

	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	<b>Código</b>	FO-SB-12/v0
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>	<b>Página</b>	<b>1/145</b>

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): LEIDY LORENA APELLIDOS: GARCÍA DÍAZ

NOMBRE(S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

NOMBRE(S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR: \_\_\_\_\_

NOMBRE(S): RAQUEL IRENE APELLIDOS: LAGUADO RAMÍREZ

NOMBRE(S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE UNA PROPUESTA BASADA EN EL PROGRAMA 5'S COMO HERRAMIENTA DE MEJORA CONTINUO EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO DE CYFO, COMUNICACIONES Y FIBRA ÓPTICA CIA. S.A. EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN

RESUMEN

Se realizó el diagnóstico del estado actual del área de almacenamiento de CYFO Medellín relacionado con la cultura de las 5's. Igualmente, se construyó un plan de sensibilización para el personal del área de almacenamiento sobre la aplicación de la metodología 5's. Se elaboraron los procedimientos para la ejecución de los procesos de mejora propuestos para el área de almacenamiento de CYFO Medellín. Por ultimo, se estructuró un plan de seguimiento que permita la retroalimentación de los procesos de mejora que incluya la participación del personal del área de almacenamiento.

PALABRAS CLAVE: programa 5's, mejora continuo, área de almacenamiento, CYFO,

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 145 PLANOS:     ILUSTRACIONES:     CD ROOM:    

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	24/10/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014

DISEÑO DE UNA PROPUESTA BASADA EN EL PROGRAMA 5'S COMO  
HERRAMIENTA DE MEJORA CONTINUO EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO DE  
CYFO, COMUNICACIONES Y FIBRA ÓPTICA CIA. S.A. EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN

LEIDY LORENA GARCÍA DÍAZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

DISEÑO DE UNA PROPUESTA BASADA EN EL PROGRAMA 5'S COMO  
HERRAMIENTA DE MEJORA CONTINUO EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO DE  
CYFO, COMUNICACIONES Y FIBRA ÓPTICA CIA. S.A. EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN

LEIDY LORENA GARCÍA DÍAZ

Trabajo grado presentado como requisito para optar el título de  
Ingeniero Industrial

Director

RAQUEL IRENE LAGUADO RAMÍREZ

Magíster en Organización Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: 11 de diciembre de 2017

HORA: 4:00 pm

LUGAR: Cread, sala 4

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis:

**Diseño de una Propuesta Basada en el Programa 5's como Herramienta de Mejora Continuo en el Área de Almacenamiento de CYFO, Comunicaciones y Fibra Óptica Cía. S.A en la Ciudad de Medellín.**

Jurados: Fanny Yurley Hernández Villamizar

Ana Milena Gómez Soto

Pedro Antonio Garzón Agudelo

Director: Raquel Irene Laguado Ramírez

Nombre de los estudiantes

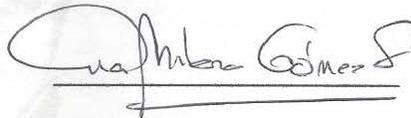
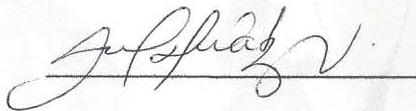
Código

Calificación

Leidy Lorena García Díaz

1191060

4.0 Cuatro cero



## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	12
1. Problema	14
1.1 Planteamiento del Problema	14
1.2 Formulación del Problema	15
1.3 Justificación	15
1.4 Objetivos	16
1.4.1 Objetivo general	16
1.4.2 Objetivos específicos	16
1.5 Alcances y Limitaciones	17
1.5.1 Alcances	17
1.5.2 Limitaciones	17
2. Referentes Teóricos	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Marco Teórico	20
2.3 Marco Conceptual	23
2.4 Marco Contextual	25
2.4.1 Misión	27
2.4.2 Visión	27
2.4.3 Valores	28
2.4.4 Política de calidad	28
2.4.5 Objetivos de calidad	28

2.4.6 Productos y servicios	29
2.4.7 Organigrama	29
2.4.8 Mapa de procesos	31
2.5 Marco Legal	31
3. Metodología	33
3.1 Tipo de Investigación	33
3.2 Población y Muestra	33
3.2.1 Población	33
3.2.2 Muestra	34
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	34
3.3.1 Información primaria	34
3.3.2 Información secundaria	34
3.4 Análisis de la Información	35
4. Diagnóstico de la Situación Actual en CYFO	36
4.1 Situación Actual	36
4.2 Registro Fotográfico	41
4.3 Tabulación y Análisis de Resultados de Encuestas	45
5. Plan de Sensibilización al Programa 5's	58
6. Programa 5's para el Área de Almacenamiento en CYFO	62
7. Plan de Seguimiento al Programa 5'S	65
8. Conclusiones	67
9. Recomendaciones	69
Referencias Bibliográficas	70