos útiles.

Por otra parte, la zona de recepción de pedidos tanto para entrada como salida, proporciona una vista desordenada y poco higiénica debido a que presenta una serie de materiales desordenados y mal ubicados, según el área de trabajo. Es por este motivo que se impulsó la idea de realizar un análisis e investigar como la metodología 5'S puede mejorar la organización, para que a su vez se convierta en una estrategia para la mejora continua en esta sucursal, en donde se busca minimizar los tiempos de operación y evacuación de residuos, desafiándose a ser más eficiente y productiva a la hora de realizar las diferentes labores que vinculan sus procesos lucrativos.

En relación con lo anterior, se decidió realizar el análisis de este estudio a través de un cuadro comparativo en el que se explica detalladamente el antes y el después de la implementación de estos métodos como estrategia de enfoque principal, en la productividad y la mejora continua, siempre con el objetivo de ser más competitivos en el campo de envío de mensajería y carga

SITUACIÓN INICIAL (Estado en el que se encuentra)	SITUACIÓN ACTUAL (Estado en el cual estaría con las metodologías)
▪ Desorganización y mala distribución de herramientas para el cumplimiento de los trabajos según la actividad a ejecutar. ▪ Desechos de materiales directos, como bolsas, cartón, cintas, hojas de guías en los espacios de trabajo. ▪ Desinformación y poca capacitación del personal en temas de calidad, orden y mejora continua. ▪ Reducción de espacio en los lugares de trabajo, mala organización de estantería y equipos de oficina. ▪ Trabajadores estresados e inconformes al realizar su actividad laboral, al ver el poco espacio y mucha acumulación de objetos a la vista.	▪ Disminución de los tiempos, a la hora de efectuar la búsqueda de herramientas y materiales de trabajo, en donde se mantiene un adecuado orden y limpieza a las mismas. ▪ Mejora del manejo de desechos a través de la delegación de funciones de reciclaje. ▪ Concientizar y capacitar a los trabajadores en cuanto a la relación directa existente entre orden, limpieza, calidad, seguridad y productividad en la empresa. ▪ Mayor espacio en los lugares de trabajo y la empresa en general. ▪ Aumento de la motivación individual y colectiva en el área de trabajo al mantener buenos hábitos.

*Tabla 4. Cuadro comparativo análisis de estudio mensajera y carga – Interrapidísimo.
Fuente: Elaboración propia.*

2.1.6 Antecedente: Diseños de una propuesta que permita la mejora continua en el proceso de paquetería para el aumento de la productividad de la empresa de transporte Sotauraba S.A.

Este documento muestra como la aplicación de metodologías como Ishikawa y 5'S pueden contribuir a las organizaciones a mejorar la calidad y productividad a lo largo de pequeñas costumbres o hábitos, esto se fue realizando en constante acompañamiento por parte de los autores hacia la organización.

Se debe considerar que en el análisis del documento realizado por Tobón Betancur, K. Y., & Tobón Fernández, J. C. (2022), se puede observar que los procesos de mejora a nivel ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS 5'S Y KAIZEN COMO ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA INTERRAPIDISIMO S.A. DEL SECTOR MENSAJERÍA Y CARGA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.

organizacional en el sector de mensajería, transporte y carga permiten una proyección hacia el futuro, en donde se evidenciaría una mejora importante en cuanto a la calidad y la prestación del servicio al cliente, contando además que permitirá cumplir con cada una de las expectativas y exigencias propuestas en esta sociedad que va evolucionando día tras día, junto con la cual se deberán aprovechar las fortalezas individuales y colectivas con fines a mejorar y contribuir a erradicar las debilidades que se posean y así llegar a alcanzar los objetivos planteados en cada organización.

Por otra parte, se tiene en consideración la idea actual en la que se encuentra la empresa SOTRAURABA S.A, en donde la investigación plantea diseñar una propuesta en donde se le permita a la organización aumentar la productividad, dado a que en esta se han venido presentando dificultades referentes en cuanto a la estandarización, los métodos en los cuales desempeñan su trabajo, la documentación con la que llevan registrados todos sus procesos y sobre todo en la falta de organización, distribución y aseo en las áreas de trabajo.

Se debe tener en cuenta que esta propuesta se llevó a cabo teniendo en cuenta una metodología mixta, la cual poseía un total de tres etapas debidamente fundamentadas. Iniciando en la primera etapa con un diagnóstico de todo el proceso en el que se encontraba el sector de paquetería, seguidamente en la segunda etapa se analizó cada una de la información recolectada mediante herramientas de calidad y por último en la tercera etapa se generó una propuesta lo cual pretende mejorar los métodos de trabajo en la organización, a través de mecanismos como lo fueron: flujogramas, encuestas y metodología 5'S.

Considerando la idea de que para ser competitivos en este mundo globalizado y altamente cambiante es importante adoptar y apropiar herramientas de transporte, mensajería y logística

ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS 5'S Y KAIZEN COMO ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA INTERRAPIDISIMO S.A. DEL SECTOR MENSAJERÍA Y CARGA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.

como un pilar corporativo, esto se puede evidenciar según lo que expone Gonzáles (2017) “El mayor desafío para las organizaciones está representado en el mejoramiento de los procesos logísticos, siendo este uno de los renglones donde presenta mayores deficiencias” (pág. 20) Se puede decir que este es un dinamizador de toda la económica.

Sabiendo esto, el diseño de la propuesta de mejora continua le garantizara a la empresa lograr una estandarización de los procesos que se lleven a cabo estableciendo una serie de rutinas y una cultura empresarial tanto individual como colectiva, para que así se pueda alcanzar la eficiencia y la eficacia en la prestación del servicio de transporte de mercancías y cargas.

2.2 El sector de mensajería y carga en Colombia.

Según la Editorial La República S. A. S. se observa la situación actual del sector de mensajería y carga en el país para así identificar las oportunidades y debilidades que se presentan en cada una de las empresas que se consideran competencia, sienten un país donde la gran mayoría de personas ha optado por enviar sus productos o servicios a través de empresas de mensajería confiables y acorde a sus necesidades, en donde muchos de los emprendedores colombianos buscan alternativas de entregas que puedan llegar a cualquier parte del país de acuerdo a lo anterior estas son las empresas de mensajería y carga más relevantes en el último año:

LAS MEJORES EMPRESAS DE MENSAJERÍA POR NÚMERO DE ENVÍOS

*millones de envíos



Fuente: Mintic/ Gráfico: LR-MN

Figura 2 Mejores empresas de mensajería por número de envíos.

Fuente: Mintic/Grafico: LR-MN

La figura 2 muestra toda la información recolectada a lo largo de los años, se puede observar que al implementar las diferentes metodologías ya sea 5'S, Kaizen, Ishikawa y demás, como estrategia de estandarización y optimización de los procesos de las organizaciones se encontraron los siguientes compilados:

El avance exponencial de la globalización, el incremento en la competencia tanto directa como indirecta y la fluctuante disminución de los recursos ha desbordado a muchas de las empresas que se dedicaban al sector de mensajería y carga a mejorar los procesos que llevaban al mercado y a su vez a eliminar en lo máximo posible la generación de desperdicios para que pudieran estar a flote en este amplio y basto mundo que los consume si no se adaptan, por consiguiente la secuela que ha dejado la globalización, es que muchas de las organizaciones se

adapten al entorno empresarial que como todos los años sigue en constante cambio y evolución, para que con ello se mantengan en el mercado, sin embargo la globalización es desafiante y trae consigo sin fin de nuevas oportunidades a nivel comercial.

De igual forma existen oportunidades que proporcional el acceso a mercados nuevos, más libres de competencia y sobre todo a nivel internacional, haciendo una coyuntura comercial más amplia, sin escatimar el hecho de acceder a nuevas tecnologías, productos más estandarizados y servicios al alcance de cualquier cliente potencial.

Al observar esta demanda las organizaciones se ven en la obligación de utilizar principios que las beneficien, como lo es “lean” que es una forma de mejorar la eficiencia de los procedimientos que se llevan a cabo para ser más productivos con menos esfuerzos y por ende con menos recursos. Por consiguiente, al aplicar los principios de “lean” se observa un aumento considerable en la productividad al mitigar o erradicar las actividades que ya no aportan valor agregado a los procesos y que aún siguen existiendo.

En el proceso actual de envíos de paquetería, la falta de planeación y estrategias metodológicas a implicado una constante perdida de oportunidades en el mercado a lo largo de los años, en donde se observa a su vez que los procesos productivos van perdiendo la exclusiva necesidad de mejorar en el circuito del método, por lo cual se acude a gestionar las operaciones que se realizan en la empresa, adicionalmente las técnicas ejecutadas no están esquematizadas ni documentadas, por lo cual es importante contribuir en mejorar la calidad.

En la actualidad existen diversos modelos con los cuales se puede asegurar la calidad, puesto que permiten solucionar problemas y así mejorar de esta manera el aprovechamiento de los recursos, mediante el uso de una herramienta de diagnóstico que realice análisis de la

ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS 5'S Y KAIZEN COMO ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA INTERRAPIDISIMO S.A. DEL SECTOR MENSAJERÍA Y CARGA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.

situación en la que se encuentra la empresa actualmente, con las que se comprobara las situaciones críticas de los procesos y de esta manera se propone una estrategia de mejora los desconciertos.

2.3 Competitividad del sector mensajería y carga en Pamplona N/S

Según la Editorial La República S. A. S. los servicios de entrega de paquetes en la ciudad han sido un servicio básico para la vida de las personas, con la llegada de la pandemia que azoto de manera irreverente el mundo, se vio un aumento en su demanda y ganaron gracias a la prestación de sus servicios mayor preeminencia en el sector, siendo así, que el negocio de los operadores postales incremento para 2020 a un 8.9%, debido a las altas restricciones de movilidad y circulación de los ciudadanos.

Al realizar un análisis, se pudo observar que el sector de mensajería en la ciudad de Pamplona N/S, es bastante productivo y que para este año se comprobó que empresas como Servientrega e Interrapidísimo, fueron los embajadores del negocio de entrada y salida de paquetes a nivel nacional que llegaban a la ciudad, siendo la primera la que ha tenido más acogimiento por parte de los ciudadanos, pues cuenta con un total de dos sucursales principales.

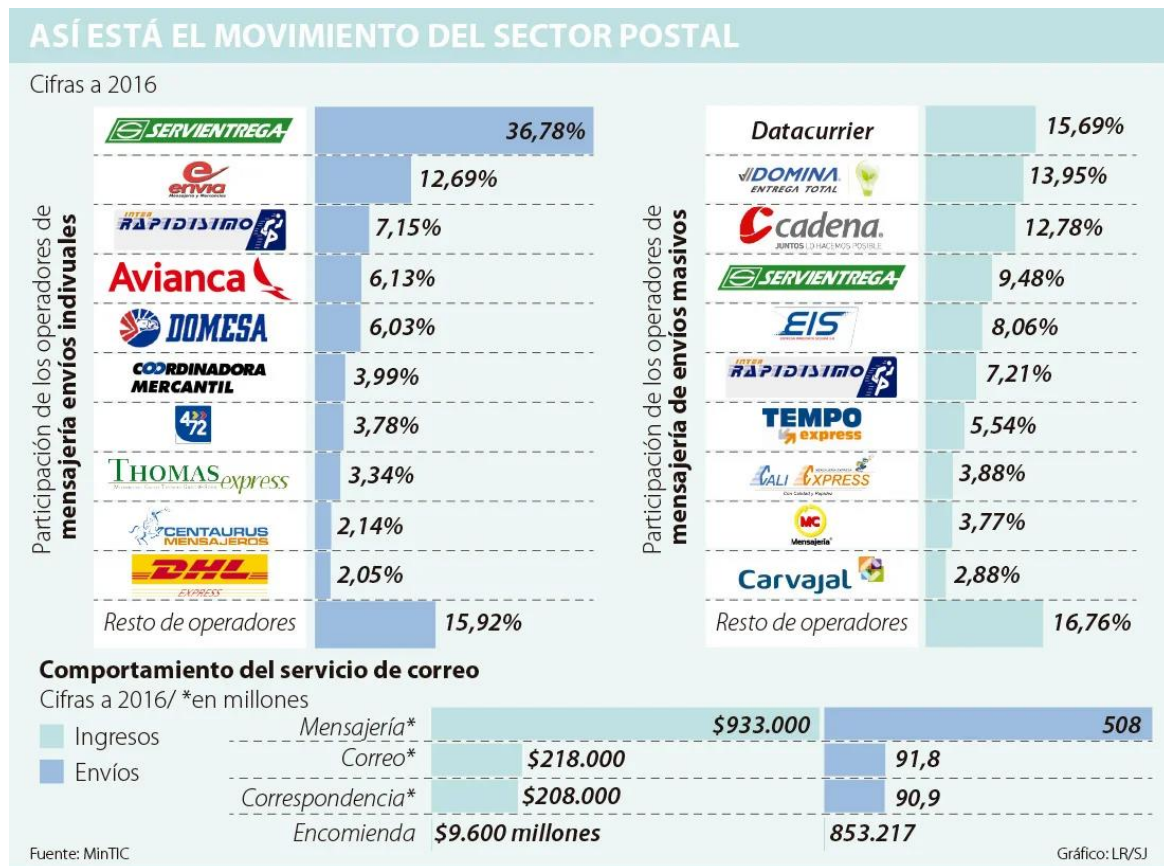
A continuación, se proporcionan datos importantes acerca de la empresa Servientrega y las posibles respuestas al por que es la empresa con mayor número de envíos a nivel regional:

SERVIENTREGA

Se puede observar que la empresa con mayor acogida y número de clientes que la prefieren es Servientrega, dado a que cuenta con una gran red de logística a lo largo del país e internacionalmente, sus envíos son oportunos y su manejo de paquetes contribuye a que la satisfacción de sus clientes este muy por encima de los estándares normales de cualquier otra

ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS 5'S Y KAIZEN COMO ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA INTERRAPIDISIMO S.A. DEL SECTOR MENSAJERÍA Y CARGA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.

empresa de mensajería y carga, abarcando un aproximado del 36.78% en el sector, en donde Interrapidísimo cuenta solo con un 7.15%.



*Figura 3 Porcentaje de empresas de mensajería por número de envíos.
Fuente: Docplayer.es.*

La figura 3 extraída de la Editorial La República S. A. S. muestra como Servientrega ha logrado esto en tan solo 6 años más de fundación que la empresa Interrapidísimo, dado a que su creación y puesta en marcha fue relativamente cercana, esto da a entender que, en cuanto a orden, responsabilidad y sobre todo compromiso con los clientes, Servientrega supera por un 29% aproximadamente a la empresa Interrapidísimo, pues según las estadísticas y respuestas de los clientes, esta empresa es relativamente más organizada desde el momento de recogida de paquetes hasta la entrega de los mismos.

ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS 5'S Y KAIZEN COMO ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA INTERRAPIDISIMO S.A. DEL SECTOR MENSAJERÍA Y CARGA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.

Conociendo estos sucesos se puede interpretar que el sector de mensajería y carga ha estado en constante aumento en los últimos años, de igual forma la empresa que ha estado liderando este sector es Servientrega ya sea a nivel regional como nacional, en donde a su vez las empresas de mensajería consiguieron ingresos de hasta \$1.000 millones por despachos y recogidas realizados para el último trimestre de 2021, en donde solo Servientrega e Interrapidísimo enviaron 16,1 millones de paquetes en lo que iba del año.

Interrapidísimo debe ser consciente que la empresa de Servientrega está siendo mucho más productiva y eficiente gracias a su mejora continua y a su gran voluntad de sobrevenir a todo lo que se le avecine en el futuro, esto se debe de considerar como una oportunidad de surgir para tener como objetivo el llegar a igualar o mejorar sus servicios.



Figura 4 Servientrega VS Interrapidísimo.

Fuente: www.civico.com.

2.4 Empresas de mensajería y las exigencias de los clientes.

En un país como lo es Colombia, la tendencia al desarrollo es inevitable por ende surgen diferentes cambios en el diario vivir de las personas, cambios que requieren de tiempo que probablemente es invertido en otras actividades principales para las personas, las cuales hacen que obligaciones secundarias queden en otro plano.

ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS 5'S Y KAIZEN COMO ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA INTERRAPIDISIMO S.A. DEL SECTOR MENSAJERÍA Y CARGA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.

Las empresas de mensajería, carga y transporte deben buscar soluciones a estas problemáticas recurrentes, como pudieran ser la entrega de un documento importante, el llevar un regalo a una ciudad a la cual la persona no puede viajar por sus labores diarias, entre otros factores, en donde se debe proporcionar servicios seguros, confiables y sobre todo oportunos.



*Figura 5 Mensajería puerta a puerta.
Fuente: EAE Business School.*

Como se observa en la ilustración número 5, los clientes requieren que las entregas de sus paquetes sean de forma seria, donde se pueda presenciar la entrega personalizada, que cada persona sea importante a la hora de percibir el trato de los repartidores, para esto se requiere de un excelente orden, manejo de tiempos y una estandarización interna como externa a lo largo de todo el proceso, dado a que al recibir un paquete se puede apreciar el trato al cual ha estado expuesto y en ocasiones hasta en los lugares en los cuales ha permanecido, con solo evaluar los daños que ha sufrido.

2.5 Estrategias metodológicas para la mejora continua.

2.5.1 Implementación de la metodología de las 5'S

La metodología de las 5'S es dirigida a la organización y estandarización de las empresas, en el cual su principal objetivo es que estas operen exclusivamente con los recursos que

necesitan, donde sus empleados puedan perdurar a lo largo del tiempo, que sus instalaciones siempre estén ordenadas y sobre todo que se mantenga un elevado nivel de productividad.

Hay que tener en cuenta que para lograr que una empresa este organizada se requiere de un enfoque estratégico donde se mantenga en marcha una serie de etapas de optimización para un correcto control de calidad en todos sus procesos y áreas. Es ahí donde la metodología 5'S entra en funcionamiento, ya que funciona de manera practica y sobre todo no genera costos a la empresa ya que para su puesta en marcha solo se requiere del capital humano y gran disposición de cambio.

A continuación, se muestra mejor lo que hace cada una de las etapas de la metodología 5'S dentro de la organización de la empresa Interrapidísimo sucursal Pamplona – Norte de Santander:

Nº ETAPA	APORTE
SEIRI: USO	Define la disposición conveniente de la organización de los materiales y/o herramientas, clasificando cada una de ellas según la necesidad de uso, en donde se selecciona los objetos que verdaderamente están aportando y se desechan aquellos inútiles.
SEITON: ORGANIZACIÓN	Método por el cual el ambiente de trabajo está organizado según la jerarquía de utilización de los objetos necesarios para la realización de los procesos laborales (computador, impresora, cinta, tijeras, lapiceros, hojas de resma, bolsas, bisturí, bascula), donde se facilita el desempeño, se reducen los desplazamientos innecesarios y el tiempo empleado en ellos.
SEISO: LIMPIEZA	Genera un entorno de alta productividad y rendimiento, donde cada uno de los trabajadores aporte a mantener las áreas limpias, mejorando de esta forma la visibilidad de los objetos necesarios y a su vez brindar un espacio confortable a la vista de los clientes, dado a que las áreas de trabajo están expuestas al público.
SEIKETSU: ESTANDARIZACIÓN	Este normaliza las ideas propuestas anteriormente, centrándose a establecer pautas y reglas de orden y armonía en el entorno laboral con el fin de que estas se fijen como costumbres positivas a modo de cultura de la empresa y se practiquen de manera cotidiana.
SHITSUKE: DISCIPLINA	Se debe considerar como el valor de la continuidad, donde se pueda mantener el hábito de organización y limpieza y sobre todo que no se quede solo en realizarlo una vez, sino que sea una buena práctica, en donde las evaluaciones periódicas demuestren que así se está llevando a cabo.

Tabla 5. Cuadro aporte de la metodología 5'S a la empresa Interrapidísimo.

Fuente: Elaboración propia.

ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS 5'S Y KAIZEN COMO ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA INTERRAPIDISIMO S.A. DEL SECTOR MENSAJERÍA Y CARGA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.

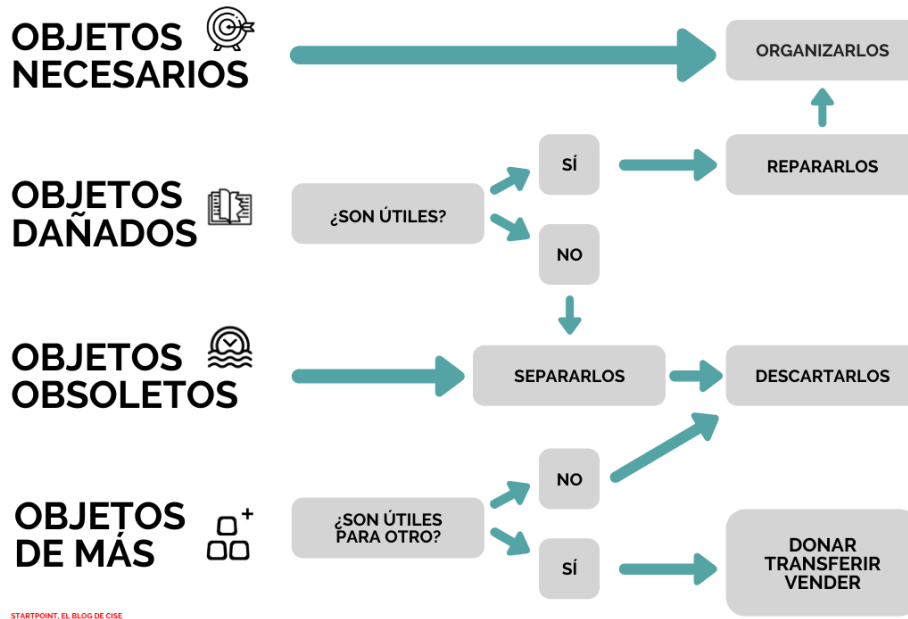


Figura 6 Metodología 5'S.

Fuente: Sepúlveda, A. (2019, octubre 30).

La Figura 6 muestra como la clasificación de los objetos puede brindar la posibilidad de deshacerse más fácil de aquellos que ya son inútiles dentro del proceso productivo, dado a que se puede ver y detallar el estado en el que se encuentra cada uno de los objetos, igualmente se separan o descartan según sea el caso, la metodología brinda la posibilidad de llegar incluso a donar los que todavía pueden tener vida útil para otras personas.

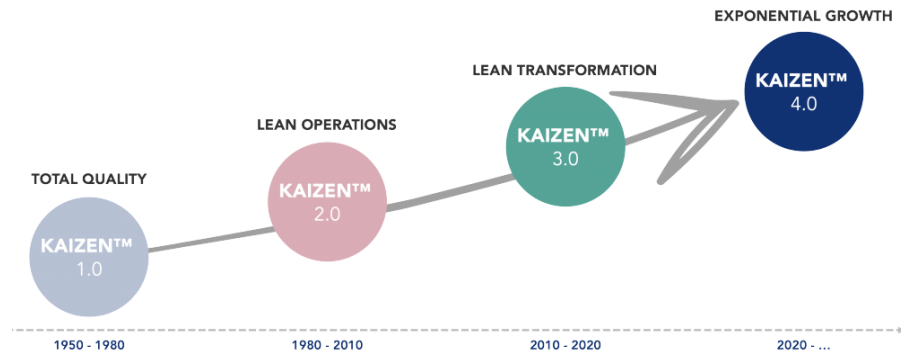
2.5.2 Implementación de la metodología Kaizen.

La metodología Kaizen es una filosofía que busca llegar al perfeccionismo, ya que todo proceso que se realice siempre puede estar mejorando a lo largo del tiempo, optimizando cada uno de los procesos con miras a la competitividad, a la mejora continua y a la productividad, ya que busca eliminar las malas prácticas o actividades que ya son ineficientes para el sistema.

Por otra parte, el gran avance que se ha venido viendo con respecto a la tecnología y a la adquisición de información, ha generado una nueva interfaz para que la competencia surja, donde ninguno de los sectores se ha podido librar, en donde el sector de mensajería, ha tenido una gran afluencia en los últimos años debido a la pandemia por el virus Covid-19, pues muchas de las personas que requerían de algún producto, solo necesitaban hacer unos cuantos clic en su computadora y así de este modo la empresa con la que tuviera convenio la transportadora podía realizar esta labor tan importante, pero para lograr este objetivo se requerían empresas transportadoras donde la mejora individual y colectiva estuvieran ligadas.

El eliminar las malas prácticas a lo largo de los procesos que requiere una transportadora de mercancías como lo es Interrapidísimo, otorga la posibilidad de marcar la diferencia con respecto a la competencia, dado a que una decisión por pequeña que sea afecta directamente la evolución de cada una de las entregas de los paquetes solicitados por los clientes, en donde incluso la atención por parte de los empleados afecta de manera gradual la experiencia con la que se recibirá un paquete tan esperado.

Es notable que mediante pequeños cambios, se genera grandes impactos, dado a que la constante evolución, integra a cada una de las partes brindando altos estándares de calidad y viendo los logros positivos que se van dando, teniendo en cuenta que se debe ser consciente de que todos los días se está aprendiendo y así poder ver mediante una lluvia de ideas, cuáles son los posibles riesgos que puede presentar la empresa a lo largo del desarrollo de sus actividades y de manera lineal ir mitigando cada uno de estos hasta llegar al punto de erradicarlos, aunque no se está exento de la llegada de nuevos problemas que afecten a la organización, es por ello que este método debe ser un círculo constante, donde siempre se esté en miras de la mejora.



*Figura 7 Evolución del método Kaizen.
Fuente: Kaizen Institute Spain.*

En la Figura 7 se observa la evolución que ha tenido Kaizen a lo largo de los años y como se ha adaptado a las exigencias de la globalización y la creación de empresas industrializadas, Kaizen también ha tenido mejora continua, sin llegar al borde del estancamiento.

2.5.3 Las 5'S del método Kaizen.

La metodología Kaizen llega en cierto momento a compaginarse con la metodología 5'S, dado a que estas por si solas son un gran beneficio para la organización, pero al mezclarse entre sí, pueden contribuir de manera significativa en cada una de las labores que se desarrollan bajo el umbral de la empresa, siempre y cuando se lleven con disciplina y dedicación, generando buenos hábitos tanto personales como laborales, en cuanto al factor económico y al humano.

A continuación, se presenta una serie de pasos que son utilizados para que las metodologías se conjuguen entre sí para bien de la organización:

PASOS	MANEJO
SIMPLIFICA LAS TAREAS.	Se distribuyen las tareas según el requerimiento de las mismas y la utilización de estas en el proceso, proporcionando mayor efectividad.
APLICA EL MÉTODO TODOS LOS DÍAS.	La idea es mantener la rutina del paso anterior, en donde todos los días se tenga el propósito de mejorar los aspectos que sean más débiles dentro de la organización.
EMPLEA EL DIAGRAMA DE PARETO.	El hecho de implementar el diagrama Pareto ya sea de manera ascendente o descendiente, se organizan los valores, buscando un orden según las prioridades del sistema, con lo que mostrara el origen de las fallas que afectan el buen funcionamiento de las actividades productivas.
ARMA UN HISTOGRAMA.	En él se representan de manera grafica cada una de las variables que están afectando el sistema, evaluando su productividad
APLICA EL DIAGRAMA DE ISHIKAWA.	Con él se identifican las causas del problema en cuestión analizando los factores que se ven implicados en la realización del proceso
	Autor, G. (2019, noviembre 9)

Tabla 6. Pasos para las 5'S del método Kaizen.

Fuente: Elaboración propia.

2.5.4 El ciclo PHVA y su aporte a la calidad y a la mejora continua.

Ahora bien se va a analizar, como el ciclo PHVA igualmente puede contribuir a la calidad y a la mejora continua dado a que sus cuatro criterios fundamentales apoyen las metodologías anteriormente vistas, este se conforma según sus iniciales en: planificar, hacer, verificar y actuar, siendo este un ciclo que consigue mejorar los aspectos que comprenden una organización, al ser un ciclo, por decirlo así, nunca termina, pues al llegar a la culminación de sus objetivos, este vuelve a ponerse en marcha, buscando alcanzar un nuevo reto y de este modo lograr que la

organización se situó en un lugar donde la globalización no la afecte o sencillamente no lo haga como si esta no estuviera preparada.

Con la implementación de esta modalidad, es viable revelar oportunidades de mejora haciendo uso de técnicas que de cierto modo sean más simples y que aporten gran eficacia, permitiendo de este modo la reducción de costos, pues su implementación no requiere de gasto de dinero, sino más bien de disposición y responsabilidad por parte tanto de los empleados como de los empleadores, cabe recalcar que la reducción de residuos también es observada en este apartado, pues sin apego se desechan los objetos que ya son ineficientes para la organización, mejorando de este modo la calidad del proceso al mantener exclusivamente lo necesario en las áreas de trabajo, dando como resultado la mejora de la calidad de los servicios prestados a los clientes, como se evidencia a continuación en la figura 8.

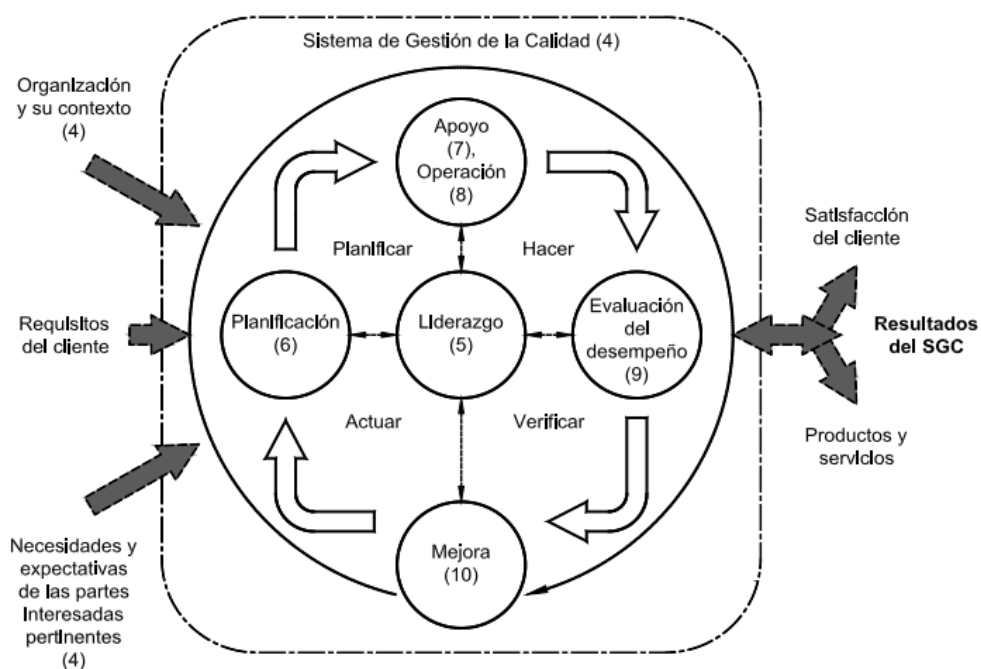


Figura 8 Ciclo PHVA según la norma ISO 9001

Fuente: ISO 9001:2015

ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS 5'S Y KAIZEN COMO ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA INTERRAPIDISIMO S.A. DEL SECTOR MENSAJERÍA Y CARGA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.

2.5.5 Diagrama de causa - efecto.

El diagrama de causa – efecto o también llamado por su característico aspecto espina de pescado debido a que se asemeja al esqueleto de un pescado, trata de alcanzar la raíz de las fallas que debido a la mala realización de actividades van haciendo un cumulo hasta llegar a obtener resultados desfavorables dentro de la organización, este es evaluado bajo los criterios de las 6M como se observa a continuación:

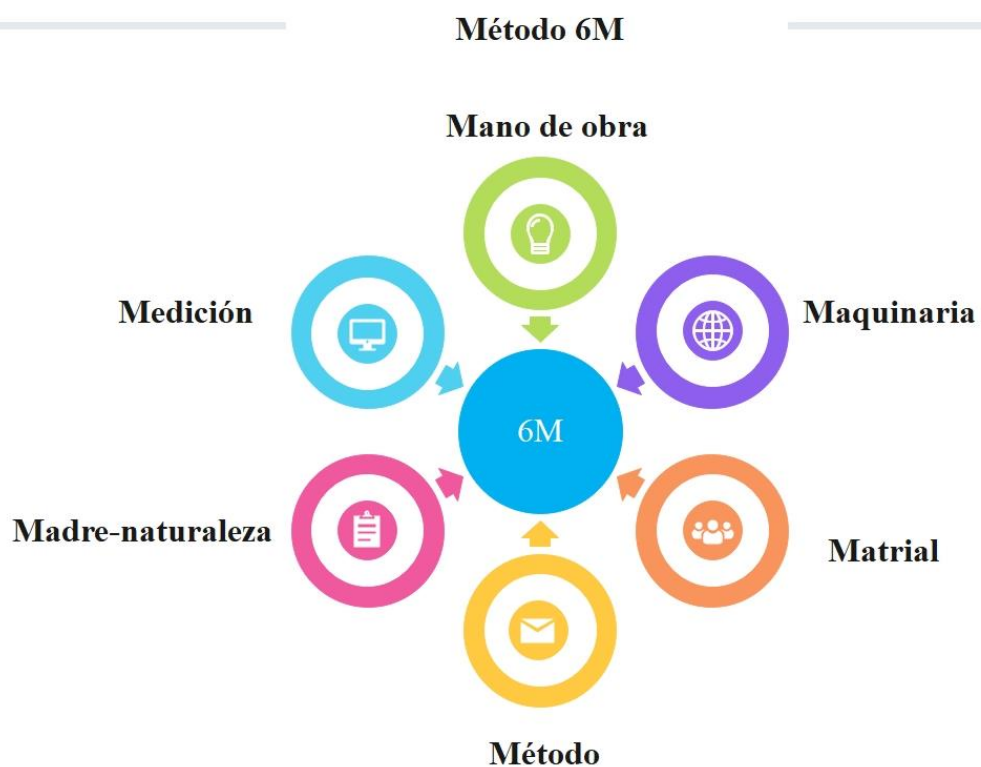


Figura 9 Método de las 6M

Fuente: EDraw. (2021, julio 30)

El diagrama causa efecto según la Figura 9 maneja 6 aspectos que son las causas principales del problema e igualmente tiene bajo su estructura elementos como cabeza, espinas y

espinas menores, cada uno de estos elementos representa una razón que ayuda a la resolución de los problemas presentes dentro de la organización de la siguiente manera:

- La cabeza representa el problema central y emerge de la espina central.
- Las espinas son las causas que contribuyen a que el problema central este presente, su cantidad depende de que tan afectado este el sistema.
- Las espinas menores, son las sub causas derivadas de las espinas más grandes.

Dentro de la empresa de mensajería y carga Interrapidísimo se puede apreciar el siguiente problema: *Servicio con bajo rendimiento a nivel de entregas y recogidas por parte de la empresa.*

Este problema surge debido al bajo interés que en el último año ha tenido la empresa Interrapidísimo para con sus clientes, debido a que la prestación de su servicio es compleja, pues a la hora de acercarse a enviar un paquete se evidencia gran desorden por todas las áreas de trabajo, el desorden conlleva a retrasar las entregas y por ende proporcionar un mal servicio en las entregas y recogidas de paquetería.

Se propone la idea de diseñar un plan estratégico donde sea un flujo de procesos a seguir por parte de los trabajadores en donde cada cierto tiempo se haga mantenimiento a las áreas de la empresa, se capacite a los mismos en tener hábitos positivos y sobre todo se siga inculcando el hecho de desechar los objetos o cosas que ya son inútiles dentro de la organización.

Dentro de la Figura 10 se puede evidenciar tanto las causas como las sub causas que perjudican el rendimiento en las entregas de los paquetes a los clientes, se observa igualmente que tanto el factor humano como el de las máquinas empleadas a lo largo del proceso productivo

afecta de manera significativa formando un cumulo de causas que desbordan problemas como lo son: clientes insatisfechos, falta de credibilidad ineficiente trabajo.

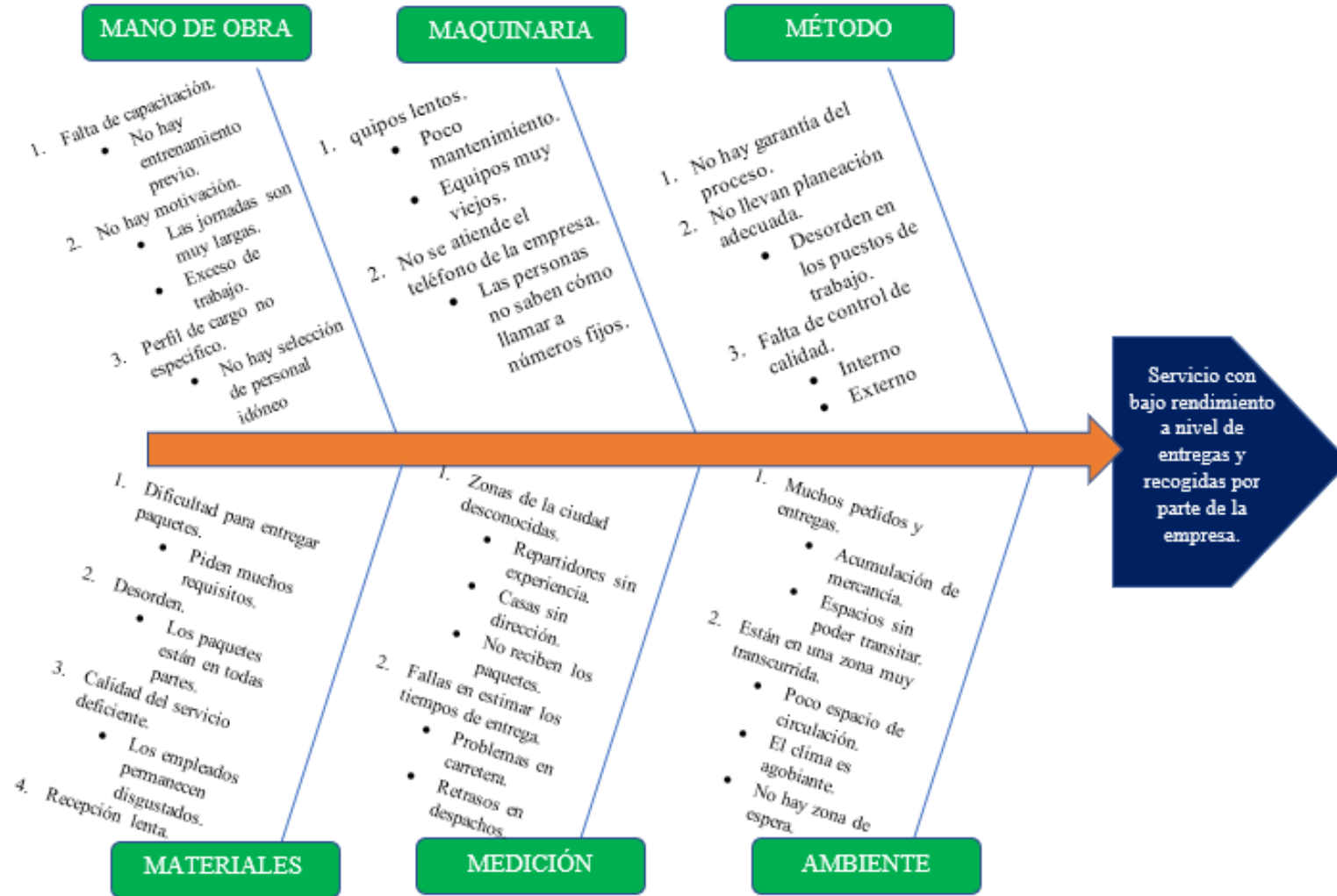


Figura 10 Diagrama causa – efecto Servicio con bajo rendimiento a nivel de entregas y recogidas por parte de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

2.5.6 Hojas de verificación y control como herramienta de medición.

Con las hojas de verificación se registran y compilan datos mediante un registro sencillo ya que su comprensión es ideal para cualquier miembro de la organización pues es aplicable en cualquier área y de este modo se reflejan tendencias y/o patrones que se están llevando a cabo o no según sea el caso. De este modo la mejora de la calidad es perceptible y por ende el o los problemas que la afectan también, como por ejemplo los defectos por tipo, ubicación y causa.

Igualmente el implementarla en las organizaciones ayuda a disminuir los accidentes de trabajo por objetos mal ubicados, por pisos en desnivel, optimizaría la vida útil de los equipos de oficina y su correspondiente mantenimiento, se agilizarían los tramites de recepción y entrega de pedidos, no habrían quejas por parte de los clientes, el cumplimiento de las entregas serian en plazos debidamente estudiados y se proporcionaría una inspección periódica en las operaciones para que así no se incurra nuevamente en las mismas fallas.

A continuación, se muestra una hoja de verificación que pudiera ser implementada en la empresa Interrapidísimo para mejorar aspectos de sus procesos productivos:

FRECUENCIA							
DEFECTO	L	M	Mi	J	V	S	Total
Limpieza en zona de trabajo.	X						
Demora en la recepción de pedidos		X					
Insuficiente organización en la bodega.			X				
Objetos en lugares inadecuados.				X			
Atención al cliente.					X		
Computadores lentos y fallas en el sistema de facturación.						X	
Total	XXXX						

Tabla 7. Hoja de verificación para la empresa Interrapidísimo.

Fuente: Elaboración propia.

2.6 Propuestas de la aplicación y no aplicación de las metodologías 5'S y Kaizen a la empresa Interrapidísimo.

2.6.1 Propuesta de aplicación de la metodología 5'S

De acuerdo con la realización de la investigación se puede evidenciar la necesidad de la implementación de la metodología 5'S en todas las áreas de la empresa, pues esta brindaría la posibilidad de ser eficientes en cuanto a la prestación del servicio a los clientes lo que a su vez generaría aumento en la mejora continua y garantizaría igualmente el cumplimiento de cada una de sus metas tanto colectivas como individuales (personal – profesional), de esta manera el personal se siente que aporta a la empresa no solo en la prestación de sus servicios sino también en la contribución de una mayor eficiencia.

De igual forma se disminuiría la acumulación de objetos y residuos inútiles e ineficientes para la realización de los procesos productivos, disminuyendo el tiempo de búsqueda de los materiales que, si son necesarios con el fin de cumplir tanto la recepción o entrega de paquetería, proporcionando un ambiente confortable tanto para los trabajadores como para los clientes, estandarizando la idea de que cada objeto tiene un lugar y cada lugar tiene un objeto, de este modo la localización de los mismos estaría a disposición de todos los trabajadores de acuerdo a la frecuencia con la que se utilizan, implementando según la metodología, avisos informativos y carteles informativos sobre su ubicación.

En cuanto a la limpieza tanto en puestos de trabajo como en áreas comunes se implementaría como una costumbre positiva, brindando la posibilidad de mantener los equipos de trabajo, las estanterías y la bodega en total orden y libre de polvo, residuos de papeles, cajas y

cintas que son implementadas en los procesos, pero que después de cierto tiempo empiezan a hacer estorbo.

Luego a través de las listas de verificación se corrobora que la asignación de trabajos y/o responsabilidades se estén llevando a cabo por cada uno de los responsables, estableciendo una estandarización manteniendo de esta manera las condiciones que se ejecutaron en los pasos anteriores, facilitando el seguimiento del cronograma.

Como último aspecto se mantiene la disciplina con miras a la mejora continua, formando en materia de educación personal sobre cada uno de los elementos de las técnicas implementadas a lo largo del proceso de evaluación, clasificación, implementación y compromiso.

2.6.2 Propuesta de aplicación de la metodología Kaizen.

De acuerdo a la investigación la metodología Kaizen como propuesta para la mejora continua de la empresa Interrapidísimo, mejoraría los estándares en la calidad del servicio prestado a la comunidad ya que al reducir los desperdicios o residuos mejora la autogestión y por ende sus trabajadores estarían más productivos.

El ambiente interno crearía costumbres laborales, mejorando las habilidades laborales sin siquiera estar conscientes de ello pues ya se haría de manera rutinaria en donde premiaría el compromiso y trabajo en equipo de los trabajadores. Por otra parte, aumentaría la competitividad con respecto a otras empresas de paquetería, debido a que los procesos serían eficientes y productivos, donde se lograría perfeccionar y optimizar la implementación de los trámites que soliciten los clientes, disminuyendo de este modo los costos en que se incurriría si se realizaran de manera irresponsable.

2.6.3 No aplicación de las metodologías 5'S y Kaizen en la empresa.

El hecho de no implementar ninguna de las metodologías antes mencionadas, tendría consecuencias como la pérdida de tiempo en la búsqueda de implementos necesarios en la realización de las actividades cotidianas, de igual forma habría un desequilibrio en la información del lugar en donde esta cada cosa. La perdida y/o desperdicio del espacio sería un gran problema para la empresa pues ese es su objetivo principal, el mantener un lugar optimo en donde pueda almacenar los paquetes que entran y salen a lo largo del día laboral.

El no capacitar a los trabajadores sobre estas metodologías, generaría bajo desempeño bajo las normas de orden, limpieza y mejora continua, incurriendo de este modo en atrasamiento con respecto a la competencia, siendo vulnerables a perder plaza en el mercado e inclusive que los clientes se disgusten por el mal servicio que prestan es sus instalaciones y prefieran pensarlo dos veces antes de solicitar un producto a través de la transportadora.

Finalmente, el mantener las áreas desordenadas, contribuiría al hecho de presenciar con frecuencia accidentes de trabajo, pues el entorno estaría saturado de mercancía que debería estar depositada en lugares específicos, seguidamente de la acumulación de paquetería excesiva en los estantes, lo que a la hora de buscar un paquete sería una trampa para el trabajador, pues todos los objetos le podrían caer encima ocasionándole lesiones o contusiones graves.

3. Conclusiones

Al ver los resultados de la investigación se evidencia según el Diario La República, que el sector de mensajería y carga ha aumentado su competitividad en un 39% tanto a nivel nacional como regional y al no realizar una debida implementación de metodologías que contribuyan al mejoramiento continuo, no podrá nivelar el hecho de que la globalización hoy en día está sacando del mercado a las empresas y organizaciones que no se saben adaptar a las exigencias solicitadas por los clientes y consumidores de los bienes o servicios que prestan.

Por otra parte, las metodologías 5'S y Kaizen son un aspecto que cualquier empresa o persona debería implementar, pues proporciona la facultad de encontrar los puntos débiles en los que se está incurriendo de manera seguida, disminuyendo considerablemente la forma en la que desenvuelve la persona y la productividad que puede llegar a alcanzar a lo largo de su vida laboral, revela también los obstáculos tanto visibles como invisibles que las personas se sitúan y que disminuyen su credibilidad y confiabilidad tanto en los procesos de producción, calidad del servicio, seguridad e implementación de espacios confortables.

Finalmente, la aplicación de estas metodologías implica grandes cambios dentro de la organización y la perspectiva que tienen los trabajadores sobre las funciones explícitas que tienen dentro de sus cargos laborales, reflejando gradualmente la mejora continua de la calidad con la que ejecutan sus labores en la empresa y fuera de ella, pero para ellos se debe de implementar cada una de las metodologías de manera eficiente y con disciplina, reduciendo el desperdicio de dinero, cansancio de la mano de obra y por consiguiente conseguir un posicionamiento elevado en la calidad de los servicios prestados, la preferencia de los clientes y la calidad de vida de los trabajadores.

Bibliografía

Gómez Niño, O. (2011). Los costos y procesos de producción, opción estratégica de productividad y competitividad en la industria de mensajería de Bucaramanga. Revista EAN, 70, 167–180.

Instituto Tecnológico De Sonora. (2013). El buzón de Pacioli. Jiménez Infante, Y. P., & Escandón Cardozo, G. D. (2006). utilización de herramientas Kaizen en una empresa de mensajería: realidades de su aplicabilidad para incrementar la productividad y la competitividad.

Andrés, Á. (2020, enero 30). ¿Qué es la metodología 5S? Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual; Bizneo HR. <https://www.bizneo.com/blog/que-es-la-metodologia-5s/>

Velázquez, A. (2018, noviembre 23). ¿Qué es el método Kaizen? QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-kaizen/>

Beneficios de la integración de las 5S en el Proceso Productivo - Blog IE. (2015, noviembre 6). Iniciativasempresariales.com; Iniciativas Empresariales. <https://blog.iniciativasempresariales.com/beneficios-de-la-integracion-de-las-5s-en-el-proceso-productivo/>

(S/f). Kaizen.com. Recuperado el 3 de noviembre de 2022, de <https://mx.kaizen.com/blog/post/2019/10/31/beneficios-de-aplicar-la-metodologia-kaizen-en-las-organizaciones>

Método Kaizen: ¿Qué es, ¿cuáles son sus beneficios y cómo usarlo? (2021, febrero 24). Trabajar por el Mundo: Empleo, Formación, Teletrabajo. <https://trabajarporelmundo.org/metodo-kaizen/>

Historia Inter Rapidísimo • Servicio de Mensajería. (2017, septiembre 11). Inter Rapidísimo | Recogemos y Entregamos en toda Colombia; Inter Rapidísimo. <https://www.interrapidisimo.com/historia-inter-rapidisimo/>

Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F. & Noriega, M. T. (2010). Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas. Universidad de Lima, Fondo Editorial.

Tobón Betancur, K. Y., & Tobón Fernández, J. C. (2022). Diseño de una propuesta que permita la mejora continua en el proceso de paquetería para el aumento de la productividad de la empresa de transporte Sotauraba S.A. Institución Universitaria Pascual Bravo.

Ángeles Gil, M. A. (2017). Propuesta de una metodología de Lean Logistics para ser aplicada en los procesos de operadores logísticos en cadenas de suministros en Colombia. Universidad de La Sabana.

(S/f). Edu.co. Recuperado el 3 de noviembre de 2022, de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1813/Diseño>

(S/f). Edu.co. Recuperado el 3 de noviembre de 2022, de http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11536/1/2019_Herramientas

(S/f). Edu.gt. Recuperado el 3 de noviembre de 2022, de https://glifos.upana.edu.gt/library/images/4/4f/Nancy_Verónica_Samayoa_Nieto.pdf

Editorial La República S. A. S. (s/f). Servientrega e Inter Rapidísimo, las empresas que lideran en los envíos individuales. Diario La República. Recuperado el 3 de noviembre de 2022, de <https://www.larepublica.co/empresas/servientrega-e-inter-rapidisimo-las-empresas-que-lideran-en-los-envios-individuales-3358854>

DISEÑO DE UN PROCEDIMIENTO ANTI TROQUE DE MERCANCIAS EN SERVIENTREGA SOACHA BASADO EN TÉCNICAS DE REGRESIÓN MULTIVARIADA. (s/f). Docplayer.es. Recuperado el 3 de noviembre de 2022, de <https://docplayer.es/82831843-Disenio-de-un-procedimiento-anti-troque-de-mercancias-en-servientrega-soacha-basado-en-tecnicas-de-regresion-multivariada.html>

Nuestra historia. (s/f). Servientrega.com. Recuperado el 3 de noviembre de 2022, de https://www.servientrega.com/wps/portal/nuestra-historia!/ut/p/z1/jY_LCoJQFEW_pYFTz_GZNbsVlOIji9LuJDTsaqhX1PT3k2oSlHRme7P2ggMUQqBl1GUsajNeRvmQT1Q_zyRV3eASPC_WCfrTveWQo6mQrQLBE8AfRxDoP_sRgI7rA6BPRDPMwaBK3tpdqejvFrLjSkQmjvwGRhwWUJbz-PUuKWPFYEDr5JrUSS3e66FO27Zq5gIK2Pe9yDhneSJeeCHgt0nKmxvCTxKq4hDiTcs7m0we2p3Pfw!!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

González, M. J. (2017). Gestión Estratégica Como Herramienta Para Promover La Competitividad De Las Empresas Del Sector Logístico Del Departamento Del Atlántico, Espacios, 20.

Editorial La República S. A. S. (s/f). El sector de carga y mensajería creció 39% por aumento en operaciones e-commerce. Diario La República. Recuperado el 3 de noviembre de

ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS 5'S Y KAIZEN COMO ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA INTERRAPIDISIMO S.A. DEL SECTOR MENSAJERÍA Y CARGA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.

2022, de <https://www.larepublica.co/empresas/el-sector-de-carga-y-mensajeria-crecio-39-por-aumento-en-operaciones-e-commerce-3162884>

Radnor, Z., & Boaden, R. (2008). Lean In Public Services - Panacea or Paradox? Public Money & Management, 28(1), 3–7.

[https://www.research.manchester.ac.uk/portal/en/publications/editorial-lean-in-public-services--panacea-or-paradox\(7b82d075-3b76-434d-afe3-5426812b8b3e\).html](https://www.research.manchester.ac.uk/portal/en/publications/editorial-lean-in-public-services--panacea-or-paradox(7b82d075-3b76-434d-afe3-5426812b8b3e).html)

Galgano, A. (1995). Los Siete Instrumentos De La Calidad Total – Manual Operativo. Ediciones Díaz De Santos. Obtenido De <https://books.google.com.co/books?id=Pwf4aq2f4mgc&pg=Pa99&dq=Diagrama+Causa+Y+Efecto&hl=es&sa=X&ved=0ahukewj8vfylttliahux01kkhzsha0mq6aeikdaa#v=onepage&q=Diagrama%20causa%20y%20efecto&f=false>

Cruelles, J. A. (2015, noviembre 6). Beneficios De La Integración De Las 5S En El Proceso Productivo - Blog IE. Iniciativas Empresariales/ Manager Business School. <https://blog.iniciativasempresariales.com/beneficios-de-la-integracion-de-las-5s-en-el-proceso-productivo/>

(S/f). Edu.co. Recuperado el 4 de noviembre de 2022, de <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6139/1/DDMAE27.pdf>

Interrapidísimo 20 de Julio. (s/f). Civico.com. Recuperado el 3 de noviembre de 2022, de <https://www.civico.com/lugar/interrapidisimo-20-de-julio-bogota/>

Chain, R. en S. (2021, agosto 3). ¿Qué es el servicio puerta a puerta en logística? Retos en Supply Chain - EAE Business School. [https://retos-operaciones-logistica.eae.es/que-es-](https://retos-operaciones-logistica.eae.es/que-es-servicio-puerta-a-puerta-logistica/)

[servicio-puerta-a-puerta-logistica/](https://retos-operaciones-logistica.eae.es/que-es-servicio-puerta-a-puerta-logistica/)

ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS 5'S Y KAIZEN COMO ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA INTERRAPIDÍSIMO S.A. DEL SECTOR MENSAJERÍA Y CARGA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.

Content, R. R. (2019, mayo 20). ¿Qué es la metodología 5S y cómo ayuda a las empresas? Rock Content - ES. <https://rockcontent.com/es/blog/metodologia-5s/>

Sepúlveda, A. (2019, octubre 30). Mejora tu productividad con la magia de las 5S japonesas. Starpoint. <https://startpoint.cise.es/mejora-productividad-magia-5s-japonesas/>

Autor, G. (2019, noviembre 9). Método Kaizen: ¿qué es y cómo beneficia a las empresas? Rock Content - ES. <https://rockcontent.com/es/blog/metodo-kaizen/>

Evolution of KAIZENTM. (s/f). Kaizen.com. Recuperado el 6 de noviembre de 2022, de <https://es.kaizen.com/evolucion-de-kaizen>

Ciclo de Deming (PDCA) al detalle: Pasos, casos y ejemplos. (2018, agosto 2). Ingenio Empresa. <https://www.ingenioempresa.com/ciclo-pdca/>

EDraw. (2021, julio 30). Método 6M para el Análisis de Causa y Efecto. Edrawsoft; EDraw. <https://www.edrawsoft.com/es/6m-method.html>

Gehisy. (2017, abril 24). *Hoja de verificación o de chequeo*. Calidad y ADR. <https://aprendiendocalidadyadr.com/hoja-de-verificacion-o-de-chequeo/>