



**FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.**

LICENCIA CREATIVE COMMONS: Atribución no comercial.

AÑO DE ELABORACIÓN: 2018

TÍTULO: Estructuración de un plan de mejora continua basado en kaizen para la operación Retención Colombia en la empresa DIRECTV Colombia

AUTOR (ES): Niño Mateus, Carlos Andres.

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES): Hernandez Tinoco, Jan Leonard

MODALIDAD: Práctica empresarial.

PÁGINAS: 55 **TABLAS:** 0 **CUADROS:** 5 **FIGURAS:** 13 **ANEXOS:** 3

CONTENIDO: Se refiere a los capítulos que se desarrollaron. Sólo los grandes capítulos. Ejemplo:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
 2. DIAGNOSTICO DELESTADO ACTUAL DEL INDICADOR DE UTILIZACIÓN FINANCIERA EN LA OPERACION RETENCIÓN COLOMBIA.
 3. ESTRUCTURACIÓN PLAN DE MEJORA CONTINUA BASADO EN KAIZEN
 4. PROPUESTAS DE MEJORA PARA LA EMPRESA TELECENTER PANAMERICANA
 3. CONCLUSIONES
- BIBLIOGRAFÍA**
ANEXOS



DESCRIPCIÓN: El presente trabajo tuvo como objetivo la estructuración de un plan de mejora basado en kaizen, elaborando los análisis y seguimientos necesarios a cada una de las operaciones de TELECENTER PANAMERICANA con el fin de cumplir una directriz de mejoramiento continuo. Para el cumplimiento de este, se diagnostica el estado actual de las operaciones, se recolecta la información necesaria que permitió saber el comportamiento de cada una de las operaciones y estableciendo las causas de la falta de cumplimiento del indicador de utilización financiera que se maneja en TELECENTER PANAMERICANA, seguido a esto, se realiza la comparación de las diferentes herramientas que brinda Kaizen, para establecer cuál era la que funcionaba para el desarrollo del proyecto y por último se procede a la explicación de un reporte generado para el seguimiento de cada una de las operaciones.

METODOLOGÍA: Describir bajo qué parámetros y con cuáles instrumentos se desarrolló.

- ✓ Escoger empresa, departamento y sector.
- ✓ Observar las operaciones, áreas, indicadores, etc.
- ✓ Recoger información acerca de las operaciones para saber cómo se encuentran en la empresa.
- ✓ Hacer un análisis de los datos para observar y saber a cuáles de las operaciones es necesario que se le realice el respectivo estudio.
- ✓ Hacer un análisis donde se exalte la información relevante de esa operación, allí se muestran los indicadores de utilización financiera que es que mide la productividad de las operaciones en la empresa.
- ✓ Observar que es lo que está fallando en la operación que afecte el indicador de utilización financiera.
- ✓ Proponer una herramienta de seguimiento para las operaciones.
- ✓ Normalizar la herramienta en la empresa.

PALABRAS CLAVE: DIAGNOSTICA, DIRECTRIZ, COMPORTAMIENTO, INDICADOR, MEJORAMIENTO CONTINUO, RECOLECTA.



CONCLUSIONES:

- Se utilizaron herramientas brindadas por kaizen y se aplicaron al desarrollo de este proyecto.
- Se identificaron las causas y las operaciones que más afectan el en indicador de utilización financiera gracias al diagnóstico realizado en el primer objetivo.
- Se propuso la herramienta kaizen la cual fue el ciclo PHVA que nos permitió identifica en qué manera podríamos ayudar a la empresa para que este indicador subiera considerablemente, fue por medio de la generación de un informe diario para llevar el control de todas las operaciones.
- La utilización de las herramientas brindadas por kaizen permitieron que telecenter panamericana pudiera mejorar la productividad en sus operaciones, de manera que ya los encargados de cada operación tengan un control diario de la misma y ellos mismos vean las falencias y puedan corregirlas de inmediatos gracias al informe propuesto.
- Para la implementación de dichas herramientas se necesita del apoyo de todos los encargados de cada una de las operaciones que hay en el Site Bogotá y se deberá tener capacitaciones mensuales los asesores ya que esto les permite tener claridad de las funciones que debe realizar y con esto estar más seguros de la labor que realizan.

RECOMENDACIÓN

- mejorar y automatizar procesos internos en el área de mejoramiento continuo, con la finalidad de que se facilite la generación de informes y se reduzcan tiempos muertos.
 - Implementación de instructivos, que ayuden al nuevo practicante con la elaboración de cada una de los informes que esta área genera.
 - implementar herramientas tecnológicas y softwares para mejorar el desarrollo de los informes que genera esta área.
- Mejorar los equipos del área (pc), para el mejor rendimiento del área.



FUENTES:

ACEVEDO, J. c. (24 de agosto de 2011). *Método 6M O Análisis De Dispersión*.
Obtenido de <http://jairocaballero.blogspot.com/2011/08/metodo-6m-o-analisis-de-dispersion.html>

Crosby, P. (s.f.). *La Calidad No Cuesta: El Arte de Cerciorarse de la Calidad*.
Mexico: Compañía Editorial continental.

Flores Mota, M. (Agosto de 2003). *APLICACIÓN DEL SISTEMA KAIZEN EN LA INDUSTRIA DE EMPAQUES FLEXIBLES*. Obtenido de
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1231_IN.pdf

Giraldo, S. (2011). *Una pequeña mejora (KAIZEN) con aroma de café Colombiano*.

Hoyle, D. (s.f.). *Using the Standards as a Framework for Business Improvement*.
Oxford: ISO 9000 Quality Systems Handbook.

Hutchins, D. (s.f.). *Hoshin Kanri: The Strategic Approach to Continuous Improvement*. Hampshire: Gower Publishing Company.

Imai, M. (s.f.). *Kaizen: La Clave De La Ventaja Competitiva Japonesa*. Mexico: Continental.

Ishikawa, K. (s.f.). *¿Qué Es El Control Total De Calidad? La modalidad japonesa*.
Bogota: norma.

KAZEN. (19 de 07 de 2016). *SIGNIFICADOS.COM*. Recuperado el 04 de 09 de 2018, de <https://www.significados.com/kaizen/>

Koch, R. (s.f.). *The 80/20 Principle: The Secret Of Achieving More With Less*.
Londres: Nicholas Brealey Publishing.

LOPEZ, C. (s.f.). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/5s-seiri-seiton-seiso-seiketsu-y-shitsuke-base-de-la-mejora-continua/>



- Martinez Zapata, D. A. (2016). *KAIZEN APLICADO EN EL PROCESO DE VENTAS DE UNA CONSTRUCTORA*. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/4137/1/DDMIIND24.pdf>
- Nixon, J. (s.f.). *Quality and Total Quality Management*. En M. M. Helms. Detroit: Encyclopedia of Management.
- Ortega, F. (2009). *Cervecería Unión y Respeto por la Gente*.
- Osorio Gomez, J., & Caicedo Ramirez, A. M. (2013). *IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL CALL CENTER PARA DIRECTV ECUADOR*. Obtenido de http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2094/1/Implementaci%C3%B3n_%20Servicio%20al%20Cliente_%20Directv_%20Ecuador_%20Caicedo_2013.pdf
- ROJAS , m. (2014). *ANALISIS ESTRATEGICO DE TELCENETER PANAMERICANA PARA EL DISEÑO*,. tesis de grado, santiago de cali.
- SEMANA, R. (25 de 5 de 2014). Obtenido de <https://www.semana.com/economia/articulo/att-directv-tras-la-mega-fusion/389268-3>
- Tiempo, P. e. (2010). Riduco, ganadora en la Kaizen de Sofasa. *El Tiempo*.
- TORRES PLUAS, P. R., & LOPEZ JARAMILLO, N. E. (2013). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE CO LA IMPLEMENTACION DE UN CALL CENTER EN LA CNEL MILAGRO*. tesis, ECUADOR.
- VERA, F. (mayo de 2015). Control Total de la Calidad: El enfoque japones. *Researchgate*, pág. 8.

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN
- RAE -**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

LISTA DE ANEXOS:

Anexo A. informe horas programadas

Anexo B. Informe de micro (avaya).

Anexo C. Informe de micro (aspect).