



UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**IMPLEMENTACION DEL SIX SIGMA EN SODEXO S.A COMO EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS EN EL AREA DE ASEO**

**JENNIFER MORENO LÓPEZ
JINA TATIANA CARDONA CASTAÑO**

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
BELLO (ANTIOQUIA)
2010**



UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**IMPLEMENTACION DEL SIX SIGMA EN SODEXO S.A COMO EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS EN EL AREA DE ASEO**

**JINA TATIANA CARDONA CASTAÑO
JENNIFER MORENO LÓPEZ**

Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas

**Asesor
CESAR AUGUSTO BETANCUR PEREZ
Administrador Financiero**

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
BELLO (ANTIOQUIA)
2010**

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Nota de aceptación

Firma
Nombre:
Presidente del jurado

Firma
Nombre:
Jurado

Firma
Nombre:
Jurado

Medellín, 03 de Marzo de 2010

DEDICATORIA

En este momento tan especial, donde nos invade una gran alegría y satisfacción de saber que estamos culminando y haciendo realidad una meta más de nuestras vidas, quisiéramos agradecer a todas y cada una de esas personas que nos han brindado su apoyo y las cuales contribuyeron para que este sueño se hiciera realidad. De igual manera, en esta etapa en donde se han sacrificado muchos momentos de nuestras vidas, como nuestras familias, amigos y nuestra vida social, para cumplir los objetivos trazados. El esfuerzo que hemos dedicado durante todo este proceso se lo dedicamos primero a Dios que nos dio la fortaleza y sabiduría para lograrlo, a nuestros padres y esposo quienes sufrieron nuestras ausencias.

A ellos les damos muchas gracias por brindarnos su apoyo en nuestros momentos de alegrías y tristezas.

AGRADECIMIENTOS

Este es un momento en el que quisiéramos mencionar a todas las personas que estuvieron con nosotros apoyándonos en este proceso de formación, nuestros docentes, quienes a través de sus enseñanzas nos contribuyeron a valorar la guía o protocolo para desarrollar nuestro trabajo. En primera instancia lo consideramos como un cumplimiento académico, ahora que estamos culminando, nos damos cuenta que es una herramienta que nos ayudó de manera profesional, ajustándonos a los requerimientos y necesidades empresariales. A la institución por habernos acogido para permitirnos crecer como personas profesionales; a nuestros compañeros con quienes compartimos muchas alegrías, tristezas, traspasos y enojos, momentos que no se olvidarán, a nuestro asesor Cesar Betancur que a pesar que llegó al final de nuestro proceso fue una ficha clave para que este trabajo tuviera su mejor final, por su dedicación y colaboración prestada, también a nuestra compañía Sodexo S.A. quien nos suministró la información y apoyo en el desarrollo del proyecto.

Otro ser que deseamos mencionar es a Dios, quien nos ha brindado su apoyo incondicionalmente en los momentos que sentíamos desfallecer, nos llenó de sabiduría y paciencia para afrontar nuestras dificultades y así poder lograr nuestros objetivos para cumplir nuestras metas.

A todos mil y mil gracias por su acompañamiento y apoyo incondicional para poder llegar a este feliz término, y al excelente equipo que conformamos para hacer realidad nuestros sueños.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2. OBJETIVOS	13
2.1 OBJETIVO GENERAL	13
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	13
3. JUSTIFICACIÓN	14
3.1 ALCANCES Y LIMITACIONES DEL TRABAJO	14
3.1.1 Alcances	14
3.1.2 Limitaciones	14
3.2 METODOLOGÍA A UTILIZAR	15
3.3 ESTRUCTURA DEL TRABAJO	15
4. MARCO TEÓRICO	17
4.1 DEFINICION DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS	17
4.2 DEFINICION DE OUTSOURRING	17
4.3 CALIDAD DEL SERVICIO	17
4.4 definiciÓn del Six Sigma	18
4.4.1 Programa de estudio de los cinco pasos para la Implementaci3n de una MetodologÍa Six Sigma (DMAMC)	19
4.5 CONCEPTO DE MEJORA ORGANIZACIONAL	20
4.6 COMO UNA META	21
4.7 ALGUNOS TIPOS DE LIMPIEZAS DE ASEO	22
4.7.1 Limpieza manual	22
4.7.2 Limpieza en puestos	23
4.7.3 Limpieza con ultrasonidos	23
5. QUE ES SODEXO S.A	25
5.1 QUIENES SOMOS	25
6. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACI3N DE ANS	26
6.1 Objetivo	26
6.2 Alcance	26
6.3 Responsable	26
6.4 Definiciones de ANS	26
6.5 CONSTRUCCION DE ANS	27

7. RESULTADOS OBTENIDOS (LA APLICACIÓN DEL SIX SIGMA EN EL PROCESO DE LIMPIEZA DE OFICINAS)	29
7.1 D (DEFINIR)	29
7.2 M (MEDIR)	30
7.3 A (ANALIZAR)	34
7.3.1 Análisis de primera auditoria con la herramienta de ANS	34
7.3.1.1 Piso 1	36
7.3.1.2 Piso 2	39
7.3.1.3 Piso 3	42
7.3.1.4 Piso 4	45
7.3.2 Análisis de la segunda auditoria con la herramienta de ANS y cambio de horario	47
7.3.3 Análisis de las variaciones de las auditorias según el cambio de horario	63
7.3.3.1 Piso 1	63
7.3.3.2 Piso 2	64
7.3.3.3 Piso 3	66
7.3.3.4 Piso 4	68
7.4 M (MEJORAR)	70
7.4.1 Características frecuentes y sin plan de acción para su corrección	70
7.4.1.1 Piso 1	70
7.4.1.2 Piso 2	71
7.4.1.3 Piso 3	71
7.4.1.4 Piso 4	71
7.4.2 Plan de acción	71
8. CONCLUSIONES	73
BIBLIOGRAFÍA	74
ANEXOS	77

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Modelo de Ishikawa	18
Figura 2. Las diferentes fases en el modelo DMAMC	20
Figura 3. Construcción de ANS	27

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Áreas evaluadas en los pisos	35
Tabla 2. Porcentaje de evaluación Piso 1	48
Tabla 3. Porcentaje de evaluación Piso 2	52
Tabla 4. Porcentaje de evaluación Piso 3	55
Tabla 5. Porcentaje de evaluación Piso 4	59

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Ans 1-1, 1-2, 1-3 y 1-4	[Ver CD-ROM]
Anexo 2. Encuesta	91
Anexo 3. Ans 1, 2, 3, 4	[Ver CD-ROM]
Anexo 4. Rutinas de limpieza	[Ver CD-ROM]
Anexo 5. Check list	[Ver CD-ROM]
Anexo 6. Plan de acción	[Ver CD-ROM]

INTRODUCCIÓN

Las empresas de servicio se han caracterizado por mantener satisfechos a sus clientes tanto externos como internos y por lo tanto estas empresas deben estar a la vanguardia en todo lo relacionado a un buen sistema de calidad y excelencia en la presentación de un buen servicio enfocándose principalmente en obtener certificaciones en cuanto a las normas de calidad.

A través de los años estas empresas han desarrollado diferentes metodologías para mejorar sus servicios y así poder incrementar sus ingresos. Estas metodologías se deben ir modificando con el tiempo debido a los cambios y requerimientos de los clientes según sus necesidades y más que todo por la competencia.

La competencia en las empresas de servicios en la actualidad son muchas y la calidad del servicio es cada vez más costosa de superar, ahora la tendencia es incrementar las ganancias reduciendo costos y mejorando: el servicio al cliente, la posición en el mercado y la imagen de calidad como empresa.

Para poder lograr todo esto al mismo tiempo. Es necesario considerar metodologías bien estructuradas que permita mejorar la calidad. Existen algunas metodologías que en su momento han podido cumplir estos requerimientos en las empresas, sin embargo existen algunas que han sido abandonadas a través de los años y otras que han quedado obsoletas por sus características propias.

Sin embargo una de las metodologías es Six Sigma, fue inicialmente utilizada por empresas como General Electric y Motorola, quienes han demostrado a través del tiempo los beneficios de dicha metodología.

Si bien es cierto que la cantidad de errores que se han encontrado a la hora de prestar un buen servicio, esto nos conlleva a buscar nuevas metodologías, que se pueda enfocar al mejoramiento del servicio mediante un buen procedimiento.

Este estudio estará enfocado a evidenciar cuáles son las dificultades y poder brindar una posible solución, se enfocará esta metodología para detectar a tiempo los errores y así no perder la incursión en el mercado y mantener los servicios bien posicionados.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Existen empresas que a pesar que manejan una metodología para evaluar sus servicios, no tienen un seguimiento, solo se quedan en el punto de identificar cuáles son sus falencias, pero no llegan hasta la última instancia, aplicar un plan de acción para el mejoramiento de sus servicios y seguir llevando un control para no reincidir en el mismo error.

Para mejorar este problema, uno de los objetivos del trabajo es la implementación del Six Sigma y proponer una estrategia que permita a la empresa ofrecer un buen servicio, satisfacer las necesidades del cliente.

Llevar una técnica de evaluación y de control para que los servicios sean de excelente calidad y poder mejorar oportunamente las dificultades que se estén presentando a la hora de ofrecerlo al cliente.

La herramienta Six Sigma consiste en una serie de técnicas las cuales permiten evidenciar y solucionar problemas de calidad en los procesos de servicio, tanto operativo como administrativo.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Aplicar la estrategia metodológica del SIX SIGMA para estudiar y evaluar la calidad del servicio de aseo en la compañía Sodexo S.A., servicio prestado en la operación Bancolombia, Ubicado en el Centro Empresarial Olaya Herrera. DMAIC es un método importante en Six Sigma y será la parte fundamental para el desarrollo de este trabajo.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Evaluar la situación actual que presenta la Compañía Sodexo S.A en la operación Bancolombia con respecto al uso de herramientas de calidad.

Identificar los puntos críticos para la implementación de las herramientas de Six Sigma.

Encontrar y sugerir propuestas específicas a la Compañía Sodexo para la aplicación del Six Sigma en los demás contratos.

Dar soluciones al mejoramiento de los procesos de limpieza.

3. JUSTIFICACIÓN

A través del tiempo se han propuesto metodologías para evaluar la calidad del servicio de aseo, debido a que los procesos de este, en muchas ocasiones, tienen cierta dificultad para elaborarse por sus variables y por su misma naturaleza. Por ende se quiere implementar la metodología del Six Sigma, el cual es una herramienta que tiene la posibilidad de arrojar resultados muy confiables, para brindar soluciones al déficit que pueda tener este proceso de limpieza en el contrato Bancolombia, y así poder determinar si el cliente está satisfecho con el proceso.

Este método pretende observar los resultados de dicha evaluación y comprobar si la herramienta es la más adecuada para evaluar el proceso en estudio, en este caso el aseo general en el contrato Bancolombia.

3.1 ALCANCES Y LIMITACIONES DEL TRABAJO

3.1.1 Alcances

- Se quiere dejar esta investigación, como otra opción, en el momento de realizar evaluación de calidad de productos o servicios.
- Se quiere lograr con la metodología Six Sigma, que la evaluación que se realice a los procesos de limpieza, sea cuantitativo y más confiable; y a su vez sirva para el mejoramiento de este, en caso de identificar alguna anomalía o reproceso.
- Por último es estar en la marcha continua, que la evaluación del Six Sigma aplicada al proceso de limpieza de Sodexo para el contrato Bancolombia, sea el más adecuado y que la propuesta de implementación pueda ser utilizada en cualquier momento y en otras operaciones.

3.1.2 Limitaciones

- En el contexto de la metodología Six Sigma este trabajo se restringe solo a considerar cuatro etapas de las cinco existentes, es decir definir, medir, analizar y mejorar. Ya que para controlar se necesita de más trabajo y tiempo y a la empresa solo se le presentara una propuesta y no se tienen la aprobación todavía de esta herramienta.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- Una pequeña dificultad que se puede considerar como limitante es la existencia de poca información bibliográfica
- No se ha definido con la empresa la implementación del modelo, pero está en proceso.

3.2 METODOLOGÍA A UTILIZAR

- Se consultará con el personal administrativo de Sodexo, encargado de la operación Bancolombia, para solicitar las respectivas autorizaciones, y la facilitación de la información. De los cuales ya se cuenta con los respectivos permisos necesarios para documentar este proceso, en el cual ya se realizó la primera auditoría o recorrido de rutina para la evaluación del aseo en la zona.
- Se recopilarán los documentos necesarios y existentes en la organización, se harán consultas sobre el Six Sigma, se hablará con las personas encargadas del área de calidad, y así solicitar una orientación.

3.3 ESTRUCTURA DEL TRABAJO

Introducción

En este capítulo como primer punto se realiza el Problema de la Investigación del proyecto, que es una propuesta de implementación de Six Sigma a la empresa Sodexo S.A, como segundo punto se presenta el objetivo general, seguido de los objetivos específicos y la justificación, donde se menciona como se va a resolver el problema planteado, los alcances y limitaciones y finalmente la estructura del trabajo.

Marco Teórico

Dentro de este capítulo podemos encontrar el Marco Teórico que es la fundamentación de todas las teorías, conceptos, artículos, modelos y pasos a seguir para la propuesta de Implementación del Six Sigma.

Sodexo S.A Empresa prestadora de Servicios

Aquí se presenta la descripción general de la Empresa Sodexo S.A a la cual se le presenta la propuesta de implementación de la herramienta Six Sigma

Metodología ANS (Acuerdos de Nivel de Servicios)

En este capítulo se mencionara una herramienta interna de la empresa Sodexo S.A que nos ayudara a evaluar y evidenciar en qué grado de satisfacción esta el servicio de Limpieza en la operación Bancolombia edificio Centro Empresarial Olaya. Como se realizo la investigación, la metodología que se

siguió y utilizó para la obtención de variables, datos e información, la formulación de la hipótesis y los métodos a seguir para la aplicación correcta de la herramienta six sigma.

Resultados Obtenidos (Aplicación del Six Sigma en el Proceso de Limpieza)

En este capítulo donde se presenta la propuesta del proyecto de tesis, esto es, se desarrolla el Marco Teórico de manera explícita para la propuesta de implementación del Six Sigma atendiendo los pasos del ciclo DMAMC: Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar. En esta tesis solo se desarrollará los cuatro primeros aspectos. El último paso, es decir Controlar requiere más trabajo y tiempo, y corresponde a la empresa abordar la problemática si decide implementar esta herramienta.

Recomendaciones y Conclusiones

Finalmente dentro de este capítulo se encuentran las recomendaciones y conclusiones del proyecto de tesis, esto es, la respuesta a los objetivos específicos establecidos en un principio.

Bibliografías

Anexos

4. MARCO TEÓRICO

4.1 DEFINICION DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS

Empresas del Sector Terciario o de Servicios: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc. ¹

4.2 DEFINICION DE OUTSOURING

Es la contratación de los servicios de una empresa ajena, para la ejecución de algunos procesos que se realizaban dentro de la organización ajenos a su actividad económica, así como adquirir productos y servicios de proveedores externos en lugar de utilizar los recursos internos.

Outsourcing es el término utilizado para definir el acuerdo entre dos empresas por el cual una empresa delega en otros determinados procesos, servicios o tareas, asumiendo ésta última la responsabilidad de llevarla a cabo con los recursos de los que disponga. Últimamente, también se le da el nombre de tecnología "on demand", es decir, servicios en demanda.

4.3 CALIDAD DEL SERVICIO

Expone que en el entorno actual no hay empresa viable sin atención al cliente y sin la calidad del servicio que se debe ofrecer. Por ello para poder estar presente en un mercado cada vez más competitivo, las empresas tienen que apostar por la calidad del servicio, considerada por muchos autores como la "quinta p" del marketing mix¹.

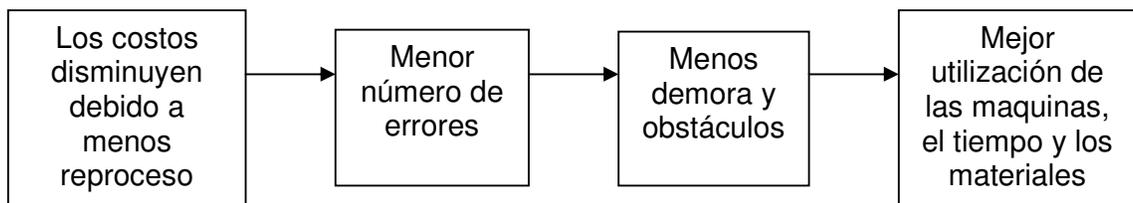
¹ HOROVITZ, J. La calidad del servicio. A la conquista del cliente. Citado por CENTENO GIL, Elia Adriana. Metodologías estadísticas en el contexto del ciclo DMAMC de Seis Sigma para la mejora de la calidad en los procesos de servicios. [En línea] Puebla: Universidad de las Américas Puebla, 2005. <Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lat/centeno_g_ea/referencias.html> [consulta: Jun. 2009].

En base a la Mercadotecnia

“La calidad significa el cumplimiento de los estándares y el hacerlo bien desde la primera vez”².

Cuando existe la calidad en cualquier organización hay aspectos fundamentales que se hacen notar en resultados como los siguientes:

Figura 1. Modelo de Ishikawa



Fuente: ISHIKAWA, K. ¿Qué es el control total de la calidad? México: Norma, 1985.

4.4 DEFINICIÓN DEL SIX SIGMA

Es un enfoque revolucionario de gestión que mide y mejora la Calidad, ha llegado a ser un método de referencia para satisfacer las necesidades de los clientes.

Dicho en pocas palabras, es un método basado en datos, para llevar la Calidad hasta niveles próximos a la perfección, diferente de otros enfoques ya que también corrige los problemas antes de que se presenten. Más específicamente se trata de un esfuerzo disciplinado para examinar los procesos repetitivos de las empresas³.

El proceso Six Sigma se caracteriza por 5 etapas bien concretas:

- a) Definir el problema o el defecto
- b) Medir y recopilar datos
- c) Analizar datos
- d) Mejorar
- e) Controlar

² ZEITHAML, V. y BITNER, M. Marketing de Servicios. Citado por FLORES VALENTÍN, Carlos Orlando y POO DEL CASTILLO, Teresita. Propuesta de implementación de Seis Sigma a la empresa Abastecedora Industrial de Servicios Integrales S.A. [En línea] Puebla: Universidad de las Américas Puebla, 2003. <Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/flores_v_co/indice.html> [consulta: Jul. 2009]

³ PANDE, Peter S. y Holpp, Larry. ¿Qué es Seis Sigma? Madrid: McGraw-Hill, 2002. p. 8.

Las metodologías son: DMAMC, DMADV y PDCA-SDCA

- DMAMC = (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar).
- DMADV = (Definir, Medir, Analizar, Diseñar y Verificar).
- PDCA-SDCA = (Planificar, Ejecutar, Verificar y Actuar)-(Estandarizar, Ejecutar, Verificar y Actuar)

Se aplicará solo la metodología DMAMC = (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar) la cual se considera la más acertada para la ejecución de la propuesta inicialmente mencionada.

El origen de Six Sigma da la cara a serios problemas relacionados con calidad, en el cual se buscan “cero defectos” en los procesos. Expertos que hay más que solo calidad. Six Sigma tiene su enfoque en la base de los negocios, se describe también como un métrico de defectos en productos, servicios y procesos⁴.

4.4.1 Programa de estudio de los cinco pasos para la Implementación de una Metodología Six Sigma (DMAMC). El programa menciona los cinco pasos para la implementación a una metodología Six Sigma para analizar y mejorar empresas para la representación de negocios, estas fases son⁵:

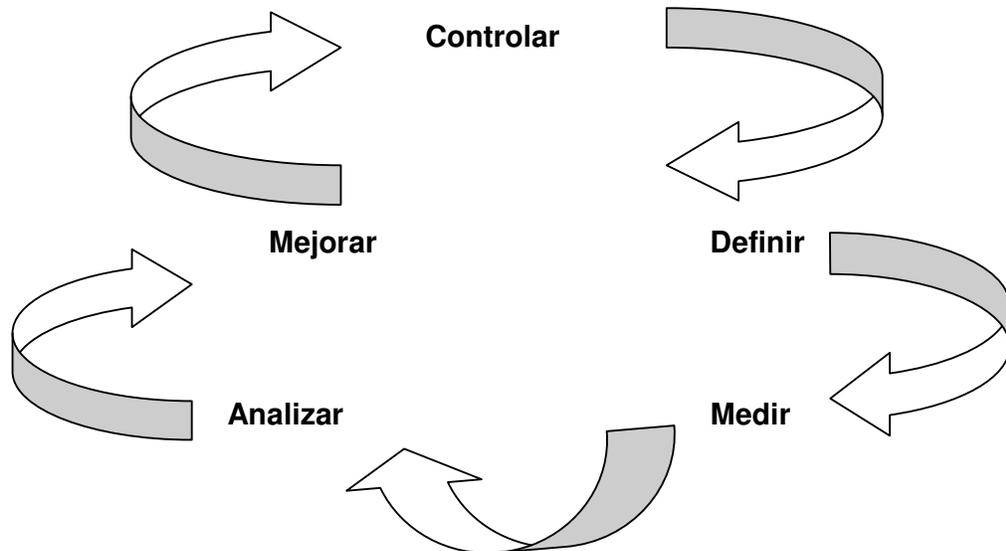
- **Definir una Oportunidad**
Este primer paso, se trata de coleccionar y definir los antecedentes de información sobre el producto, proceso y hasta el cliente.
- **Medir la ejecución**
Está enfocado en el mejoramiento del esfuerzo necesitado para coleccionar toda la información disponible en el producto o proceso.
- **Analizar oportunidad**
Permite al equipo desarrollar o revelar teorías arraigadas en la causa de los problemas, confirmando las teorías con datos experimentales e identificando la raíz del problema.
- **Mejorar la ejecución**
La meta es implementar soluciones que minimicen, reduzcan o eliminen la raíz que causa el problema.

⁴ KASTURI, Citado por FLORES VALENTÍN, Carlos Orlando y POO DEL CASTILLO, Teresita. Propuesta de implementación de Seis Sigma a la empresa Abastecedora Industrial de Servicios Integrales S.A. [En línea] Puebla: Universidad de las Américas Puebla, 2003. <Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/flores_v_co/indice.html> [consulta: Jul. 2009]

⁵ PANDE, Op. Cit., p. 9.

- **Controlar la ejecución**
Evaluar las soluciones, analizando datos antes y después, monitoreando todo el sistema y haciendo recomendaciones.

Figura 2. Las diferentes fases en el modelo DMAMC



Fuente: WIKLUND, P. Widening The six Sigma concept; an approach to improve organizational learning. En: Total Quality Management. Vol. 13, (2002); p. 233.

4.5 CONCEPTO DE MEJORA ORGANIZACIONAL

Six Sigma ha sido establecido como una mejora cercana que busca encontrar y eliminar causas de errores o defectos en procesos concentrándose en resultados que son un importante factor crítico para los consumidores.

Esta mejora cercana (acercamiento) consiste en diversos métodos, como todos saben en el campo de la calidad, por ejemplo pruebas de hipótesis, diseño de experimentos, despliegue de la función de la calidad, análisis de regresión, control de proceso estadístico, etc⁶.

De acuerdo a Wiklund⁷, al introducir programas de Six Sigma muchas compañías pueden experimentar diversos factores como:

⁶ WIKLUND, P. Widening The six Sigma concept; an approach to improve organizational learning. En: Total Quality Management. Vol. 13, (2002); p. 233.

⁷ Ibid., p. 236.

- Reducción de costos
- Mejoras en la satisfacción del cliente
- Reducción en los tiempos de ciclo
- Aumento de la productividad
- Común lenguaje y eficientes medidas para calidad

4.6 COMO UNA META

Cuando una empresa viola requerimientos importantes del cliente, genera defectos, quejas y costos. Cuanto mayor sea el número de defectos que ocurran, mayor será el costo de corregirlos, así como mayor el riesgo de perder clientes. Idealmente, su empresa quiere evitar defectos y el costo resultante tanto en dinero como en insatisfacción para el cliente⁸.

Con todo estos aspectos que involucran lo que es el Six Sigma se puede observar que parte fundamental de este sistema de calidad es el cliente, ya que de ahí parte todo, porque al fin y al cabo toda la implementación de Six Sigma es para mejorar los productos o servicios que van dirigidos para el consumidor, y por lo tanto es el cliente por el que la empresa sobrevive, es por esto que debemos tomar muy en cuenta la satisfacción que tenga el cliente hacia con la organización o empresa⁹.

A continuación se mencionan algunas preguntas del Six Sigma que tendrán su respuesta en el transcurso de la aplicación de los pasos de esta herramienta:

D (DEFINIR)

¿Qué procesos existen en el área? ¿De cuáles actividades (Procesos) quién es el responsable? ¿Quién o quiénes son los dueños de estos procesos? ¿Qué personas interactúan en el proceso, directa e indirectamente? ¿Quiénes podrían ser parte de un equipo para cambiar el proceso? ¿Tiene actualmente información del proceso? ¿Qué tipo de información tiene? ¿Qué procesos tienen mayor prioridad de mejorarse?

M (MEDIR)

¿Sabe quiénes son sus clientes? ¿Conoce las necesidades de sus clientes? ¿Sabe qué es crítico para su cliente, derivado de su proceso? ¿Cómo se desarrolla el proceso? ¿Cuáles son los pasos? ¿Cuáles son los parámetros de medición del proceso y cómo se relacionan con las necesidades del cliente? ¿Por qué son esos los parámetros? ¿Cómo obtiene la información? ¿Qué tan exacto o preciso es su sistema de medición?

⁸ PANDE, Op. Cit., p. 9.

⁹ Ibid., p. 9.

A (ANALIZAR)

¿Cuáles son las especificaciones del cliente para sus parámetros de medición? ¿Cómo se desempeña el proceso actual con respecto a esos parámetros? Muestre los datos. ¿Cuáles son los objetivos de mejora del proceso? ¿Cómo los definió? ¿Cuáles son las posibles fuentes de variación del proceso? Muestre cuáles y qué son. ¿Cuáles de esas fuentes de variación controla y cuáles no? De las fuentes de variación que controla ¿Cómo las controla y cuál es el método para documentarlas? ¿Monitoree las fuentes de variación que no controla?

M (MEJORAR)

¿Las fuentes de variación dependen de un proveedor? Si es así, ¿cuáles son? ¿Quién es el proveedor? y ¿Qué está haciendo para monitorearlas y/o controlarlas? ¿Qué relación hay entre los parámetros de medición y las variables críticas? ¿Interactúan las variables críticas? ¿Cómo lo definió? Muestre los datos. ¿Qué ajustes a las variables son necesarios para optimizar el proceso? ¿Cómo los definió? Muestre los datos

C (CONTROLAR)

Para las variables ajustadas ¿Qué tan exacto o preciso es su sistema de medición? ¿Cómo lo definió? Muestre los datos. ¿Qué tanto se ha mejorado el proceso después de los cambios? ¿Cómo lo define? Muestre los datos. ¿Cómo hace que los cambios se mantengan? ¿Cómo monitorea los procesos? ¿Cuánto tiempo o dinero ha ahorrado con los cambios? ¿Cómo lo está documentando? Muestre los datos

4.7 ALGUNOS TIPOS DE LIMPIEZAS DE ASEO

Se mencionara algunos tipos de limpieza que se practican en la compañía Sodexo para satisfacción del cliente¹⁰.

4.7.1 Limpieza manual. La limpieza manual es el método más simple y virtualmente no requiere de equipamiento técnico. Las piezas sucias se limpian adecuadamente utilizando paños o esponjas impregnados con un agente de limpieza, siempre teniendo en cuenta las medidas de protección personal del operario (guantes de goma, protección ocular, uniforme y/o delantal). Generalmente el agente de limpieza se deja actuar unos minutos (2 o 3 minutos suele ser suficiente) y luego se enjuaga con agua.

Este método de limpieza es práctico sólo en aquellos casos en los que hay que limpiar pocas piezas cada vez, o bien cuando las limpiezas son tan grandes y

¹⁰ CLEANTOOL.ORG. Limpieza en puestos de limpieza. [En línea] s.p.i. <Disponible en: http://www2.cleantool.org/lang/sp/mat_cleaning/02_reinigungprozess.htm> [consulta: 15 May. 2009].

pesadas que la limpieza por inmersión no resulta posible. Los costos laborales resultan excesivos si hay que limpiar muchas piezas. Por otra parte, las concentraciones de trabajo del agente de limpieza son más altas que las utilizadas en las limpiezas por inmersión o aspersion, y generalmente, el agente de limpieza no se recupera después de su uso para aplicaciones posteriores.

La limpieza manual genera más residuos que otros métodos de limpieza. Los paños y trapos utilizados se contaminan con sustancias químicas provenientes tanto del limpiador como de la suciedad eliminada. Los requisitos en cuanto a la gestión de estos residuos dependerá del tipo de solvente utilizado y de la suciedad eliminada.

4.7.2 Limpieza en puestos. Generalmente los puestos de limpieza constan de un tanque que contiene el agente de limpieza, al que está conectada una manguera en cuyo extremo suele haber un cepillo. La manguera suele estar acoplada a un banco de trabajo o recipiente (con o sin tapa) situado sobre el tanque, cuyo desagüe o sumidero está conectado a éste. La pieza se coloca en el banco de trabajo o recipiente y el agente de limpieza se aplica dirigiendo la manguera con el cepillo convenientemente sobre la pieza. El agente de limpieza se filtra continuamente mientras es desaguado al tanque. Este tipo de puestos de limpieza es muy común en los talleres de reparación. Los agentes de limpieza más utilizados con este tipo de equipos son los hidrocarburos y los ésteres de ácidos grasos. Ocasionalmente, también se pueden encontrar casos en los que se utilizan limpiadores acuosos, aunque estos últimos han de estar a temperaturas elevadas para ser efectivos¹¹.

4.7.3 Limpieza con ultrasonidos. En la limpieza con ultrasonidos se utilizan ondas de sonido que pasan a través de una solución limpiadora líquida a muy alta frecuencia. Estas soluciones pueden ser alcalinas, ácidas, o incluso disolventes orgánicos. El paso de las ondas ultrasónicas a través del medio líquido genera pequeñas burbujas gaseosas que favorecen una vigorosa acción limpiadora sobre las piezas. Aunque aún no se comprende completamente este mecanismo de acción, los resultados muestran una acción limpiadora muy efectiva.

Este método es ideal para piezas con finas capas de suciedad que no se pueden limpiar fácilmente utilizando técnicas tradicionales de inmersión o aspersion, debido a la configuración intrincada, la superficie y la existencia de cavidades de la pieza a limpiar. La limpieza por ultrasonidos permite alcanzar los mayores grados de limpieza.

¹¹ Ibid

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Los componentes de un sistema básico de ultrasonidos son: el tanque de limpieza, los transductores ultrasónicos, y una fuente de energía (generador). Una desventaja del proceso de limpieza por ultrasonidos es el elevado coste de los generadores de energía y de los transductores que constituyen el sistema¹².

¹² Ibid.

5. QUE ES SODEXO S.A

5.1 QUIENES SOMOS

Es una multinacional de origen Francés, fundada por el señor Pierre Bellon, Compañía miembro del Grupo Sodexo Alliance y en Colombia del Grupo Sura. Líder en la integración de servicios de alimentación y Facilities Managements

Sodexo en Colombia tiene más de 15 años de operación, con sedes administrativas en la ciudad de Medellín, Bogotá, Cali, Eje Cafetero y Barranquilla y un cubrimiento nacional que involucra más de 8.300 trabajadores directos, y 195 clientes a nivel nacional

Sodexo ofrece servicios a:

- Clínicas
- Colegios
- Negocios
- Universidades
- Industrias
- Sitios Remotos
- Cultivos de flores
- Ingenios
- Centros comerciales
- Torres empresariales

Sodexo realiza un acompañamiento profesional respaldado por una experiencia internacional que nos permite apoyar a nuestros clientes en toda aquellas actividades que no están relacionadas directamente con su negocio y que son nuestro saber hacer, las cuales atendemos simplificado sus procesos y valorizando permanentemente sus activos.

6. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ANS

6.1 OBJETIVO

El objetivo central de este procedimiento es establecer una metodología eficaz para la implementación de Acuerdos de Nivel de Servicio.

6.2 ALCANCE

Este documento es de aplicación en los procesos de construcción y control de Acuerdos de Nivel de Servicio que se pactan entre Sodexo S.A y sus clientes, los cuales se establecen para cada uno de los dominios Sodexo.

6.3 RESPONSABLE

Es responsabilidad de los Directores Regionales y sus respectivos Jefes de operaciones, suministrar un correcto direccionamiento en el proceso y es responsabilidad de administradores y jefes de operaciones velar por la correcta aplicación de este procedimiento.

6.4 DEFINICIONES DE ANS

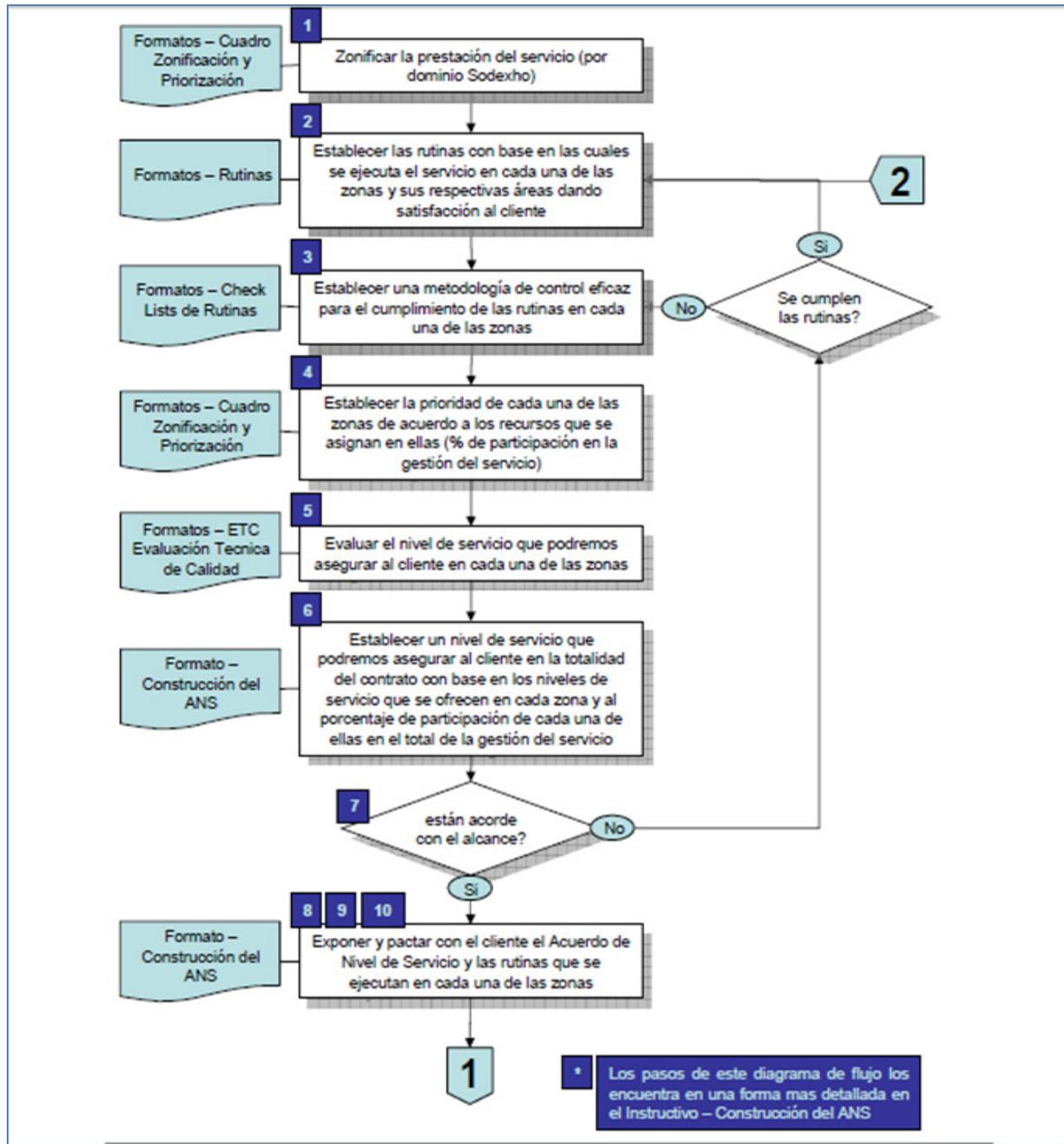
Es un contrato que garantiza la prestación de un nivel de servicio determinado. Son los parámetros con los cuales se hará seguimiento al desempeño de un servicio y serán los pactos establecidos entre Sodexo y el cliente. Es un contrato entre la empresa y su cliente sobre ciertas condiciones en la prestación del servicio.

Un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) es una “herramienta” que ayuda a proveedor y cliente a llegar a un consenso en términos del *nivel de servicios* requeridos para sustentar las necesidades del negocio; dicho ANS se caracteriza por ser un proceso estructurado, una metodología universal, homogénea y común, un instrumento que promueve la convergencia organizacional, una herramienta para hacer “benchmarking” interno, una visión multidimensional de las relaciones entre servicios; asimismo constituye un punto de referencia para el *mejoramiento continuo*, teniendo en cuenta que el poder medir adecuadamente los niveles de servicio es el primer paso para aumentar la calidad. La implementación de los ANS y un adecuado control de los mismos contribuirán al mejoramiento de la competitividad con que cuenta la compañía.

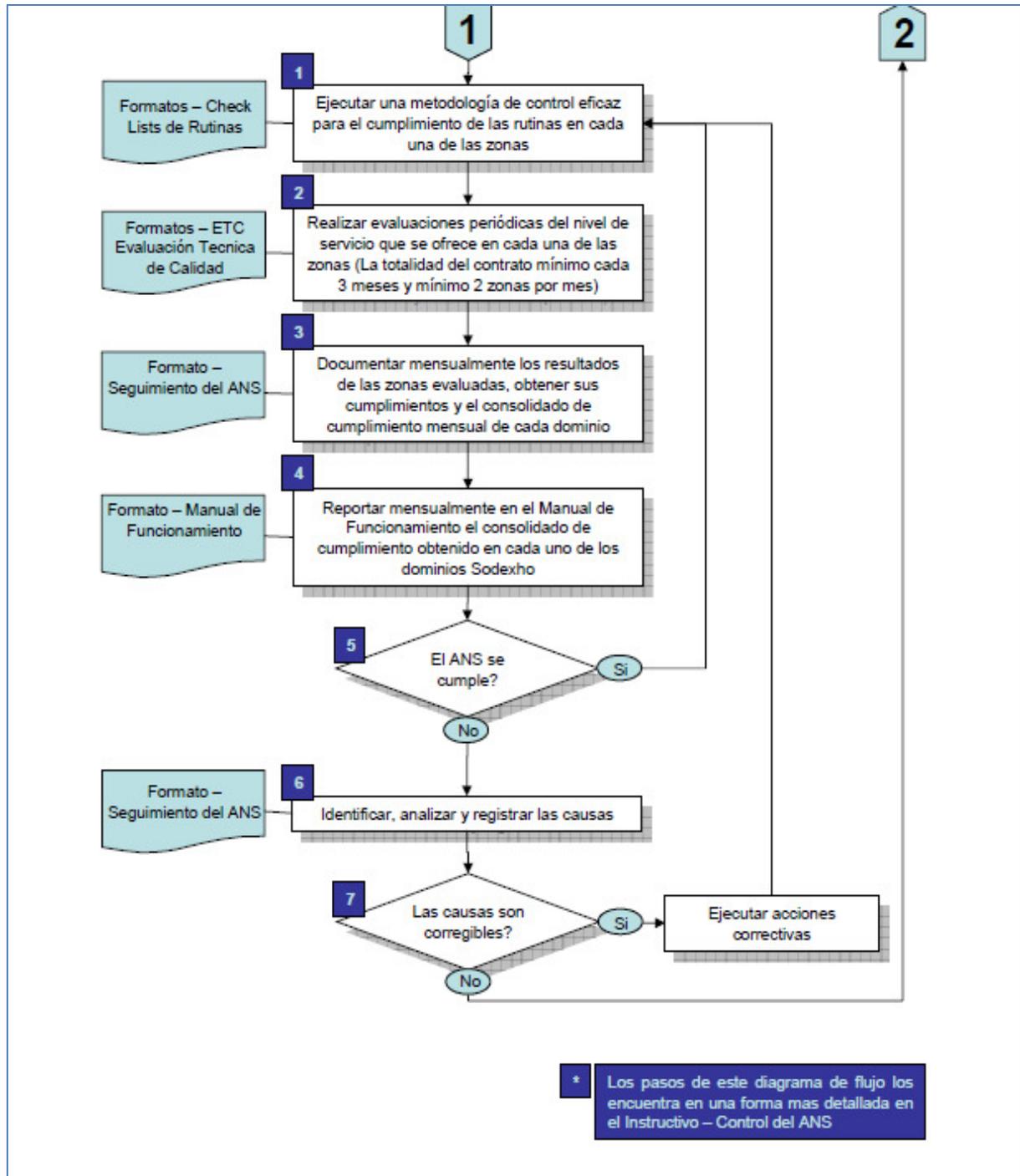
6.5 CONSTRUCCION DE ANS

ANS - Acuerdos del Nivel de Servicio (SLA – Service Level Agreements)

Figura 3. Construcción de ANS



UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Fuente: SODEXHO COLOMBIA S.A. Procedimiento para la implementación de ANS. Colombia: El autor, s.f. p. 6-7.

7. RESULTADOS OBTENIDOS (LA APLICACIÓN DEL SIX SIGMA EN EL PROCESO DE LIMPIEZA DE OFICINAS)

La evaluación se le realizará al proceso de la limpieza de oficinas, descrito anteriormente.

7.1 D (DEFINIR)

¿Qué procesos existen en el área?

- **La limpieza de Baños y Vistieres que incluye:** Porcelana Sanitaria, Recipientes de basuras, paredes y divisiones, lavamanos pisos, equipos eléctricos, superficies altas, superficies planas, dotación higiénica y Integral que incluye todos los elementos como un concepto en general para la revisión general del polvo.
- **Equipos y Utensilios**
- **Prácticas higiénicas que incluye:** La presentación del personal.
- **La limpieza de oficinas y zonas comunes que incluye:** Equipos eléctricos o mecánicos, recipiente de basura, muebles y superficies planas,illas, pisos, superficies altas, paredes, `puertas, ventanas y Integral que incluye todos los elementos como un concepto en general para la revisión general del polvo.

¿De cuáles actividades (procesos) quién es el responsable?

De cada una de las actividades es responsable colaborador asignada para esa área, o para ese piso (en caso de ser un edificio), o zona.

¿Quién o quiénes son los dueños de estos procesos?

Los dueños de este proceso como primera instancia es el administrador persona que da la cara frente al cliente Bancolombia y a la compañía, dependiendo así de la información y el control que brinde los coordinadores en la revisión que ellos realicen y por último los colaboradores que son las personas que realizan la labor de aseo y son los encargados de mantener la aéreas mencionadas anteriormente en buen estado.

¿Qué personas interactúan en el proceso, directa e indirectamente?

Directamente interactúan el personal de aseo y en ocasiones los de mantenimiento, supervisados por un coordinador, e indirectamente el administrador de Sodexo y el cliente, quien en este caso es Bancolombia, a través de una persona designada como Interlocutor.

¿Quiénes podrían ser parte de un equipo para cambiar el proceso?

El Coordinador como tal, ya que este es el conducto directo de los colaboradores, teniendo en cuenta la opinión de ellos para tomar una decisión, a no ser que sea necesario, integrar otra persona, para que el proceso no cambie del todo, sino que se mejore lo que no está marchando bien.

¿Tiene actualmente información del proceso?

Si se tiene información del proceso ya que esta ha sido descrita, en todo la investigación.

¿Qué tipo de información tiene?

- Definiciones de conceptos
- Cómo se hace cada uno de los procesos
- Qué productos se utilizan
- Cómo se utilizan los productos
- Cuáles son las normas mínimas de seguridad

¿Qué procesos tienen mayor prioridad de mejorarse?

- La limpieza de Baños,
- La limpieza Oficinas.
- La limpieza Zonas Comunes.
- Estos son los más identificados en la marcha del proceso de limpieza.

7.2 M (MEDIR)

¿Sabe quiénes son sus clientes?

Si, Bancolombia, es uno de los clientes más importante a nivel Nacional que tiene la compañía, el cual es demasiado exigente en los servicios que contrata, y por esta razón es una compañía que se convierte en un reto para Sodexo.

¿Conoce las necesidades de sus clientes?

Si se conocen, ya que Bancolombia es una entidad financiera, dedicada solamente a la prestación de servicios netamente financieros, por este motivo adquiere los servicios de la compañía. Bancolombia es una empresa reconocida a nivel nacional y lo que más le gusta es cuidar su imagen, tanto en su exterior como en su interior, para así seguirse viendo como una de las grandes empresas Colombianas.

¿Sabe qué es crítico para su cliente, derivado de su proceso?

Que el proceso de limpieza de la oficina no sea realizado en el tiempo estipulado, ya que esto genera incomodidad, tanto en el personal que trabaja en ellas, como en nuestro colaborador, y también al cliente que ingresa a las instalaciones del banco.

Los reproceso por no tener un plan B u otra opción, en momento de contingencia como un derrame, una fuga de agua, un piso empantanado por la lluvia, superficies planas con manchas de vasos y de comidas entre otros.

Que la oficina de uno de los presidentes, no este adecuada, o aseada correctamente en el momento que este ingrese a laborar.

El retraso que pueda tener la recogida de las papeleras, ya que esta no se ve con agrado cuando está llena.

Que las superficies estén con abundante polvo, y los pisos no tengan la adecuada limpieza.

¿Cómo se desarrolla el proceso?

Antes del cambio de horario se manejaba un horario de 6:00 am a 4:00 pm de Lunes a viernes y de 7:00 pm a 5:00 am de domingo a jueves, el personas de la mañana se encargaba de verificar que en el transcurso del día todo estuviera en perfecto estado y mantuviera los baños, las oficinas y las zonas comunes en buen estado y en las horas de la noche el personal se encargaba de realizar aseo profundo a los baños, oficinas y zonas comunes.

Hoy en día se maneja un horario diferente por petición del cliente para reducción de costos; se maneja un horario de 6:00 am a 2:00 pm y de 1:00 pm a 9:00 pm de Lunes a Viernes y los sábados de 6:00 am a 11:00 am

Su desarrollo se realiza mediante unas rutinas establecidas.

¿Cuáles son los pasos?

- Se llevan todos los implementos en un carro que es adecuado para estos utensilios, este se deja afuera para que no estorbe en la zona u oficina a organizar.
- Se procede a vaciar las papeleras a su limpieza y cambio de bolsa.
- Vaciado de ceniceros, limpieza y desinfección.
- Se realiza la limpieza de baños, donde se inicia con el retiro de residuos y basuras acumuladas, se humedece el lavamanos y se aplica el detergente directamente, se restriegan las superficies con esponja, se enjuaga con abundante agua, se desinfecta toda la superficie con trapo húmedo, luego con trapo seco y por último se revisa. Luego se sigue con el sanitario, donde se vacía el sistema, se aplica solución, se restriega con esponjilla, se desinfecta manija, botón, aro, borde de sanitario y la tapa. Y por último con el limpiado de los pisos.
- Limpieza de lámparas, se apaga la lámpara, se retiran los tubos y se limpian con un trapo húmedo, colocar de nuevo los tubos y revisar su correcto desempeño.
- Limpieza de cristales, se retiran los pegantes de cintas, se limpian las salpicaduras, se humedece la plumilla y se frota el cristal con esta, se debe pasar la plumilla de arriba hacia abajo o de forma lateral con movimiento continuo y sin levantarlo, se limpian las posibles gotas y por último se seca el suelo con trapero
- Limpieza de paredes
- Limpieza de superficies con trapo húmedo, para retirar el polvo, se debe hacer de arriba hacia abajo o de adentro hacia fuera, de lo más limpio a lo más sucio.
- Limpieza silla, se realiza con trapo húmedo, retirar los elementos que impidan la marcha de los rodachinas y luego lubricarlos.
- Limpieza de equipos, se retira el polvo, se hace con un trapo húmedo y por último se deja sacar.
- Barrido húmedo de los pisos.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- Lo último que se realiza es la revisión general, que todo quede limpio y en perfecto estado, se apagan las luces en caso de tenerlas encendidas y se cierra la oficina.

Estos son los procesos que se implementan en SODEXO, los cuales están estandarizados pero, con tendencia a cambios.

¿Cuáles son los parámetros de medición del proceso y cómo se relacionan con las necesidades del cliente?

Uno de las herramientas que se utilizan para la medición son los ANS realizados por los coordinadores y auditados por el área de Calidad de Sodexo.

1. El ANS (Acuerdo del Nivel de Servicio) es un proceso de mejoramiento continuo, orientado a agregar valor en la presentación de servicios, con el cual se conoce en todo momento como, donde y cuando se destinan los recursos, haciendo del balance de estos, la medición de efectividad de la operación. Este es un documento está avalado por el SIG (Sistema Integrado de Gestión) de SODEXO.

- Ficha técnica por servicio que resume todas las condiciones básicas pactadas entre Sodexo y su cliente, de manera cuantitativa y cualitativa.
- Tabla de frecuencia que detalla todas las zonas, tareas a realizar, la periodicidad con que se efectuaran dichas tareas y un porcentaje de importancia a cada zona
- Redacción de procedimientos: Son los manuales donde están descritos todos los procedimientos para prestar un excelente servicio.
- Manual de calidad-estándares: Es la asignación detallada de un estándar que se le da a cada tarea.
- Lista de chequeo: Son los listados de chequeo con los cuales se puede calificar la percepción del servicio ejecutado según la guía del estándar.

Medición de niveles de servicio:

- La medición de los acuerdos se registra en informes estadísticos y periódicos con los logros, los acuerdos y las metas de mejoramiento, explicando además las desviaciones que se puedan presentar.
- Los niveles de servicio se deben tener bajo vigilancia que se ejecuta en reuniones de revisión del servicio que se realiza en el comité operativo y ejecutivo del proyecto, haciendo el seguimiento a las encuestas de satisfacción del cliente y los mecanismos que se definan para mantener

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

el servicio bajo control y lograr que se mejore y se preste dentro de los parámetros definidos.

¿Por qué son esos los parámetros?

Para especificar si los colaboradores de aseo si están cumpliendo con los parámetros pactados con el cliente.

Además así se lleva un control de las actividades que se deben realizar y llevarles un conteo de las debilidades que se encuentren en su revisión para así poder retroalimentarlos.

¿Cómo obtiene la información?

Esta información se obtiene con los resultados cuantitativos que nos arrojan los ANS y la auditoria que se realiza por parte de la compañía Sodexo en cuanto a la calidad de sus procesos.

¿Qué tan exacto o preciso es su sistema de medición?

En si el sistema de medición de los procesos según estos parámetros son acuerdos y no tienen una rigidez al aplicarlo pues depende del recurso humano que suministra el servicio y del presupuesto disponible del cliente.

Para evidenciar las dificultades que presenta el servicio de limpieza en la operación Bancolombia en el edificio Centro empresarial Olaya herrera se procederá a evaluar los cuatro pisos utilizando como herramienta de medición los ANS en dos etapas la primera antes del cambio de horario para ver como afecta o favorece este cambio y la segunda auditoria para poder evidenciar las dificultades que se puedan presentar.

Ver anexo 1 y 3 de ANS

7.3 A (ANALIZAR)

7.3.1 Análisis de primera auditoria con la herramienta de ANS. En la primera auditoria realizada el día 10 de Septiembre de 2009 en la sede de Bancolombia ubicada en el CEOH, en los 4 pisos, se sugiere a que este análisis se debe realizar por cada piso, y así se hace más detallado, con mas control, para tener un indicador y evidenciar con exactitud cual piso requiere una prioridad más elevada en el plan de acción y cuales necesitan un seguimiento riguroso y condicionado para no reincidir en los mismos errores de los demás pisos.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Se debe tener en cuenta que la consultoría se hace cuantitativamente y que se mide en porcentaje, el cual el ideal debería ser el 100%.

Las áreas a evaluar en la zona tienen una asignación porcentual (%) según la zona a evaluar, como lo muestra el siguiente cuadro aclarando que para todos los pisos la asignación de los porcentajes varía según su prioridad

Tabla 1. Áreas evaluadas en los pisos

AREAS DE EVALUACIÓN EN LA ZONA	PRIORIDAD ASIGNADA (%) SEGÚN LA ZONA
BAÑOS Y VESTIERES:	23,21
BASURAS:	6,43
EQUIPOS Y UTENSILIOS:	3,57
PRACTICAS HIGIÉNICAS:	3,57
OFICINAS:	41,79
ZONAS COMUNES:	21,43
Suma de prioridades igual a 100, no mayor ni menor.	100

Fuente: SODEXO. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN. SIG, Documento formación y entrenamiento, limpieza de interiores y Exteriores. Paris: SODEXO S.A., 2009.

Esta tabla es extraída del formato llamado ANS el cual es documento interno de la empresa Sodexo y reposa en el SIG, este formato será incluido en el trabajo como anexo, como evidencia del trabajo de campo realizado con el asesor Cesar Augusto Betancur Pérez.

Por cada área evaluada en la zona existe un porcentaje de 0 a 3 donde 0 es la calificación más baja y 3 la más alta. Se exceptúan los casos de la zona de basuras y practicas higiénicas, en donde los valores que se manejan son cero (0) ó tres (3) respectivamente

Practicas Higiénicas: Se debe mencionar también que antes de iniciar a evaluar cada piso, se hace una pequeña evaluación al personal que realiza las labores de limpieza, esta se llama prácticas higiénicas, donde se revisa:

- Uniforme, el cual debe estar completo en su totalidad.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- Accesorios, no deben tener anillos, los aretes deben ser cortos y el reloj no puede ser metálico.
- Escarapela, el auxiliar lo debe portar siempre en un lugar visible y en buen estado.
- Manos, deben estar limpias, uñas cortas y sin esmalte.
- Zapatas, limpias, embetunados o engrifados.
- No usar perfumes durante la jornada laboral.
- El cabello debe estar recogido durante la jornada laboral.

Esta tiene una prioridad o porcentaje asignada del 3,57% en la tabla, en la auditoria obtuvo un resultado del 3,57%, una calificación al 100%

7.3.1.1 Piso 1. En este piso el resultado fue del 67.7%, lo cual resume que el lugar a la hora que se evaluó, el resultado obtenido, así mismo indica que existen procesos a mejorar los cuales se enuncian a continuación:

RESULTADO EVALUACIÓN ESTA CONSULTORÍA:

67.7%

Área

Baños y Vestieros: Su prioridad asignada o porcentaje es del 23.2% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 15,47%, la diferencia es del 7,73%, este resultado se vio afectado en:

Grupo

- La porcelana sanitaria, o sea, orinales, sanitarios y duchas, se encuentran manchas, en este caso esta falencia puede ser muy normal, ya que estos lugares están expuestos a un tránsito alto de uso, por ende se recomienda inspeccionarse continuamente y verificarse con los formatos de rutina, el tiempo que se tiene estipulado es cada 2 horas.
- Recipientes de basuras, se refiere a las papeleras, las cuales su única característica que disminuye el resultado, es el adhesivo de fabrica en su momento de compra, y por desconocimiento no había sido retirado, se dejó la observación.
- En lavamanos, paredes, superficies alta y bajas, paredes, pisos y equipos eléctricos, se evidencia también presencia de algunas manchas, lo que nos lleva a concluir que se debe realizar un plan de acción para

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

disminuir esta característica, la cual se convierte en la mayor evidencia para bajar la calificación.

- Dotación Higiénica, en este campo tiene un punto a favor, la calificación fue la más alta 3, ya que tienen un buen stock de insumos, con todos los elementos necesarios para un mínimo de 10 personas.
- Polvo, este es uno de los factores más difícil de controlar, ya que por muchas frecuencias que se apliquen, este siempre va a tener su presencia debido a la gran cantidad de difusores, en este piso solo se evidencia el polvo, en las superficies más altas o de difícil acceso, sin embargo se tiene una rutina para este proceso cada 2 días.

Área

Equipos y utensilios: Su prioridad asignada o porcentaje es del 3,6% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 2,4%, la diferencia es del 1,2%, este porcentaje está representado en las siguientes características encontradas en el recorrido:

Características

- Elementos principales, los cuales son: Carros porta utensilios, trapeadores, mopas y similares, escobas, recogedores, señalización, aspiradoras, brilladoras rotativas de alta y baja rotación; esto elementos deben permanecer limpios, sin olor y en los sitios destinados para ello, en almacenamiento o en uso.
- Elementos secundarios, los cuales son: Extensiones eléctricas, mangueras, baldes, carro exprimidor, Bayetilla, no todos estos elementos fueron hallados en la zona, por lo tanto solo se evalúa sobre los existentes.

Área

Oficinas: Su prioridad asignada o porcentaje es del 41,8% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 32%, la diferencia es del 9,8%, este porcentaje está representado en las siguientes características encontradas en el recorrido:

Grupo

- Equipos eléctricos, se compone de Equipos de computo, teléfonos, fotocopiadoras, extintores, interruptores, en los cuales la característica común, son las manchas y en algunos casos adhesivos, se debe realizar un plan de acción, ya que las manchas es un inconveniente muy recurrente y disminuye el resultado. Este mismo inconveniente pasa con los recipientes de basura, que al igual que en los baños se encuentran algunos con stickers.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- Muebles, se componen de Estanterías, tableros, escritorios, módulos de oficinas, archivadores, en este punto se debe resaltar la ausencia de cualquier tipo de inconveniente ya que en el momento de la evaluación hubo ausencia de las características evaluadas (polvo, manchas, grasa, telarañas y salpicaduras), generando la máxima calificación (3) Ausencia de las características
- Silla y pisos, en este grupo es un poco incontrolable mantener la calificación máxima, ya que tanto las sillas como el piso son de constante uso, en cuanto a las sillas la calificación se afecta por el hallazgo de cabellos femenino que se encuentran en ellas, y los pisos por el frecuente paso de las personas que están dentro de la oficina, se puede revisar, estudiar e implementar acciones con las cuales esta calificación se mantenga en (2) Presencia únicamente de manchas o en dado caso suba a (3) Ausencia de las características
- Puertas y ventanas, se resalta la buena labor en estos elementos, ya que obtuvieron la máxima calificación (3) Ausencia de las características, el plan a seguir es mantener este estatus para satisfacción del cliente y de Sodexo como compañía

Área

Zonas comunes: Su prioridad asignada o porcentaje es del 21,4% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 14,3%, la diferencia es del 7,1%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:

Grupos

- Equipos eléctricos, recipientes de basura, muebles y superficies planas, en este grupo de elementos, se tienen las mismas inconsistencias, que se observaron en las oficinas, la cual la principal característica es la presencia de manchas, en algunos elementos, se reitera nuevamente que se debe hacer un plan de acción lo más pronto posible para mejorar esta calificación.
- Pisos, superficies altas y paredes, igual que en las oficinas se tiene la falencia con las manchas, adicional el polvo, en este punto (Zonas Comunes) es mas crítico el control, ya que es una zona como su nombre lo dice común y con alto flujo de personas transitando en ese lugar, en cuanto a las superficies altas es muy común la acumulación de polvo por ser este lugar de difícil acceso.
- Puertas, ventanas y sillas, en este caso no aplica la evaluación ya que en las zonas comunes no existen estos elementos.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Estos son los resultados de la primera auditoria, donde se identificaron algunas falencias, en casi todos los elementos evaluados, esto no significa que el resultado sea bajo, por el contrario fue mejor de lo esperado en la evaluación realizada al piso uno del CEOH, se realizan algunas recomendaciones, pero sin ningún fondo o seguimiento, porque inicialmente se dejó planteado un cambio de horario, el cual se realizaría días después de ejecutada esta auditoría, los comentarios de la recomendación se hacen con el fin de no perder la trazabilidad y tener una bitácora de lo que se puede y no se puede hacer.

7.3.1.2 Piso 2. En este piso el resultado fue del 61.5%, lo cual resume que el lugar a la hora que se evalúe, el resultado obtenido, así mismo, indica que existen procesos a mejorar los cuales se enuncian a continuación:

RESULTADO EVALUACIÓN ESTA CONSULTORÍA:

61.5%

Área

Baños: Su prioridad asignada o porcentaje es del 22,7% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 15,15%, la diferencia es del 7,55%, este resultado se vio afectado en:

Grupo

- La porcelana sanitaria, o sea, orinales, sanitarios y duchas, se encuentran manchas, en este caso esta falencia puede ser muy normal, ya que estos lugares están expuestos a un tránsito alto de uso por ende se recomienda inspeccionarse constantemente, adicionalmente a esta falencia en este piso se le suma el hallazgo de adhesivos de fábrica, los cuales se recomienda hacer la respectiva tarea de retirarlos.
- Recipientes de basuras, igual que en el piso 1 aquí también se encuentran adhesivos de fábrica, por desconocimiento no han sido retirados y se deja la observación.
- En lavamanos, paredes, superficies alta y bajas, paredes, pisos y equipos eléctricos, se evidencia también presencia de algunas manchas, lo que nos lleva a concluir que se debe realizar un plan de acción para disminuir esta característica, la cual es también común en el piso 1.
- Dotación Higiénica, en este campo tiene un punto a favor, la calificación fue la más alta (3) Ausencia de las características, ya que tienen un buen stock de insumos, con todos los elementos necesarios para un mínimo de 10 personas.
- Polvo, este es uno de los factores más difíciles de controlar, ya que por mas contantes que sean la limpiezas, este siempre va a tener su

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

presencia, en este piso solo existe presencia de este factor, en las superficies más altas o de difícil acceso, sin embargo se tiene una rutina para este proceso cada 2 días.

Área

Equipos y utensilios: Su prioridad asignada o porcentaje es del 2,3% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 1,5%, la diferencia es del 0,8%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:

Características

- Elementos principales, los cuales son: carros porta utensilios, trapeadores, mopas y similares, escobas, recogedores, señalización, aspiradoras, brilladoras rotativas de alta y baja rotación; esto elementos los mantienen limpios, sin olor y en los sitios destinados para ello, en almacenamiento o en uso.
- Elementos secundarios, los cuales son: Extensiones eléctricas, mangueras, baldes, carro exprimidor, Bayetilla, esto elementos no todos son utilizados y no fueron hallados en la zona, por este motivo se realiza la evaluación sobre los existente, por lo demás no existe ninguna otra observación ni aspectos a mejorar, o que se necesite de un plan de acción.

Área

Oficinas: su prioridad asignada o porcentaje es del 47,7% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 31,8%, la diferencia es del 15,9%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:

Grupos

- Equipos eléctricos, se compone de Equipos de computo, teléfonos, fotocopiadoras, extintores, interruptores, en los cuales la falencia es encontrar únicamente manchas y en algunos casos adhesivos, se debe realizar un plan de acción, ya que las manchas es un inconveniente muy repetitivo y esta falencia baja la puntuación. Este mismo inconveniente pasa con los recipientes de basura, que al igual en los baños se encuentran algunas con stickers.
- Muebles, se componen de Estanterías, tableros, escritorios, módulos de oficinas, archivadores, en este punto se debe tomar medidas y/o hacer plan de acción, ya que se encuentran manchas en algunos lugares de los muebles

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- Silla y pisos, en este grupo es un poco incontrolable mantener la calificación máxima, ya que tanto las sillas como el piso son de constante uso y tráfico, en cuanto a las sillas la calificación baja por el cabello femenino que se encuentra en ellas, y los pisos por el frecuente paso de las personas que están dentro de la oficina, se puede revisar, estudiar e implementar acciones con las cuales esta calificación se mantenga en (2) Presencia únicamente de manchas o en dado caso suba a (3) Ausencia de las características
- Puertas y ventanas, en este piso se encuentra algunas manchas, se recomienda implementar la labor realizada en el piso 1 de ser un poco más constante la limpieza, para seguir con el indicador alto del piso 1.

Área

Zonas comunes: su prioridad asignada o porcentaje es del 18,2% del cual en la auditoría se obtuvo un resultado del 10,8%, la diferencia es del 7,4%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:

Grupos

- Equipos eléctricos, recipientes de basura, muebles y superficies planas, en este grupo de elementos, se tienen las mismas inconsistencias, que se observaron en las oficinas, la cual la mayor falencia es la presencia de manchas, en algunos elementos, y adicional se encontraron adhesivos de fábrica en los recipientes de basura y con una capacidad a más del 75% de la capacidad de los desechos, se reitera nuevamente que se debe hacer un plan de acción lo más pronto posible para mejorar esta calificación.
- Pisos, superficies altas y paredes, igual que en las oficinas se tiene la falencia con las manchas, adicional el polvo, en este punto (Zonas Comunes) es más crítico el control, ya que es una zona como su nombre lo dice común y con alto flujo de personas transitando en ese lugar, en cuanto a las superficies altas es el muy común la acumulación de polvo por ser este lugar de difícil acceso.
- Sillas, sofás y bancas, se evidencia alta presencia de cabellos, adicional a esto se encuentra chicle pegado en la parte del asiento de la silla, se recomienda que en la limpieza de estas se de una revisión a las partes no visibles, para evitar encontrar residuos o características como el chicle.
- Puertas, ventanas y sillas, en este caso no aplica la evaluación ya que en las zonas comunes no existen estos elementos.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Este es el resultado del piso 2, donde se identificaron algunas falencias, en casi todos los elementos evaluados, esto no significa que el resultado sea malo, pero si un poco bajo en comparación con el piso 1, se realizan algunas recomendaciones, pero sin ningún fondo o seguimiento, por que inicialmente se dejó planteado un cambio de horario, el cual se realizaría días después de ejecutada esta auditoría, los comentarios de recomendación se hacen con el fin de no perder la trazabilidad y tener una bitácora de lo que se puede y no se puede hacer.

7.3.1.3 Piso 3. En este piso el resultado fue del 57,5%, una de las calificaciones más bajas, lo cual resume que el lugar a la hora que se evalúe, el resultado obtenido, así mismo, indica que existen procesos a mejorar los cuales se enuncian a continuación:

RESULTADO EVALUACIÓN ESTA CONSULTORÍA:

57.5%

Área

Baños y Vestieros: Su prioridad asignada o porcentaje es del 22,2% del cual en la auditoría se obtuvo un resultado del 14,07%, la diferencia es del 8,13%, este resultado se vio afectado en:

Grupos

- La porcelana sanitaria, o sea, orinales, sanitarios y duchas, se encuentran manchas, en este caso esta falencia puede ser muy normal, ya que estos lugares están expuestos a un tránsito alto de uso por ende se recomienda inspeccionarse constantemente.
- Recipientes de basuras, igual que en los pisos anteriores aquí también se encuentran adhesivos de fábrica, por desconocimiento no han sido retirados y se deja la observación.
- Paredes, superficies alta y bajas, paredes, pisos y equipos eléctricos, se evidencia también presencia de algunas manchas, lo que nos lleva a concluir que se debe realizar un plan de acción para disminuir esta característica, la cual es también común en los pisos anteriores.
- Lavamanos, poceta, griferías, mesón, hay presencia de pegamento del adhesivo, el cual fue retirado pero se dejó el pegamento, adicional se observan algunos residuos en la poceta, esto puede ser algo eventual, pero rebaja la calificación realizada en su momento, aquí el plan a seguir es realizar una revisión cada 2 horas, para evitar este tipo de características.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- Dotación Higiénica, en este campo tiene un punto a favor, la calificación fue la más alta (3), ya que tienen un buen stock de insumos, con todos los elementos necesarios para un mínimo de 10 personas.
- Polvo, este es uno de los factores más difíciles de controlar, ya que por mas contantes que sean la limpiezas, este siempre va a tener su presencia, en este piso solo existe presencia de este factor, en las superficies más altas o de difícil acceso, sin embargo se tiene una rutina para este proceso cada 2 días.

Área

Equipos y utensilios: Su prioridad asignada o porcentaje es del 2,2% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 1,5%, la diferencia es del 0,7%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:

Grupos

- Elementos principales, los cuales son: carros porta utensilios, trapeadores, mopas y similares, escobas, recogedores, señalización, aspiradoras, brilladoras rotativas de alta y baja rotación; en este piso 3 se encontró en la poceta incrustaciones y escobas sucias (palos), se realiza la observación de tener las escobas en su lugar y limpias, esto es algo que puede ser eventual, ya que los elementos pueden estar ahí por alguna contingencia, o por atender otra prioridad.
- Elementos secundarios, los cuales son: Extensiones eléctricas, mangueras, baldes, carro exprimidor, Bayetilla, esto elementos no todos son utilizados y no fueron hallados en la zona, por este motivo se realiza la evaluación sobre los existente, por lo demás no existe ninguna otra observación ni aspectos a mejorar, o que se necesite de un plan de acción.

Área

Oficinas: su prioridad asignada o porcentaje es del 50,2% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 27,2%, la diferencia es del 23%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:

Grupos

- Equipos eléctricos, se compone de Equipos de computo, teléfonos, fotocopiadoras, extintores, interruptores, en los cuales se encuentran las siguientes falencias manchas y presencia de hollín, este ultimo producido por un escape en el techo, pero hasta ese momento el personal no se había percatado de los residuos, en este caso se sugiere

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

dar rondas para revisar por las oficinas no constantes, pero si en un tiempo prudencial.

- Recipientes de basura, siguen con el inconveniente de los adhesivos, la observación ya se ha realizado, para proceder a removerlos.
- Muebles, se componen de Estanterías, tableros, escritorios, módulos de oficinas, archivadores, en este punto se debe tomar medidas y/o hacer plan de acción, ya que se encuentran manchas en algunos lugares de los muebles
- Silla y pisos, en este grupo es un poco incontrolable mantener la calificación máxima, ya que tanto las sillas como el piso son de constante uso y tráfico, en cuanto a las sillas la calificación baja por el cabello femenino que se encuentra en ellas, en este piso se adiciona la presencia de boronas (harinas, pan), los pisos por el frecuente paso de las personas que están dentro de la oficina, se puede revisar, estudiar e implementar acciones con las cuales esta calificación se mantenga en 2 o en dado caso suba a 3.
- Puertas y ventanas, en este piso, no aplica.

Área

Zonas comunes: su prioridad asignada o porcentaje es del 16,9% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 12,5%, la diferencia es del 4,4%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:

Grupos

- Equipos eléctricos, recipientes de basura, en este grupo de elementos, se tienen las mismas inconsistencias, que se observaron en las oficinas, la cual la mayor falencia es la presencia de manchas, en algunos elementos.
- Muebles y superficies planas, en este piso vale la pena resaltar que en el resultado de las zonas comunes, los elementos mencionados su calificación es de 3, o sea, ausencia de características.
- Pisos, superficies altas y paredes, en este piso estos elementos obtuvieron la máxima calificación, ya que hay ausencia de las características.
- Puertas y ventanas, se evidencia presencia de manchas, se deben tomar la respectivas correcciones y/o hacer un plan de acción por el inconveniente tan repetitivo.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Este es el resultado del piso 3, donde se identificaron algunas falencias, en casi todos los elementos evaluados, dando como resultado el porcentaje más bajo de los 4 pisos, se realizan algunas recomendaciones, pero sin ningún fondo o seguimiento, por que inicialmente se dejó planteado un cambio de horario, el cual se realizaría días después de ejecutada esta auditoría, los comentarios de recomendación se hacen con el fin de no perder la trazabilidad y tener una bitácora de lo que se puede y no se puede hacer.

7.3.1.4 Piso 4. En este piso el resultado fue del 63.4%, lo cual resume que el lugar a la hora que se evalúe, el resultado obtenido, así mismo, indica que existen procesos a mejorar los cuales se enuncian a continuación:

RESULTADO EVALUACIÓN ESTA CONSULTORÍA:

63.4%

Área

Baños y Vestires: Su prioridad asignada o porcentaje es del 18,6% del cual en la auditoría se obtuvo un resultado del 13,01%, la diferencia es del 5,59%, este resultado se vio afectado en:

Grupos

- La porcelana sanitaria, o sea, orinales, sanitarios y duchas, se encuentran manchas, en este caso esta falencia puede ser muy normal, ya que estos lugares están expuestos a un tránsito alto de uso por ende se recomienda inspeccionarse constantemente, por lo menos de cada 2 horas.
- Recipientes de basuras, se encuentran adhesivos de fábrica, por desconocimiento no han sido retirados y se dejó la observación, adicional se encuentran residuos en el fondo del recipiente, esto no se debería presentar, ya que estos recipientes siempre tienen bolsas plásticas para almacenar los residuos.
- En lavamanos, paredes, superficies altas y bajas, paredes, pisos y equipos eléctricos, se evidencia presencia de algunas manchas, lo que nos lleva a concluir que se debe realizar un plan de acción para disminuir esta característica.
- Dotación Higiénica, en este campo tiene un punto a favor, la calificación fue la más alta (3), ya que tienen un buen stock de insumos, con todos los elementos necesarios para un mínimo de 10 personas.
- Polvo, este es uno de los factores más difíciles de controlar, ya que por más constantes que sean las limpiezas, este siempre va a tener su presencia, en este piso solo existe presencia de este factor, en las

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

superficies más altas o de difícil acceso, sin embargo se tiene una rutina para este proceso cada 2 días.

Área

Equipos y utensilios: Su prioridad asignada o porcentaje es del 3,3% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 2,2%, la diferencia es del 1,1%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:

Grupos

- Elementos principales, los cuales son: carros porta utensilios, trapeadores, mopas y similares, escobas, recogedores, señalización, aspiradoras, brilladoras rotativas de alta y baja rotación; estos elementos los mantienen limpios, sin olor y en los sitios destinados para ello, en almacenamiento o en uso, pero se encuentra un empozamiento de agua en la poceta donde se lavan las traperas.
- Elementos secundarios, los cuales son: Extensiones eléctricas, mangueras, baldes, carro exprimidor, Bayetilla, estos elementos no todos son utilizados y no fueron hallados en la zona, por este motivo se realiza la evaluación sobre los existentes, por lo demás no existe ninguna otra observación ni aspectos a mejorar, o que se necesite de un plan de acción.

Área

Oficinas: su prioridad asignada o porcentaje es del 46,4% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 30,9%, la diferencia es del 15,5%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:

Grupos

- Equipos eléctricos, se componen de Equipos de computo, teléfonos, fotocopiadoras, extintores, interruptores, en los cuales la falencia es encontrar únicamente manchas y en algunos casos adhesivos, se debe realizar un plan de acción. Este mismo inconveniente pasa con los recipientes de basura, que al igual en los baños se encuentran algunas con stickers, adicional estaba al 25% de la capacidad
- Muebles, se componen de Estanterías, tableros, escritorios, módulos de oficinas, archivadores, en este punto se debe tomar medidas y/o hacer plan de acción, ya que se encuentran manchas en algunos lugares de los muebles
- Silla y pisos, en este grupo es un poco incontrolable mantener la calificación máxima, ya que tanto las sillas como el piso son de

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

constante uso y tráfico, en cuanto a las sillas la calificación baja por el cabello femenino que se encuentra en ellas, y los pisos en este caso su calificación fue la máxima, hubo ausencia de características.

- Puertas y ventanas, en este piso se encuentran algunas manchas, se recomienda implementar la labor realizada en el piso 1 de ser un poco más constante la limpieza, para seguir con el indicador alto del piso 1.

Área

Zonas comunes: su prioridad asignada o porcentaje es del 19,7% del cual en la auditoría se obtuvo un resultado del 14%, la diferencia es del 5,7%, este porcentaje está representado en las siguientes fallencias encontradas en el recorrido:

Grupos

- Equipos eléctricos, muebles y superficies planas, en este grupo de elementos, se tienen las mismas inconsistencias, que se observaron en las oficinas, la cual la mayor fallencia es la presencia de manchas, en algunos elementos, y adicional se encontraron adhesivos de fábrica.
- Pisos, superficies altas y paredes, igual que en las oficinas se tiene la fallencia con las manchas, adicional el polvo, en este punto (Zonas Comunes) es más crítico el control, ya que es una zona como su nombre lo dice común y con alto flujo de personas transitando en ese lugar, en cuanto a las superficies altas es muy común la acumulación de polvo por ser este lugar de difícil acceso. En este punto los pisos obtuvieron la máxima calificación.
- Sillas, sofás y bancas, en este piso no aplica.
- Puertas, ventanas y sillas, se encuentran las características de las manchas como se ha visto en los otros pisos, se recomienda realizar plan de acción.

Este es el resultado del piso 4, donde se identificaron algunas fallencias, en casi todos los elementos evaluados, esto no significa que el resultado sea malo, se realizan algunas recomendaciones, debido a que se encuentra una característica nueva como el empozamiento de agua, no se hace ningún seguimiento a fondo, por que inicialmente se dejó planteado un cambio de horario, el cual se realizaría días después de ejecutada esta auditoría, los comentarios de recomendación se hacen con el fin de no perder la trazabilidad y tener una bitácora de lo que se puede y no se puede hacer.

7.3.2 Análisis de la segunda auditoría con la herramienta de ANS y cambio de horario. El día 12 de Noviembre del 2009 se realizó una segunda auditoría en la misma sede de Bancolombia en el edificio CEOH en los 4 piso, esto con

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

el fin de evidenciar los pro o los contra del nuevo cambio de horario realizado para este edificio ya que anteriormente se trabajaba de 6:00 am a 4:00 pm de Lunes a viernes encargados de mantener los pisos limpios y ordenados en el transcurso del día y de 6:00 pm a 5:00 am donde realizaban aseo profundo a las oficinas y a los baños, a partir del mes de octubre se cambio el horario de 6:00 am a 2:00 pm y de 1:00 pm a 9:00 pm de lunes a viernes y los sábados de 6:00 am a 2:00 pm, se realizara esta segunda auditoria con el fin de evaluar y evidenciar cuales han sido las ventajas y desventajas del nuevo cambio y poder realizar un plan de acción y realizar un seguimiento más riguroso para atacarlo los errores y poder prestar un mejor servicio.

Como se menciona en la primera auditoria se debe tener en cuenta que la consultoría se hace cuantitativamente y que se mide en porcentaje, el cual el ideal debería ser el 100%. Las áreas a evaluar en la zona tienen una asignación en (%) según la zona a evaluar, como lo muestra el siguiente cuadro.

Como se menciona en la primera auditoria se realiza primero se realiza una pequeña evaluación al personal que realiza las labores de limpieza, esta se llama prácticas higiénicas. Esta tiene una prioridad o porcentaje asignada del 3.6% en la tabla, en la auditoria obtuvo un resultado del 3,6%, una calificación al 100%.

Tabla 2. Porcentaje de evaluación Piso 1

AREAS DE EVALUACIÓN EN LA ZONA	PRIORIDAD ASIGNADA (%) SEGÚN LA ZONA
BAÑOS Y VESTIERES:	23.21
BASURAS:	6.43
EQUIPOS Y UTENSILIOS:	3.57
PRACTICAS HIGIÉNICAS:	3.57
OFICINAS:	41.79
ZONAS COMUNES:	21.43
Suma de prioridades igual a 100, no mayor ni menor.	100

Fuente: SODEXO. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN. SIG, Documento formación y entrenamiento, limpieza de interiores y Exteriores. Paris: SODEXO S.A., 2009.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

En este piso el resultado fue del 61.4%, lo cual no quiere decir que sea un porcentaje malo, esto nos indica que existen procesos a mejorar en los cuales se encuentran los siguientes:

- Baños: su prioridad asignada o porcentaje es del 23.2% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 14.70%, la diferencia es del 8.5%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:
 - En la parte de la porcelana sanitaria, o sea, orinales, sanitarios y duchas, se evidencia de nuevo la misma observación de la primera auditoria (manchas), en este caso esta falencia puede ser un desventaja del servicio y se debe analizar si es por falta de un buen servicio o por deterioro del tiempo, ya que estos lugares con su frecuente uso tienen la facilidad de deteriorarse más rápido.
 - Recipientes de basuras, esto incluye en este caso papeleras, las cuales su única falencia, es de nuevo los adhesivo de fabrica encontrado en su momento, por tal razón obtuvo la calificación más baja cero (Presenta dos o más características y/o supera el 75% de su capacidad) ya que en la primero auditoria se le realizo la observación y no fue atendida en su momento, se debe sensibilizar al personal de aseo para realizar una brigada y atacar esta debilidad.
 - En lavamanos, paredes, superficies alta y bajas, paredes, pisos y equipos eléctricos, se evidencia de nuevo presencia de (manchas), lo que nos lleva a concluir que se debe realizar un plan de acción para disminuir esta falencia, la cual se convierte en la mayor evidencia para bajar la calificación.
 - Dotación Higiénica, en este campo tiene un punto a favor, en ambas auditorias la calificación es de 3, ya que tienen un buen stock de insumos, con todos los elementos necesarios (Contiene suficiente de todos los elementos para un mínimo de 10 personas) y a si poder prestar un mejor servicio y que el cliente se sienta satisfecho.
 - Polvo, (Presenta únicamente en superficies altas y/o de difícil acceso) este es uno de los factores más incontrolables, ya que por más constantes que sean las limpiezas presenta siempre un déficit por que dificulta la limpieza de las auxiliares por su altura.
- Equipos y utensilios: su prioridad asignada o porcentaje es del 3.6% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 2%, la diferencia es del

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

1.6%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:

- Elementos principales, los cuales son: carros porta utensilios, trapeadores, mopas y similares, escobas, recogedores, señalización, aspiradoras, brilladoras rotativas de alta y baja rotación; esto elementos los mantienen limpios, sin olor y en los sitios destinados para ello, en almacenamiento o en uso.
- Elementos secundarios, los cuales son: Extensiones eléctricas, mangueras, baldes, carro exprimidor, Bayeti, esto elementos no todos son utilizados en este piso, por tal motivo, baja un poco la calificación, porque se carece de alguno de ellos como lo son las extensiones eléctricas, el carro exprimidor, por lo demás no existe ninguna otra observación ni aspectos a mejorar, o que se necesite de un plan de acción.
- Oficinas: su prioridad asignada o porcentaje es del 41.8% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 26%, la diferencia es del 15.8%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:
 - Equipos eléctricos, se compone de Equipos de computo, teléfonos, fotocopiadoras, extintores, interruptores, en los cuales la falencia es encontrar nuevamente (manchas) y en algunos casos adhesivos, se debe realizar un plan de acción, ya que las manchas es un inconveniente muy repetitivo y esta falencia baja la calificación. Este mismo inconveniente pasa con los recipientes de basura de los funcionarios, que al igual en los baños se encuentran algunas con stikers y como ya se ha mencionado anteriormente debe realizar una brigada con el personal de aseo para evitar esta calificación que es la mayor falencia que se tiene.
 - Muebles, se componen de Estanterías, tableros, escritorios, módulos de oficinas, archivadores, en la auditoria anterior en esta actividad se resalto la ausencia de cualquier tipo de inconveniente, pero se esta segunda auditoria se encontró (Presencia únicamente de manchas) por lo tanto esto afecto la calificación y hay que entrar a analizar cuál fue la causa de esta disminución y realizar un plan de acción para que se mantenga su calificación constantes.
 - Silla y pisos, en este grupo es un poco incontrolable mantener la calificación máxima, ya que tanto las sillas como el piso son de constante uso, en cuanto a las sillas la calificación es baja a

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

diferencia de la auditoria anterior no se encontró cabello femenino, se encontró manchas y asiento de polvo en sus rincones, y en los pisos su calificación bajo a uno (1) ya que al momento de la auditoria se encontraba residuos de basuras, esto puede se debido al cambio de horario ya que el personal del Banco trabaja continuamente en su puesto de trabajo y para las auxiliares es incomodo prestar el servicio adecuadamente sin interrumpir al cliente en sus labores.

- Puerta, ventanas, superficies altas y paredes, en la auditoria anterior se resalta la buena labor en estos elementos, ya que obtuvieron la máxima calificación, pero para esta auditoría el nivel de calidad bajo a dos (2) (donde hay presencia únicamente de manchas) el plan a seguir es mantener este la calificación de la primero auditoria entrando a evaluar cual fue la causa este incumplimiento y desmejora del servicio.
- Polvo, (Presenta únicamente en superficies altas y/o de difícil acceso) este es uno de los factores más incontrolables, ya que por más constantes que sean las limpiezas presenta siempre un déficit por que dificulta la limpieza de las auxiliares por su altura.
- Zonas comunes: su prioridad asignada o porcentaje es del 21.4% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 14%, la diferencia es del 7.4%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:
 - Equipos eléctricos, recipientes de basura, muebles y superficies planas, en este grupo de elementos, se tienen las mismas inconsistencias, que se observaron en las oficinas y en la auditoria anterior, la cual la mayor falencia es la presencia de manchas, en algunos elementos, se reitera nuevamente que se debe hacer un plan de acción lo más pronto posible para mejorar esta calificación.
 - Pisos, superficies altas y paredes, igual que en las oficinas se tiene la falencia con las manchas, adicional el polvo, en este punto (Zonas Comunes) es mas critico el control, ya que es una zona como su nombre lo dice común y con alto flujo de personas transitando en ese lugar, en cuanto a las superficies altas es el muy común la acumulación de polvo por ser este lugar de difícil acceso.
 - Puertas, ventanas y sillas, en este caso no aplica la evaluación ya que en las zonas comunes no existen estos elementos.

Tabla 3. Porcentaje de evaluación Piso 2

AREAS DE EVALUACIÓN EN LA ZONA	PRIORIDAD ASIGNADA (%) SEGÚN LA ZONA
BAÑOS Y VESTIERES:	22.73
BASURAS:	6.82
EQUIPOS Y UTENSILIOS:	2.27
PRACTICAS HIGIÉNICAS:	2.27
OFICINAS:	47.73
ZONAS COMUNES:	18.18
Suma de prioridades igual a 100, no mayor ni menor.	100

Fuente: SODEXO. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN. SIG, Documento formación y entrenamiento, limpieza de interiores y Exteriores. Paris: SODEXO S.A., 2009.

En este piso el resultado fue del 56%, lo cual no quiere decir que sea un porcentaje malo, esto nos indica que existen procesos a mejorar en los cuales se encuentran los siguientes:

- Baños: su prioridad asignada o porcentaje es del 22.7% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 14.40%, la diferencia es del 8.3%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido
 - En la parte de la porcelana sanitaria, o sea, orinales, sanitarios y duchas, se evidencia de nuevo la misma observación de la primera auditoria (presencia de residuos u otros adhesivos), en este caso esta falencia puede ser un desventaja del servicio se debe realizar un plan de acción de inmediato ya que esta falencia es repetitiva.
 - Recipientes de basuras, esto incluye en este caso papeleras, las cuales su única falencia, es de nuevo los adhesivo de fabrica encontrado en su momento, por tal razón obtuvo una baja calificación (Presenta residuos y/o esta al 75% de su capacidad) observación realizada en la primera auditoria.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- En lavamanos, paredes, superficies alta y bajas, paredes, pisos y equipos eléctricos, se evidencia de nuevo presencia de (manchas) en esta auditoría se obtuvo una baja calificación en las superficies planas a diferencia de la auditoría anterior que su calificación fue de tres (3), lo que nos lleva a concluir que se debe realizar un plan de acción para disminuir esta falencia, la cual se convierte en la mayor evidencia para bajar la calificación y evaluar de nuevo el horario y las rutinas del cambio realizado.
- Dotación Higiénica, en este campo tiene un punto a favor, en ambas auditorías la calificación es de 3, ya que tienen un buen stock de insumos, con todos los elementos necesarios (Contiene suficiente de todos los elementos para un mínimo de 10 personas) y a si poder prestar un mejor servicio y que el cliente se sienta satisfecho.
- Polvo, (Presenta únicamente en superficies altas y/o de difícil acceso) este es uno de los factores más incontrolables, ya que por más constantes que sean las limpiezas presenta siempre un déficit por que dificulta la limpieza de las auxiliares por su altura.
- Equipos y utensilios: su prioridad asignada o porcentaje es del 2.3% del cual en la auditoría se obtuvo un resultado del 1%, la diferencia es del 1.3%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:
 - Elementos principales, los cuales son: carros porta utensilios, trapeadores, mopas y similares, escobas, recogedores, señalización, aspiradoras, brilladoras rotativas de alta y baja rotación; esto elementos los mantienen limpios, sin olor y en los sitios destinados para ello, en almacenamiento o en uso.
 - Elementos secundarios, los cuales son: Extensiones eléctricas, mangueras, baldes, carro exprimidor, Bayeti, esto elementos no todos son utilizados en este piso, por tal motivo, baja la calificación, porque se evidencio incrustaciones en los implementos de aseo
- Oficinas: su prioridad asignada o porcentaje es del 41.8% del cual en la auditoría se obtuvo un resultado del 26%, la diferencia es del 15.8%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:
 - Equipos eléctricos, se compone de Equipos de computo, teléfonos, fotocopiadoras, extintores, interruptores, en los cuales

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

la falencia es encontrar nuevamente (manchas) y en algunos casos adhesivos, se debe realizar un plan de acción, ya que las manchas es un inconveniente muy repetitivo y esta falencia baja la calificación. Este mismo inconveniente pasa con los recipientes de basura de los funcionarios, que al igual en los baños se encuentran algunas con stickers y como ya se ha mencionado anteriormente debe realizar una brigada con el personal de aseo para evitar esta calificación que es la mayor falencia que se tiene.

- Muebles, se componen de Estanterías, tableros, escritorios, módulos de oficinas, archivadores, en la auditoria anterior en esta actividad se resalto la ausencia de cualquier tipo de inconveniente, pero se esta segunda auditoria se encontró (Presencia únicamente de manchas) por lo tanto esto afecto la calificación y hay que entrar a analizar cuál fue la causa de esta disminución y realizar un plan de acción para que se mantenga su calificación constantes.
- Silla y pisos, en este grupo es un poco incontrolable mantener la calificación máxima, ya que tanto las sillas como el piso son de constante uso, en cuanto a las sillas la calificación es baja a diferencia de la auditoria anterior no se encontró cabello femenino, se encontró manchas y asiento de polvo en sus rincones, y en los pisos su calificación bajo a uno (1) ya que al momento de la auditoria se encontraba residuos de basuras, esto puede se debido al cambio de horario ya que el personal del Banco trabaja continuamente en su puesto de trabajo y para las auxiliares es incomodo prestar el servicio adecuadamente sin interrumpir al cliente en sus labores.
- Puerta, ventanas, superficies altas y paredes, en la auditoria anterior se resalta la buena labor en estos elementos, ya que obtuvieron la máxima calificación, pero para esta auditoría el nivel de calidad bajo a dos (2) (donde hay presencia únicamente de manchas) el plan a seguir es mantener este la calificación de la primero auditoria entrando a evaluar cual fue la causa este incumplimiento y desmejora del servicio.
- Polvo, (Presenta únicamente en superficies altas y/o de difícil acceso) este es uno de los factores más incontrolables, ya que por más constantes que sean las limpiezas presenta siempre un déficit por que dificulta la limpieza de las auxiliares por su altura.
- Zonas comunes: su prioridad asignada o porcentaje es del 21.4% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 14%, la diferencia es del

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

7.4%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:

- Equipos eléctricos, recipientes de basura, muebles y superficies planas, en este grupo de elementos, se tienen las mismas inconsistencias, que se observaron en las oficinas y en la auditoria anterior, la cual la mayor falencia es la presencia de manchas, en algunos elementos, se reitera nuevamente que se debe hacer un plan de acción lo más pronto posible para mejorar esta calificación.
- Pisos, superficies altas y paredes, igual que en las oficinas se tiene la falencia con las manchas, adicional el polvo, en este punto (Zonas Comunes) es mas critico el control, ya que es una zona como su nombre lo dice común y con alto flujo de personas transitando en ese lugar, en cuanto a las superficies altas es el muy común la acumulación de polvo por ser este lugar de difícil acceso.
- Puertas, ventanas y sillas, en este caso no aplica la evaluación ya que en las zonas comunes no existen estos elementos.

Tabla 4. Porcentaje de evaluación Piso 3

AREAS DE EVALUACIÓN EN LA ZONA	PRIORIDAD ASIGNADA (%) SEGÚN LA ZONA
BAÑOS Y VESTIERES:	22.22
BASURAS:	6.22
EQUIPOS Y UTENSILIOS:	2.22
PRACTICAS HIGIÉNICAS:	2.22
OFICINAS:	50.22
ZONAS COMUNES:	16.9
Suma de prioridades igual a 100, no mayor ni menor.	100

Fuente: SODEXO. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN. SIG, Documento formación y entrenamiento, limpieza de interiores y Exteriores. Paris: SODEXO S.A., 2009.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

En este piso el resultado fue del 57.1%, lo cual no quiere decir que sea un porcentaje malo, esto nos indica que existen procesos a mejorar en los cuales se encuentran los siguientes:

- Baños: su prioridad asignada o porcentaje es del 22.2% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 14.81%, la diferencia es del 7.39%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:
 - En la parte de la porcelana sanitaria, o sea, orinales, sanitarios y duchas, se evidencia de nuevo la misma observación de la primera auditoria (presencia de manchas), en este caso esta falencia puede ser un desventaja del servicio se debe realizar un plan de acción de inmediato ya que esta falencia es repetitiva.
 - Recipientes de basuras, esto incluye en este caso papeleras, las cuales su única falencia, es de nuevo los adhesivo de fabrica encontrado en su momento, por tal razón obtuvo una baja calificación (Presenta residuos y/o esta al 75% de su capacidad) observación realizada en la primera auditoria.
 - En lavamanos, paredes, superficies alta y bajas, paredes, pisos y equipos eléctricos, se evidencia de nuevo presencia de (manchas), lo que nos lleva a concluir que se debe realizar un plan de acción para disminuir esta falencia, la cual se convierte en la mayor evidencia para bajar la calificación.
 - Dotación Higiénica, en este campo tiene un punto a favor, en ambas auditorias la calificación es de 3, ya que tienen un buen stock de insumos, con todos los elementos necesarios (Contiene suficiente de todos los elementos para un mínimo de 10 personas) y a si poder prestar un mejor servicio y que el cliente se sienta satisfecho.
 - Polvo, (Presenta únicamente en superficies altas y/o de difícil acceso) este es uno de los factores más incontrolables, ya que por más constantes que sean las limpiezas presenta siempre un déficit por que dificulta la limpieza de las auxiliares por su altura.
- Equipos y utensilios: su prioridad asignada o porcentaje es del 2.2% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 1%, la diferencia es del 1.2%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- Elementos principales, los cuales son: carros porta utensilios, trapeadores, mopas y similares, escobas, recogedores, señalización, aspiradoras, brilladoras rotativas de alta y baja rotación; esto elementos los mantienen limpios, sin olor y en los sitios destinados para ello, en almacenamiento o en uso.
- Elementos secundarios, los cuales son: Extensiones eléctricas, mangueras, baldes, carro exprimidor, Bayeti, esto elementos no todos son utilizados en este piso, por tal motivo; se obtuvo una baja calificación, porque se evidenció incrustaciones en los implementos de aseo.
- Oficinas: su prioridad asignada o porcentaje es del 50.2% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 29%, la diferencia es del 21.2%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:
 - Equipos eléctricos, se compone de Equipos de computo, teléfonos, fotocopiadoras, extintores, interruptores, en los cuales la falencia persiste ya que en la primera auditoria su calificación fue de uno (1) ya que se encontró presencia de manchas y otro tipo de residuos (Hollín) en la segunda auditoria su calificación fue de dos (2) ya que solo se encontró manchas
 - Recipientes de basuras se compone de canecas, basureras, papeleras persiste la misma calificación ya que se encontraron adhesivos en los recipientes como se ha venido aclarando se debe realizar un plan de acción, ya que los adhesivos como las manchas son los inconveniente mas repetitivo y esta falencia baja la calificación.
 - Muebles, se componen de Estanterías, tableros, escritorios, módulos de oficinas, archivadores, de igual manera que en la primera auditoria persiste la presencia de manchas en cuanto a los pisos también persiste la misma falencia presencia de manchas.
 - Silla se compone de sillas, sillones y sofás en este grupo es un poco incontrolable mantener la calificación máxima, esta calificación se mantienen igual uno (1) ya que en la primera auditoria se encontró cabellos y boronas, en la segunda auditoria su calificación no varía ya que se encontró una nueva falencia residuos de polvo y adhesivos

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- Superficies altas y paredes, se mantienen la misma falencia de la auditoria anterior, ya que se obtuvo la misma calificación dos (2) (donde hay presencia únicamente de manchas) las puertas y ventanas no tuvieron calificación ya que no aplica
- Polvo, (Presenta únicamente en superficies altas y/o de difícil acceso) este es uno de los factores más incontrolables, ya que por más constantes que sean las limpiezas presenta siempre un déficit por que dificulta la limpieza de las auxiliares por su altura.
- Zonas comunes: su prioridad asignada o porcentaje es del 16.9% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 10%, la diferencia es del 6.9%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:
 - Equipos eléctricos, se compone de Equipos de computo, teléfonos, fotocopiadoras, extintores, interruptores, su calificación fue baja en cuanto a la auditoria anterior ya que se encontró (boronas y residuos en el dispositivo electrónico-alarmas) por lo tanto obtuvo una calificación de uno (1) (presencia de manchas y un tipo de residuos o de dos tipos de residuos)
 - Recipientes de basura en este grupo de elementos, se tienen las mismas inconsistencias, que se observaron en las oficinas y en la auditoria anterior, la cual la mayor falencia es la presencia de manchas, en algunos elementos, se reitera nuevamente que se debe hacer un plan de acción lo más pronto posible para mejorar esta calificación.
 - Muebles y superficies planas se componen de Estanterías, tableros, escritorios, módulos de oficinas, archivadores; su calificación fue baja a comparación de la anterior auditoria que fue 3 (tres) la máxima calificación ausencia de residuos, su calificación en la segunda auditoria fue de dos (2) ya que se observaron manchas.
 - Al igual que en los muebles los pisos tuvieron una calificación muy baja ya que en la anterior auditoria se califico tres (3) ya que había ausencia de residuos y su calificación bajo a uno (1) ya que presento residíos de basuras en los corredores, esta es sin duda la calificación que mas impacta ya que ha tenido una deficiencia notoria en cuanto a la auditoria anterior.
 - Superficies altas, paredes, puertas y ventanas al igual que en la auditoria anterior persiste la falencia de las manchas en estas

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

zonas comunes es más crítico el control, ya que el flujo de personas que se encuentra transitando en el transcurso del día es difícil mantener su calificación máxima y en cuanto a las superficies altas es el muy común la acumulación de polvo por ser este lugar de difícil acceso.

- Polvo, (Presenta únicamente en superficies altas y/o de difícil acceso) este es uno de los factores más incontrolables, ya que por más constantes que sean las limpiezas presenta siempre un déficit por que dificulta la limpieza de las auxiliares por su altura.

Tabla 5. Porcentaje de evaluación Piso 4

AREAS DE EVALUACIÓN EN LA ZONA	PRIORIDAD ASIGNADA (%) SEGÚN LA ZONA
BAÑOS Y VESTIERES:	18.59
BASURAS:	8.73
EQUIPOS Y UTENSILIOS:	3.27
PRACTICAS HIGIÉNICAS:	3.27
OFICINAS:	46.42
ZONAS COMUNES:	19.72
Suma de prioridades igual a 100, no mayor ni menor.	100

Fuente: SODEXO. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN. SIG, Documento formación y entrenamiento, limpieza de interiores y Exteriores. Paris: SODEXO S.A., 2009.

En este piso el resultado fue del 58%, lo cual no quiere decir que sea un porcentaje malo, esto nos indica que existen procesos a mejorar en los cuales se encuentran los siguientes:

- Baños: su prioridad asignada o porcentaje es del 18.6% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 13.01%, la diferencia es del 5.59%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:
 - En la parte de la porcelana sanitaria, o sea, orinales, sanitarios y duchas, se evidencia de nuevo la misma observación de la primera auditoria (presencia de manchas) esta falencia es

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

punto para atacar ya que se presenta en todos los escenarios y puede ser una falencia que puede ser mejorada.

- Recipientes de basuras, esto incluye en este caso papeleras, las cuales su única falencia, es de nuevo los adhesivos de fábrica encontrados en su momento, por tal razón obtuvo una baja calificación (Presenta residuos y/o esta al 75% de su capacidad) observación realizada en la primera auditoría pero mejoró los residuos al fondo del recipiente.
- En lavamanos, paredes, superficies altas, paredes, pisos y equipos eléctricos, se evidencia de nuevo presencia de (manchas), lo que nos lleva a concluir que se debe realizar un plan de acción para disminuir esta falencia, la cual se convierte en la mayor evidencia para bajar la calificación.
- Superficies Planas se componen de mesones, cuadros, señalización, dispensadores, en este campo tiene un punto a favor, en ambas auditorías la calificación es de 3 (Ausencia de residuos o características)
- Dotación Higiénica, en este campo tiene un punto a favor, en ambas auditorías la calificación es de 3, ya que tienen un buen stock de insumos, con todos los elementos necesarios (Contiene suficiente de todos los elementos para un mínimo de 10 personas) y a sí poder prestar un mejor servicio y que el cliente se sienta satisfecho.
- Polvo, (Presenta únicamente en superficies altas y/o de difícil acceso) este es uno de los factores más incontrolables, ya que por más constantes que sean las limpiezas presenta siempre un déficit por que dificulta la limpieza de las auxiliares por su altura.
- Equipos y utensilios: su prioridad asignada o porcentaje es del 3.3% del cual en la auditoría se obtuvo un resultado del 1%, la diferencia es del 2.3%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:
 - Elementos principales, los cuales son: carros porta utensilios, trapeadores, mopas y similares, escobas, recogedores, señalización, aspiradoras, brilladoras rotativas de alta y baja rotación; estos elementos los mantienen limpios, sin olor y en los sitios destinados para ello, en almacenamiento o en uso.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- Elementos secundarios, los cuales son: Extensiones eléctricas, mangueras, baldes, carro exprimidor, Bayeta, esto elementos no todos son utilizados en este piso, por tal motivo; se obtuvo una baja calificación, porque se evidenció empozamiento de agua y basuras, la calificación fue más baja que la anterior auditoría, reincide en las características.
- Oficinas: su prioridad asignada o porcentaje es del 46.4% del cual en la auditoría se obtuvo un resultado del 28%, la diferencia es del 18.4%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:
 - Equipos eléctricos, se compone de Equipos de cómputo, teléfonos, fotocopiadoras, extintores, interruptores, en los cuales la falencia persiste ya que en la primera auditoría su calificación fue dos (2) ya que solo se encontró manchas.
 - Recipientes de basuras se compone de canecas, basureras, papeleras persiste la misma calificación ya que se encontraron adhesivos en los recipientes es evidente que se debe realizar un plan de acción, ya que los adhesivos como las manchas son los inconvenientes más repetitivos y esta falencia baja la calificación.
 - Muebles, se componen de estanterías, tableros, escritorios, módulos de oficinas, archivadores, de igual manera que en la primera auditoría persiste la presencia de manchas; de igual manera se mantienen la misma calificación el grupo de las Sillas se compone de sillas, sillones y sofás en este grupo es un poco incontrolable mantener la calificación máxima su calificación en ambas auditorías son de dos (2) ya que presenta únicamente manchas.
 - Pisos esta calificación es una de las que bajo significativamente ante la primera auditoría ya que su calificación fue de tres (3) y se redujo a uno (1) ya que se encontraron residuos de basuras (Presencia de manchas y un tipo de residuos o de dos tipos de residuos).
 - Superficies altas, paredes y ventanas, se mantienen la misma falencia de la auditoría anterior, ya que se obtuvo la misma calificación dos (2) (donde hay presencia únicamente de manchas) las puertas no tuvieron calificación ya que no aplica.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- Polvo, (Presenta únicamente en superficies altas y/o de difícil acceso) este es uno de los factores más incontrolables, ya que por más constantes que sean las limpiezas presenta siempre un déficit por que dificulta la limpieza de las auxiliares por su altura.
- Zonas comunes: su prioridad asignada o porcentaje es del 19.7% del cual en la auditoria se obtuvo un resultado del 13%, la diferencia es del 6.7%, este porcentaje está representado en las siguientes falencias encontradas en el recorrido:
 - Equipos eléctricos, se compone de Equipos de computo, teléfonos, fotocopiadoras, extintores, interruptores, su calificación fue baja en cuanto a la auditoria anterior ya que se encontró acumulación de basura en suiche por lo tanto obtuvo una calificación de uno (1) (presencia de manchas y un tipo de residuos o de dos tipos de residuos)
 - Recipientes de basura en este grupo de elementos, no tiene calificación ya que no aplica para este piso.
 - Muebles y superficies planas se componen de Estanterías, tableros, escritorios, módulos de oficinas, archivadores; se mantienen la misma falencia de la auditoria anterior, ya que se obtuvo la misma calificación dos (2) (donde hay presencia únicamente de manchas) con la observación que la cocineta presenta desorden.
 - Sillas en este grupo de elementos, no tiene calificación ya que no aplica para este piso.
 - Pisos en este campo tiene un punto a favor, en ambas auditorias la calificación es de 3 (Ausencia de residuos o características)
 - Superficies altas, paredes, puertas y ventanas al igual que en la auditoria anterior persiste la falencia de las manchas en estas zonas comunes es mas critico el control, ya que el flujo de personas que se encuentra transitando en el transcurso del día es difícil mantener su calificación máxima y en cuanto a las superficies altas es el muy común la acumulación de polvo por ser este lugar de difícil acceso.
 - Polvo, (Presenta únicamente en superficies altas y/o de difícil acceso) este es uno de los factores más incontrolables, ya que

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

por más constantes que sean las limpiezas presenta siempre un déficit por que dificulta la limpieza de las auxiliares por su altura.

7.3.3 Análisis de las variaciones de las auditorias según el cambio de horario

7.3.3.1 Piso 1

- Área: Baños y Vestieres
- Grupo: Recipientes de Basuras
- Elementos: Canecas de Basuras, papeleras, cestas.

En la primera auditoria la calificación es de uno (1) presenta adhesivos en los recipientes de basuras, en la segunda auditoria su calificación es de cero (0) presenta dos o más características y/o supera el 75%, sigue con el inconveniente de los adhesivos no realizo la respectiva corrección a la observación de la primera auditoria.

- Área: oficinas
- Grupo: Muebles y Superficies planas
- Elementos: Estanterías, tableros, cuadros, señalización y los módulos de oficinas abiertas

En la primera auditoria su calificación fue tres (3) Ausencia de las características y en la segunda auditoria su calificación disminuyo a dos (2) debido a que se encontraron manchas.

- Área: Oficinas
- Grupo: Pisos
- Elementos: Pisos y zócalos en cualquier material

En la primera auditoria su calificación fue de dos (2) Presencia únicamente de manchas y en la segunda su calificación bajo a uno (1) presencia de manchas y un tipo de residuos o de dos tipos de residuos; a pesar de la observación de las manchas en la primera auditoria nuevamente se evidencia la falla, adicional es la presencia de basura en los pisos de las oficinas esto se puede presentar por el cambio de horario ya que por la noche se dejo de realizar el aseo en general y ahora es difícil realizar un barrido profundo ya que el personal del banco trabaja de 6:00 am a 2:00 pm y de 2:00 pm a 10:00 pm es un horario donde se encuentran los puestos ocupados y no se puede molestar al cliente ya que podemos interrumpir en sus labores.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- Área: Oficinas
- Grupo: Puertas y Ventanas
- Elementos: Puertas de acceso y distribución en cualquier material y brazos cierre de puerta, persianas de cualquier tipo y blackout (Incluye vidrios)

En la primera auditoria su calificación fue de tres (3) Ausencia de las características y en la segunda auditoria su calificación es de dos (2) Presencia únicamente de manchas.

Conclusión

En este primer piso se observa las desmejoras después del cambio de horario y la área donde es más evidente son las oficinas, donde su calificación disminuyo en tres grupos y donde se observa que la mayor falencia es la presencia de manchas en todas las áreas del piso baños y vestieres, basuras, Equipos y Utensilios, oficinas y zonas comunes esta observación se manifiesta en ambas auditorias.

7.3.3.2 Piso 2

- Área: Baños y vestieres
- Grupo: porcelana sanitaria
- Elementos: Orinales, sanitarios y duchas

En ambas auditoria se registra la misma calificación no se tuvo en cuenta la observación inicial y su calificación es igual (1) Presencia de residuos, se encontraron los mismos adhesivos en los tanques y no han realizado una brigada de aseo para realizar la extracción de dicha característica.

- Área: Baños y Vestieres
- Grupo: Recipientes de Basuras
- Elementos: Canecas de Basuras, papeleras, cestas.

En ambas auditoria se registra la misma calificación no se tuvo en cuenta la observación inicial y su calificación es igual (1) Presencia de residuos y los mismo adhesivo en la papeleras.

- Área: Baños y Vestieres
- Grupo: Superficies planas
- Elementos: Espejos (no lavamanos), mesones, cuadros, señalización, dispensadores, puertas y lockers

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

En la primera auditoria su calificación fue de tres (3) ausencia de las características y en la segunda auditoria su calificación disminuyo a dos (2) presencia únicamente de manchas, se noto un leve descuido en el proceso de limpieza.

- Área Equipos y Utensilios
- Grupo: Equipos y Utensilios
- Elementos: PRINCIPALES: Carros para utensilios, trapeadoras, mopas, escobas, recogedoras, señalización y aspiradoras; SECUNDARIOS: Extensiones eléctricas, Mangueras, baldes y Bayeta

Su calificación en la primera auditoria fue de dos (2) los elementos primarios y secundarios están limpios sin olor y en los sitios destinados para ellos, en almacenamiento o en uso y su segunda calificación es de uno (1) Los elementos principales están limpios, sin olor y el sitios destinados para ellos en almacenamiento o en uso, baja la calificación por el hallazgo de incrustaciones en los elementos primarios.

- Área: Practicas Higiénicas
- Grupo: Presentación del personal
- Elementos: Cabellos y Patillas, Barba y Bigote, Uñas y Uniforme (incluye identificación)

En esta calificación su criterio es más drástico ya que se califica de tres (3) cumplimiento total o cero (0) cumplimiento parcial o nulo en esta su calificación bajo de tres (3) a cero (0) ya que la auxiliar se encontraba con las uñas largas.

- Área: Oficinas
- Grupo: Recipientes de basura
- Elementos: Canecas, basureras, papeleras y cestas

En la primera auditoria su calificación fue de dos (2) presencia de manchas y/o esta al 50% de su capacidad en la segunda auditoria se redujo a uno (1) presencia de manchas y/o esta al 75% de su capacidad.

- Área: Zonas Comunes
- Grupo: Recipientes de basura
- Elementos: Canecas, basureras, papeleras y cestas

En ambas auditoria se registra la misma calificación no tienen en cuenta la observación y sigue con la misma falencia, Presencia de residuos y /o está al 75% de su capacidad; de igual manera se encontraron los mismo adhesivos que se observaron en la primera auditoria.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- Área: Zonas Comunes
- Grupo: Sillas
- Elementos: Sillas, Sillones, Sofás y bancas

Esta calificación mejoro con respecto a la calificación de la primera auditoria ya que fue de uno (1) Presencia de manchas y un tipo de residuos o de dos tipos de residuos ya que se encontró chicles y cabellos, en esta segunda auditoria su calificación es de dos (2) presencia únicamente de manchas, cabe anotar que lo ideal sería que la calificación estuviese en tres (3) hay que entrar a evaluar que manchas son las que afecta la calificación si es por desgaste o porque hay una mancha que efectivamente puede ser eliminada por la auxiliar de aseo.

- Área: Zonas Comunes
- Grupo: Paredes
- Elementos: Paredes, muros, divisiones en cualquier material.

En la calificación de la primera auditoria fue de dos (2) presencia únicamente de manchas en la segunda disminuyo a (1) Presencia de manchas y un tipo de residuos o de dos tipos de residuos; se encontró huellas de manos.

Conclusión

Debido al cambio de horario se refleja mas la presencia de características como manchas, otro de los motivos por los cuales la calificación bajo puede ser, el factor tiempo u horario de las rutinas. En este piso se debe de implementa un plan de acción urgente.

7.3.3.3 Piso 3

- Área: Baños y Vestieres
- Grupo: Recipientes de Basuras
- Elementos: Canecas de Basuras, papeleras, cestas.

En ambas auditoria se registra la misma calificación no tienen en cuenta la observación y sigue con la misma calificación uno (1) Presencia de residuos, se observan los mismo adhesivo en ambas auditorias.

- Área: Baños y Vestieres
- Grupo: Lavamanos
- Elementos: Poseta, grifería, mesón, mueble bajo o alto y espejo

Su calificación con respecto a la primera auditoria mejoro un poco ya que de uno (1), donde había presencia de tres tipos de residuos como lo fue pegamento y adhesivos, en la segunda auditoria su calificación fue de dos (2) presencia únicamente de manchas.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- Área Equipos y Utensilios
- Grupo: Equipos y Utensilios
- Elementos: PRINCIPALES: Carros para utensilios, trapeadoras, mopas, escobas, recogedoras, señalización y aspiradoras; SECUNDARIOS: Extensiones eléctricas, Mangueras, baldes y Bayeta

Su calificación en la primera auditoria fue de dos (2) los elementos primarios y secundarios están limpios sin olor y en los sitios destinados para ellos en almacenamiento o en uso (se encontró las posetas con incrustaciones y escobas sucias) y la segunda auditoria su calificación es de uno (1) Los elementos principales están limpios, sin olor y el sitios destinados para ellos en almacenamiento o en uso en esta observación (se encontraron además de las incrustaciones en los elementos secundarios, también en las posetas y en los baldes).

- Área: Oficinas
- Grupo: Equipos eléctricos o Mecánicos.
- Elementos: Equipos de cómputo, teléfonos, fax, fotocopiadora, toma corriente, extintores, interruptores.

Esta actividad mejoro con respecto a la autoría anterior ya que su calificación fue de uno (1) Presencia de manchas y un tipo de residuos, se encontró hollín en los puestos de trabajo, la calificación de esta segunda auditoria aunque no mejoro lo esperado su calificación es de dos (2) presencia únicamente de manchas.

- Área: Oficinas
- Grupo: Recipientes de basura
- Elementos: Canecas, basureras, papeleras y cestas

En ambas auditoria se registra la misma calificación no tienen en cuenta la observación y sigue con la misma calificación uno (1) Presencia de residuos, se encontraron los mismo adhesivos que se observaron el primera auditoria, no se ha realizado la respectiva acción para la corrección de esta característica, para que no siga teniendo presencia.

- Área: Oficina
- Grupo: Sillas
- Elementos: Sillas, Sillones, Sofás y bancas

En ambas auditoria se registra la misma calificación no tienen en cuenta la observación y sigue con la misma calificación uno (1) Presencia inicialmente de cabellos y boronas a lo cual se corrigió el inconveniente, pero en la segunda

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

auditoria el reporte fue el hallazgo de residuos y adhesivos, se corrigió por un lado, pero se fallo por otro

- Área: Zonas Comunes
- Grupo: Equipos eléctricos o Mecánicos.
- Elementos: Equipos de cómputo, teléfonos, fax, fotocopiadora, toma corriente, extintores, interruptores.

En la calificación de la primera auditoria fue de dos (2) presencia únicamente de manchas en la segunda prueba disminuyo a (1) Presencia de manchas y un tipo de residuos o de dos tipos de residuos; se encontró boronas y residuos en el dispositivo electrónico (Alarma).

- Área: Zonas Comunes
- Grupo: Muebles y Superficies planas
- Elementos: Estanterías, tableros, cuadros, señalización y los módulos de oficinas abiertas

En la primera auditoria su calificación fue tres (3) Ausencia de las características y en la segunda auditoria su calificación es de dos (2) Presencia únicamente de manchas.

- Área: Zonas Comunes
- Grupo: Pisos
- Elementos: Pisos y zócalos en cualquier material

En la primera auditoria su calificación fue de tres (3) ausencia de características y en la segunda su calificación bajo a uno (1) presencia de manchas y un tipo de residuos o de dos tipos de residuos; ya que se encontró basuras en el corredor.

Conclusión

El coordinador encargado y el personal de aseo no tuvo en cuenta las observaciones y recomendaciones dadas en la primera auditoria sobre los adhesivos de los recipiente, este piso obtuvo una calificación baja, se recomienda nuevamente, retirar los adhesivos de los recipientes, las manchas que no sean por el desgaste de uso, las cuales siguen primando, y prestar un poco mas de atención a las basuras en el corredor y en los puestos de trabajo.

7.3.3.4 Piso 4

- Área: Baños y Vestieres
- Grupo: Recipientes de Basuras
- Elementos: Canecas de Basuras, papeleras, cestas.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

En ambas auditorias se registra la misma calificación no tienen en cuenta la observación y sigue con la misma calificación uno (1) Presencia de residuos; en la primera auditoria se encontró adhesivo y residuos en el fondo de las basureras, y en la segunda se observo los mismos adhesivos y adicional manchas de zapatos.

- Área Equipos y Utensilios
- Grupo: Equipos y Utensilios
- Elementos: PRINCIPALES: Carros para utensilios, trapeadoras, mopas, escobas, recogedoras, señalización y aspiradoras; SECUNDARIOS: Extensiones eléctricas, Mangueras, baldes y Bayeta

Su calificación en la primera auditoria fue de dos (2) los elementos primarios y secundarios están limpios sin olor y en los sitios destinados para ellos, se encontró empoza miento de agua y en la segunda auditoria la calificación no tuvo variación de uno (1), Los elementos principales están limpios, sin olor y el sitios destinados para ellos, se encontró además de empoza miento de agua y basuras en el mismo lugar.

- Área: Oficinas
- Grupo: Recipientes de basura
- Elementos: Canecas, basureras, papeleras y cestas

En ambas auditorias se registra la misma calificación no tienen en cuenta la observación y sigue con la misma calificación uno (1) Presencia de residuos, se encontraron los mismo adhesivos que se observaron el primera auditoria, esto quiere decir que hubo caso omiso con este tipo de observación para la característica del adhesivo.

- Área: Oficinas
- Grupo: Pisos
- Elementos: Pisos y zócalos en cualquier material

En la primera auditoria su calificación fue de tres (3) ausencia de características, lo que no ocurrió en la segunda, su calificación bajo a uno (1) por la presencia de manchas y un tipo de residuos o de dos tipos de residuos; ya que se encontró basuras debajo de los puestos de los clientes, pueden haber 2 causales, que no se haya realizado la limpieza correctamente, o que el cliente haya dejado ahí la basura por no recogerla, porque no se hace anotación de las papelera estén a mas de su capacidad 75%.

- Área: Zonas Comunes
- Grupo: Equipos eléctricos o Mecánicos.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- Elementos: Equipos de cómputo, teléfonos, fax, fotocopidora, toma corriente, extintores, interruptores.

En la calificación de la primera auditoria fue de dos (2) presencia únicamente de manchas en la segunda disminuyo a (1) Presencia de manchas y un tipo de residuos o de dos tipos de residuos; se encontró acumulación de basuras en los suches.

- Área: Zonas Comunes
- Grupo: Muebles y Superficies planas
- Elementos: Estanterías, tableros, cuadros, señalización y los módulos de oficinas abiertas

En ambas auditoria se registra la misma calificación (2) no tienen en cuenta la observación de la auditoria inicial sobre las manchas y adicional la cocineta se encontraba con mucho desorden.

- Área: Zonas comunes
- Grupo: Pisos
- Elementos: Pisos y zócalos en cualquier material

En la primera auditoria su calificación fue de tres (3) ausencia de características y en la segunda su calificación bajo a dos (2) presencia únicamente de manchas.

Conclusión

Nuevamente el coordinador encargado y el personal de aseo no tienen en cuenta las observaciones y recomendaciones dadas en la primera auditoria, se encuentran residuos de basura en los puesto de trabajo, empoza miento en el lugar donde se almacenan los elementos primarios (escobas, traperas, recoge basura) e igualmente sigue reinando la presencia de manchas, esta característica es la primera que se debe corregir, seguida de los adhesivos ya que son las mas comunes en todos los pisos.

7.4 M (MEJORAR)

7.4.1 Características frecuentes y sin plan de acción para su corrección

7.4.1.1 Piso 1

- Adhesivos (basureros de baños y oficinas)
- Manchas (puertas, ventanas, baños)
- Basuras (pisos)

7.4.1.2 Piso 2

- Adhesivos (tanques de baño, papeleras, basureros áreas comunes)
- Manchas (superficies planas, basureros oficinas)
- Incrustaciones (Trapeadora, escobas)
- Uñas largas (Prácticas higiénicas)
- Huellas de mano (paredes)

7.4.1.3 Piso 3

- Adhesivos (basureros de baño, basureros oficinas, sillas oficina)
- Incrustaciones (traperas, baldes y poceta)
- Cabello (sillas oficinas)
- Boronas (sillas oficinas, dispositivo de alarma)
- Basuras (pisos del corredor de área comunes)

7.4.1.4 Piso 4

- Adhesivos (basureras baños)
- Residuos (basureras oficinas)
- Manchas (basureras areas communes)
- Empoza miento (utensilios primarios y secundarios)
- Basuras (utensilios primarios y secundarios)

7.4.2 Plan de acción. Uno de los objetivos que tiene la herramienta Six Sigma es:

“Lograr casi la perfección mediante la mejora del desempeño.”

- Principalmente desde este punto se debe partir, ya que son los colaboradores (auxiliares de aseo) quienes ejecutan las acciones, que para este caso es la limpieza de las diferentes zonas, teniendo en cuenta el plan de acción dado por su respectivo coordinador, quien verifica si las acciones ejecutadas por ellos, cumplen los estándares pactados con el cliente.
- Lógicamente se debe capacitar al personal y posteriormente realizar una retroalimentación la cual sea constante, así hayan o no características identificadas o que sean recurrentes.

Esto no se lograría si no se incluyera el último objetivo de la herramienta el cual es:

“Tener un sistema de dirección para lograr un liderazgo duradero en el negocio y un desempeño de primer nivel en un ámbito global”

- En este objetivo se hace referencia a los responsables del proceso, los cuales para Sodexo son llamados Administradores FM, quienes en este momento son los encargados ciento por ciento frente al cliente y al área de calidad Sodexo.
- El plan a seguir con estos es no delegar la responsabilidad al coordinador y menos al auxiliar.

A continuación, se plantea el proceso a seguir para el plan de acción y corrección de las características más recurrentes, el cual se debe trabajar en conjunto con el colaborador, coordinador y administrador:

- a) Se implementa una rutina de aseo, a la cual se le generan cambios, para así optimizar más el tiempo y los recursos, sin incomodar la labor del cliente, esta con el fin de que las características no sean tan recurrentes. Se trata de un documento en Excel, el cual se debe pegar en las puertas de las cocinetas de cada piso, el fin de esta es, ha labor ya cumplida confirmarla con una firma en la lista de las rutinas. **(Ver anexo 4).**
- b) Luego de este proceso se genera otro documento llamado Check List de Rutinas, el cual debe ser manejado por el coordinador y a su vez por el administrador, con el cual se verifica el cumplimiento de las rutinas anteriormente mencionadas, para optimizar el tiempo de verificación de los procesos con los auxiliares y así no interrumpir sus rutinas. Con este paso los administradores y coordinadores estarían siendo proactivos porque se estarían antelando a una auditoria inesperada, y así tendrán más el control del servicio prestando. **(Ver anexo 5).**
- c) Por el momento el último paso que se recomienda, es como inicialmente se menciona Plan de Acción, este documento es en Word, debe ser manejado por el administrador y el coordinador, este con el fin de controlar una labor incumplida y que no se haya corregido con la revisión del Check List, ya que en el documento se fija una fecha límite para el cumplimiento de esta y para que no sea recurrente. **(Ver anexo 6).**

Como se deja planteado es el Administrador quien debe asumir la responsabilidad y liderazgo, apoyado en el coordinador quien va a hacer la veces de veedor y guía en el momento que sea necesario, el Administrador al delegar esta función, cuenta con la tercera herramienta para darse cuenta cuales características no han sido corregidas a tiempo, y así tener un mayor control de cómo, y de qué manera se está prestando el servicio al cliente.

8. CONCLUSIONES

Para que el sistema Six Sigma arroje resultado en el corto, mediano y largo plazo, se debe concientizar y fortalecer al grupo operativo y administrativo, a través de capacitaciones enfocadas al liderazgo y a la optimización de los recursos, apoyado en controles proactivos y preventivos.

Para el cumplimiento total de las herramientas, se debe seguir un control, en el cual las características más recurrentes se reduzcan y, así obtener una calificación óptima.

La implementación de nuevos procesos generan traumatismos, independiente del fin que este tenga; en este trabajo, el cambio de horario, justificado por la reducción de costos, declinó el proceso de limpieza, reflejado en los bajos resultados de los ANS, en comparación de la evaluación inicial. Lo cual puede darle al cliente una inconformidad en la calidad.

Las labores pueden ser delegadas, pero esto no quiere decir que se evada totalmente de ellas, en este caso se evidenció que el administrador delegó funciones mas no realizó el seguimiento y acompañamiento continuo, para que el proceso de calidad no genere dependencia estricta del grupo auditor.

La implementación del Six Sigma en Sodexo, requiere de una inversión millonaria por parte de la empresa, ya que se debe capacitar a todo el personal en su totalidad, desde la parte administrativa hasta la operativa, la cual debe ser constante.

BIBLIOGRAFÍA

ARBONES MALISANI, Eduardo A. La empresa eficiente. Bogotá: Alfaomega, 2004.

CENTENO GIL, Elia Adriana. Metodologías estadísticas en el contexto del ciclo DMAMC de Seis Sigma para la mejora de la calidad en los procesos de servicios. [En línea] Puebla: Universidad de las Américas Puebla, 2005. <Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lat/centeno_g_ea/referencias.html> [consulta: Jun. 2009].

CLEANTOOL.ORG. Limpieza en puestos de limpieza. [En línea] s.p.i. <Disponible en: http://www2.cleantool.org/lang/sp/mat_cleaning/02_reinigungprozess.htm> [consulta: 15 May. 2009].

DOMINGUEZ GIRALDO, Gerardo. Indicadores de Gestión. Medellín: Talleres Enlace Grafico, 1998.

FALCONI CAMPOS, Vicente. Gestión de la rutina del trabajo cotidiano. Brasil: INDG Tecnología e serviços, 2004.

FLORES VALENTÍN, Carlos Orlando y POO DEL CASTILLO, Teresita. Propuesta de implementación de Seis Sigma a la empresa Abastecedora Industrial de Servicios Integrales S.A. [En línea] Puebla: Universidad de las Américas Puebla, 2003. <Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/flores_v_co/indice.html> [consulta: Jul. 2009]

ISHIKAWA, K. ¿Qué es el control total de la calidad? México: Norma, 1985.

PANDE, Peter S. y Holpp, Larry. ¿Qué es Seis Sigma? Madrid: McGraw-Hill, 2002. 316 p.

REVISTA GESTIÓN 2. Vol. 6, (Abr-May. 2003); p. 44-53

SODEXHO COLOMBIA S.A. Procedimiento para la implementación de ANS. Colombia: El autor, s.f. 8 p.

SODEXO. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN. SIG, Documento formación y entrenamiento, limpieza de interiores y Exteriores. Paris: SODEXO S.A., 2009.

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

WIKLUND, P. Widening The six Sigma concept; an approach to improve organizational learning. En: Total Quality Management. Vol. 13, (2002); p. 233-239.



UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CERTIFICO QUE LA INFORMACIÓN ES CORRECTA

Firma Director de Unidad

Firma Autor

Fecha de Presentación

ANEXOS



UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ANEXO 1. ANS 1-1, 1-2, 1-3 Y 1-4 [Ver CD-ROM]



UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ANEXO 2. ENCUESTA

**ENCUESTA
SERVICIO ASEO OPERACIÓN BANCOLOMBIA
CENTRO EMPRESARIAL OLAYA HERRERA**

INDICACIONES: El siguiente cuestionario se refiere a lo que usted opina sobre el cambio de horario con respecto al servicio de aseo realizado por Sodexo. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo deseamos saber que tan satisfechos o insatisfechos están con el nuevo cambio.

Califique de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta calificación.

1. ¿Cómo le ha parecido el nuevo cambio de horario?
2. ¿El nuevo horario está afectando el desarrollo de sus labores diarias?
3. ¿El horario de limpieza es el adecuado?
4. ¿El personal es amable al solicitar un permiso para la limpieza?
5. ¿El aseo es realizado con la misma calidad?
6. ¿Actualmente hay diferencias en la limpieza de todas las aéreas?
7. ¿La cantidad de personas para el servicio de aseo son suficientes?
8. ¿Su puesto de trabajo se encuentra en condiciones óptimas al iniciar sus labores?
9. ¿El servicio de ase era más eficiente con el anterior horario?
10. ¿Encuentra los baños en condiciones óptimas para su uso?
11. ¿Este cambio de horario está afectando el servicio prestado por Sodexo?
12. ¿Está de acuerdo con la nueva metodología?
13. ¿Con el nuevo horario la limpieza de áreas comunes dificulta su desplazamiento?
14. ¿En caso de algún incidente de limpieza este es atendido oportunamente?
15. ¿Califique integralmente la calidad del servicio de aseo?

ANEXO 3. ANS 1, 2, 3, 4 [Ver CD-ROM]

ANEXO 4. RUTINAS DE LIMPIEZA [Ver CD-ROM]

ANEXO 5. CHECK LIST [Ver CD-ROM]

ANEXO 6. PLAN DE ACCIÓN [Ver CD-ROM]