



Instituto Tecnológico Superior de la Región Sierra

"Innovación Tecnológica y Superación por Siempre"

**Implementación del Modelo de Calidad de las 5 "S" en el Colegio de  
Bachilleres de Tabasco Plantel No.49.**

**Realizado en:**

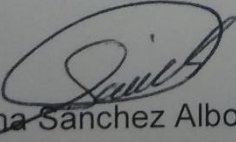
**Colegio de Bachilleres de Tabasco Plantel No.49.**

**Nombre de la alumna:** Cruz Del Rosario Jiménez Jiménez

**Numero de control:** 14E30295

**Carrera:** Ingeniería en administración



  
Dra. Aracely Celina Sánchez Albores

**Asesor interno**

  
Lic. Maricela Hernández Pérez

**Asesor externo**

## Índice:

### Contenido

<b>Introducción:</b> .....	<b>4</b>
<b>Capítulo 1</b> .....	<b>6</b>
<b>Aspectos generales de la investigación</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1 Antecedentes</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2 Planteamiento del problema</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3 Preguntas de investigación</b> .....	<b>9</b>
<b>Objetivos</b> .....	<b>9</b>
<b>General</b> .....	<b>9</b>
<b>Específico</b> .....	<b>9</b>
<b>1.4 Justificación</b> .....	<b>9</b>
<b>1.5 Alcances</b> .....	<b>10</b>
<b>1.6 Limitaciones</b> .....	<b>11</b>
<b>Capitulo II</b> .....	<b>12</b>
<b>Marco Teórico</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1 Calidad</b> .....	<b>12</b>
<b>2.2 Que es Calidad</b> .....	<b>13</b>
<b>2.3 Origen de la 5´S</b> .....	<b>16</b>
<b>2.3.1 Origen Social</b> .....	<b>19</b>
<b>2.3.2 Origen Empresarial</b> .....	<b>19</b>
<b>2.4 Conceptos de Kaizen y Filosofía 5´S</b> .....	<b>19</b>
<b>2.5 Como Se Definen Las 5´S.</b> .....	<b>20</b>
<b>2.6 ¿Qué son las 5´S?</b> .....	<b>21</b>
<b>2.7 Porque son necesarias las 5´S.</b> .....	<b>22</b>
<b>2.8 Beneficios de las 5´S</b> .....	<b>23</b>

2.9	La Organización.....	24
2.9.1	Clima Organizacional.....	25
<b>Capitulo III .....</b>		<b>26</b>
<b>Aspecto General de la Empresa .....</b>		<b>26</b>
3.1	Antecedentes.....	26
3.2	Misión.....	26
3.3	Visión.....	26
3.4	Objetivos .....	27
3.5	Valores .....	27
3.6	Organigrama.....	28
3.7	Macrolocalización .....	29
3.8	Micro localización .....	29
<b>Capitulo IV.....</b>		<b>30</b>
<b>Metodología .....</b>		<b>30</b>
4.1	Diseño de la investigación.....	30
4.2	Tipo de estudio de la investigación.....	30
4.3	Sujeto de estudio .....	30
4.4	Técnica e Instrumento de medición.....	30
<b>Capitulo V.....</b>		<b>32</b>
<b>Resultados .....</b>		<b>32</b>
5.1	Procedimiento para la recolección de datos .....	32
5.3	Resultados esperados.....	33
<b>Capítulo VI.....</b>		<b>46</b>
<b>Recomendación y conclusión .....</b>		<b>46</b>
<b>Anexos .....</b>		<b>49</b>

## Introducción:

En la actualidad uno de los temas a considerar de importancia dentro de una institución educativa son la buena organización con la que se deben de contar en el área de control escolar, dicha área es importante que cuente con un orden adecuado de documentos que se mantienen resguardados.

Para ello la institución requiere de experimentar un mejoramiento continuo de su organización, lo cual es importante que personal encargado del área esté dispuesta a colaborar. En el presente trabajo se integran bases teóricas, actividades y resultados de un proyecto utilizando la metodología de las 5´S, la naturaleza del proyecto es la obtención de resultados que mejoren el área de trabajo así mismo la calidad del orden y cuidado de los documentos dentro del área de control escolar del Colegio de Bachilleres de Tabasco Plantel No 49 utilizando el modelo de calidad de las 5´S la cual consta d 5 etapas: **Seiri** (organización), **Seiton** (orden), **Seiso** (limpieza), **Seiketsu** (control) y **Shitsuke** (disciplina).

Una de las formas en la cual una institución educativa tiende a tener pérdidas constantes de documento importantes es a causa de déficit en la organización y orden en el que se encuentran los archivos.

Según Rey Sacristán (2005) Las 5s, “No se trata de una moda o de implantar un modelo de cultura japonés, sino que es un principio básico para mejorar nuestra calidad de vida y hacer que nuestro puesto de trabajo sea un lugar donde valga la pena pasar muchas horas de nuestras vidas”.

Según el profesor Y. Tsuda, “Organizar, Ordenar y Limpiar no es pagar a un subcontratista o pedir al personal que limpie; es un planteamiento sistemático de gestión”.

La metodología 5S es una herramienta, es una manera de hacer las cosas, una forma de gestionar la organización.

La metodología 5S puede ser el camino apropiado, para lograr este importante proceso, ya que toda Organización que desee mantenerse en el tiempo debe estar constantemente recurriendo a las prácticas de las mejoras continuas, es por ello,

que esta metodología ha logrado tener mucha importancia en el desarrollo de cualquier proceso administrativo.

La naturaleza del proyecto es la obtención de resultados referente a la aplicación de una encuesta, sobre el grado de implementación de las 5S en el departamento de control escolar.

A través del ejercicio de la metodología de las 5S, se logra avanzar en los objetivos de mejoras de la eficiencia de los procesos de administración, de la forma más adecuada permitiendo:

- Mejorar la calidad de archivar documentos
- Mejorar los procesos de trámites.
- Mejorar el ambiente de trabajo.

# Capítulo 1

## Aspectos generales de la investigación

### 1.1 Antecedentes

El manejo de clasificación y organización de los archivos activos da la facilidad de administrar los expedientes, para el mejor manejo de la misma, ya que integran todo tipo de documentos de cualquier naturaleza, época y soporte material, en el marco de un sistema de gestión único, cuya finalidad es proporcionar acceso a la documentación, para cada personal del Colegio de Bachilleres de Tabasco Plantel No. 49.

La administración adecuada de cada uno de los documentos acorde a la importancia que con la que cuentan, permite un buen control de todos y cada uno de los documentos que se manejan y archivan ya sea de manera tangible e intangible como lo es en la base de datos de cada uno de los alumnos que se tienen en el plantel No. 49.

Por ello es importante la implementación de un modelo de medición que contribuya al mejoramiento de la organización, orden, limpieza, control y disciplina dentro del plantel No. 49 al mismo tiempo buscando la mejora del ambiente laboral de cada uno de los personales que integran la institución. La clasificación y organización de las carpetas que contiene datos de importancia debe ser direccionado a todo tipo de documentos, tratando de demostrar una imagen con calidez y objetividad de la Institución, deben ser aplicados con técnica adecuada para su cumplimiento y demostrando la eficaz de la ordenación de los expedientes.

Para poseer una buena clasificación y organización de los documentos, se necesitan capacitaciones continuas para su manipulación, aplicando la ética profesional, valor, eficiencia y la responsabilidad del personal.

En el Colegio de Bachilleres de Tabasco Plantel No 49, la clasificación y organización de los archivos activos son manipuladas manualmente y continuamente y no cuenta con espacio físico adecuado.

Basado en el estudio de organización, orden, limpieza, control y disciplina de los documentos he planteado el problema de la mala clasificación y ordenamiento de los expedientes.

La facilidad de búsqueda de documentos no debería de permitir la acumulación de documentos en el escritorio o aún peor la pérdida de ello, es indispensable el resguardo y archivo de ello. Para su acomodo se deben de tomar aspectos importantes como el ordenarlos de forma alfabética y miscelánea, sobre todo con espacios sufrientes para su colocación y conservación de buen estado.

Es gran importancia el tener conocimiento sobre las técnicas y métodos de clasificación y organización de los documentos, para dar solución al problema que existir del archivo activo, ya que la información que lleva cada uno es esencial para el desarrollo de la misma.

La presente investigación está dirigida al departamento de Área control escolar del plantel No 49, ya que es muy importante dar a conocer el funcionamiento de los archivos activos; con la finalidad de dar un mejor proceso de clasificación y organización de los documentos activos.

## **1.2 Planteamiento del problema**

En la actualidad, el Colegio de Bachilleres de Tabasco Plantel No 49 no cuenta con un buen sistema de archivos, carece de una adecuada organización que permita el manejo preciso y la búsqueda oportuna de los expedientes que contiene datos de los alumnos que se encuentra inscritos en la Institución.

Asimismo el crecimiento de la población estudiantil en la institución ha generado el aumento en el manejo de información documentada que debe de estar integrada en los expedientes archivados y que actualmente de acuerdo a las reformas que se Secretaria de educación ha ordenado que se implementen para la renovación de cada uno de los expedientes de los alumnos. No se cuenta con un espacio suficiente para su almacenamiento y adecuado acomodo.

Los archiveros con los que en la actualidad se utilizan para guardar los documentos de los alumnos que están inscritos en el plantel No 49 son de mala calidad son muebles que no tiene un buen mantenimiento, dentro del cubículo de control escolar hace falta el adecuado ordenamiento de los muebles y equipos con los que se encuentra pero por causas desconocidas no se permitan su utilización.

Al no contar con un espacio adecuado y suficiente hace que se pierda información, se extravíen documentos y se traspapelen documentos ocasionando la dificultad para la localización de la información requerida.

Es común encontrarse con documentos que no van en la carpeta adecuada y correcta. Es posible señalar que el problema surge a partir de la falta de espacio y archiveros que almacenen los documentos con los que se cuentan dentro del control escolar. La mala organización hace que el personal tenga pérdida de tiempo en la búsqueda de información y se mantenga un ambiente laboral tenso.



### **1.3 Preguntas de investigación.**

¿Cuál es el impacto que tendrá en el departamento de control escolar, la aplicación del modelo de calidad de las 5´S?

#### **Objetivos**

##### **General**

Implementar el Modelo de Calidad de las 5´s en el departamento de control escolar en el Plantel No 49 para la mejora de la calidad de la organización.

##### **Específico**

- Diagnosticar la causa de la mala organización y control de documentos.
- Implementar las 5´s en el área administrativa del Plantel No 49 del Colegio de Bachilleres de Tabasco
- Aplicar instrumentos de medición al personal administrativo.
- Desarrollar el modelo adecuado de la medición de la implementación de las 5´S.

### **1.4 Justificación.**

El Colegio De Bachilleres De Tabasco Del Plantel No 49 presenta mala organización y adecuado control en el manejo de documentos, expedientes de la población estudiantil inscrita en el plantel No 49.

Una de las formas en que las organizaciones pierden competitividad y productividad, es a causa de pérdida constante de documentos e utilización de demasiado tiempo para la búsqueda de información por falta de orden y limpieza en el lugar de trabajo, lo cual afecta directamente a la realización de los objetivos.

Es por eso, que a partir de la mala organización y administración que se origina en el área de control escolar se determina que es necesaria la implementación de un modelo de calidad de las 5´S. Este modelo apoyara para la mejora de la organización, orden, limpieza, control y disciplina de los documentos esencialmente importantes dentro de una institución pública, en este caso tratándose del Colegio de Bachilleres de Tabasco del Plantel No 49.

Las 5´S es una herramienta de cambio que genera beneficios a toda organización o empresa tales como: mejorar la calidad, productividad, seguridad y ambiente de trabajo, favorece el desarrollo de la comunicación, desarrolla la creatividad, autoestima y el aprendizaje organizacional permitiendo el crecimiento en el servicio que presta a la comunidad. Al aplicar las 5´S no significan trabajar más; al contrario, al estar lo necesariamente ordenados en un ambiente despejado y limpio se mantiene un adecuado ritmo laboral.

Manteniendo y mejorando puntualmente el nivel de 5 “S” se conseguirá una mayor productividad que se traducen en: menos desorganización, menos accidentes, menos movimientos y traslados inútiles. Mediante la organización, el orden y la limpieza se logra un mejor lugar de trabajo para todos, más espacio, mayor cooperación, trabajo en equipo, mayor compromiso y responsabilidad en las tareas.

5S es una filosofía de trabajo que permite desarrollar un plan sistemático para mantener continuamente la clasificación, el orden y la limpieza, lo que permite de forma inmediata una mayor productividad, mejorar la seguridad, el clima laboral, la motivación del personal, la calidad, la eficiencia y, en consecuencia, la competitividad de la organización.

### **1.5 Alcances**

La implementación del modelo de calidad de las 5´S traerá consigo diversos beneficios que aportaran una mejor calidad de archivar documentos de vital importancia. Se mantendrá un orden adecuado a la forma en cómo se implementan el almacenamiento así mismo el recepcionamiento de documentos tendrá el proceso más rápido.

Tendrá un beneficio en el área de control escolar, ya que agilizaran los diversos trámites que se lleven a cabo en el departamento, se reducirá el tiempo de búsqueda de documentos.

Asimismo se observara la buena organización, limpieza, orden, control y disciplina con la implementación del modelo de calidad de las 5´S.

Al igual que para los alumnos y personal del Colegio De Bachilleres De Tabasco Plantel N° 49, los padres de familia serán beneficiados con los cambios que se realizaran, en lo que respecta al ordenamiento y buen cuidado de los documentos importantes de cada alumno.

### **1.6 Limitaciones**

Puesto que el modelo de calidad de las 5'S puede no llevar a cabo de la manera correcta a causa de que no se lleve la adecuada implementación esto limitaría la correcta manipulación de los documentos. Se ocasionaría nuevamente la mala organización en donde se generarían nuevamente documentos que no se utilicen, que el orden de cada expediente no se siga denotando, de igual forma la limpieza no se mantendría frecuentemente, el control adecuado de los documentos se perdería ocasionando el retroceso de las 5'S haciendo con todo lo anterior que la disciplina no se cumpla en el área de control escolar.

En diversas ocasiones podrán surgir algunas limitaciones que podría afectar a la elaboración de la propuesta en donde se verificarían diversos procesos de los cuales aumentaría su eficacia y calidad a la hora de la búsqueda y gestión de los documentos.

Las limitaciones serán el de no poder acceder al archivero ya que debido al mal estado no será fácil el poder ingresar para observar la organización y el orden con el cual se acomodan los expedientes.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1 Calidad

Evans (2005), se refiere durante la Edad Media en Europa, el artesano hábil trabajaba como fabricante e inspector. Los fabricantes que trataban directamente con el cliente se enorgullecían de su trabajo manual. Los gremios que consistían en maestros, artesanos y aprendices, se crearon para garantizar que todos ellos tuvieran una adecuada. El aseguramiento de la calidad era informal; todos los esfuerzos tenían como objetivo asegurarse de que la calidad fuera incorporada al producto por todas las personas que lo fabricaban. Estas prácticas que se perdieron con el inicio de la Revolución Industrial, convirtiendo el aseguramiento de la calidad en un componente crítico del proceso de producción.

Chamorro (2007), indica que a lo largo de la historia se puede encontrar diferentes manifestaciones preocupación del ser humano por la calidad. Por ello para comprender el significado actual del término calidad, puede resultar conveniente analizar la evolución histórica de su concepto, los primeros vestigios de la preocupación del ser humano por la calidad se remontan a la Antigua Babilonia Así, queda constancia en el código de Hamurabi (1753 AC) En la tumba de Thebas (1450 AC), en el antiguo Egipto la figura del inspector de calidad que comprobaba que los bloques de piedra tuviesen las dimensiones adecuadas para la construcción de las grandes obras.

Gutiérrez (2005), define que el cambio continuo que hoy existe también se refleja en la historia reciente del movimiento por la calidad, en donde se aprecia una modificación en los supuestos y conceptos básicos partir de los cuales se enfoca los esfuerzos por la calidad.

## 2.2 Que es Calidad

James (2005), se refiere a que la calidad puede ser un concepto confuso debido en parte a que la gente considera la calidad de acuerdo con diversos criterios basados en sus funciones individuales dentro de la cadena de valor de mercadotecnia-producción. Además, el significado de calidad sigue evolucionando conforme la profesión de la calidad crece y madura. Es un estudio, en que se pidió a los administradores de 86 empresas del este de Estados Unidos que definieran la calidad, se obtuvieron numerosas repuestas, entre las que se incluyen las siguientes: Perfección, Consistencia, Eliminación del desperdicio, Velocidad en la empresa, Cumplimiento con las políticas y procedimientos, Ofrecimientos de un producto eficiente y útil, Hacer las cosas bien desde la primera vez, complacer o satisfacer a los clientes, Servicio y satisfacción total para el cliente.

Gahiter y Frazier (1999) Un problema clave es cómo lograr la calidad. Para ello se requiere realizar varias actividades para alcanzar ciertos logros:

- Calidad del diseño:

Después de haber identificado a sus clientes, una compañía debe determinar lo que éstos desean de sus productos y servicios. Entonces, los productos y servicios se diseñan para que exhiban los atributos necesarios para cumplir las expectativas de sus clientes. (Este indicador se coloca con fines de información, para poder identificar los tipos de calidad que se aplican, el cual se utiliza específicamente para empresas de producción. En este tipo de investigación la unidad de análisis es una institución que ofrece servicios).

- Capacidad de calidad de los procesos de producción:

Los procesos de la producción deben estar diseñados y construidos para que tengan la capacidad de ofrecer productos con atributos que desean los clientes. (Por la naturaleza de la unidad de análisis que es de servicios; se diseñan procesos de servicios los cuales llevan una guía de pasos para culminar un servicio).

- Calidad de conformidad:

Las instalaciones de producción deben manejarse para producir operaciones y servicios que cumplan con las especificaciones de diseño y desempeño dirigidas a las expectativas de calidad de los clientes

- Calidad de servicio al cliente:

Todos los contactos entre cliente y empresa deben administrarse para que los clientes perciban que se les trata con justicia y cortesía, y que sus necesidades se atienden con prontitud, cuidado y atención.

- Cultura de la calidad de la organización

Toda la organización debe energizarse para diseñar, producir y atender productos y servicios que llenen las expectativas de los clientes. Deben haberse instalado mecanismos para mejorar continuamente cada una de las facetas de la organización, y enfocarse a conseguir niveles cada vez más elevados de satisfacción a clientes.

Woodhead (1993), define calidad como: un conjunto de requisitos o características que debe reunir un producto o servicio para satisfacer las necesidades del usuario o cliente. La calidad se puede definir como la satisfacción del consumidor, utilizando para ello adecuadamente, los factores humanos, económicos, administrativos, técnicos; de tal forma que se logre un desarrollo integral, armónico del hombre, de la empresa y de la comunidad.

Gutiérrez (2005), define con respecto a la calidad existen varias definiciones; por ejemplo, Juan dice: "Calidad es que un producto sea adecuado para su uso; mientras que la norma ISO-9000:2000 define calidad como "el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas preestablecidas".

c) Cual es el objetivo de la Calidad:

Cuatrecasas (2000), sostiene como características del sistema de calidad, pautas de actuación u objetivos a alcanzar:

- Establecimiento de la calidad y su nivel

Ante todo, el nivel de calidad y los requerimientos del producto o servicio los establece y define el cliente. El que decide y si el producto o servicio es adecuado y verifica si el cumplimiento de las características satisface sus necesidades es el propio cliente.

- Información educación y motivación

No se puede exigir una aplicación activa de todos los recursos humanos sin una adecuada información y educación sobre los conceptos de calidad, los objetivos que persigue la empresa, las mejoras que se obtienen y sobre todo, la forma práctica y efectiva de aplicar las ideas de calidad.

- El liderazgo activo de la dirección

La aportación de la dirección es fundamental en la implantación efectiva de la calidad. En el marco de este liderazgo es aconsejable un estilo de gestión participativa que promueva un consenso en la toma de decisiones, con la implicación de todos los participantes.

- Ventaja competitiva

La empresa debe adoptar una estrategia que persiga la calidad en todos productos, procesos y servicios, que la diferencie del resto de la competencia y le permita afrontar los nuevos retos desde una posición de privilegio.

- Implicación de todos los Recursos Humanos

Para aplicar una gestión estratégica basada en la calidad es necesario que toda la organización, comenzando desde la alta dirección y terminando en el último operario, esté involucrada y participe del proyecto común. Por tal motivo los recursos humanos juegan un papel muy importante en el desarrollo y obtención de los objetivos de calidad.

- Ética de la calidad

Existe una serie de preceptos o actitudes positivas que constituyen la ética de la calidad, algunos de los cuales se enumeran a continuación:

- \* Hacerlo bien desde el principio. Es el camino más rápido, efectivo y económico para lograr la calidad.
- \* Prevenir la aparición de los fallos.
- \* Apreciar y resaltar el aspecto positivo y educativo que aportan los efectos como forma de aprender y avanzar.
- \* Ante los errores repetitivos, resulta más efectiva una información adecuada y objetiva que una amonestación o crítica.
- \* La calidad persigue la satisfacción plena de los consumidores. Un exceso de calidad sobre el nivel requerido puede no ser apreciado y resultar costoso.

### **2.3 Origen de la 5'S**

Después de la Segunda Guerra Mundial Japón logró un poder económico mundial, pasando por 5 fases de adaptación.

- Absorción de tecnologías estadounidenses y europeas
- Un impulso a la productividad
- Un programa nacional de mejoramiento de la calidad, inspiradas por las ideas de los Dres. Deming y Juran de los EUA
- Un grado de flexibilidad en la manufactura
- Multinacionalidad

La mayoría de las Empresas japonesas después de la Segunda Guerra Mundial tuvieron que empezar prácticamente desde cero, donde cada día representaba nuevos retos y significaba un progreso.

Después de manejar exitosamente la tecnología y lograr una productividad elevada y máxima calidad, las industrias se estaban concentrando en la flexibilidad de las manufacturas. Esto significó tener una mejor respuesta en un corto tiempo a los requisitos del cliente; así el mejoramiento se volvió una forma de vida para las Empresas en Japón.



**Massaki Imai** trabajó en esta flexibilidad y adoptó un proceso que se implantó en la Empresa Philips; donde se estaba introduciendo un programa de mejoramiento total de la compañía; el programa se llamó **“Mejoramiento total”** (Masaaki Imai. 2001).

**Imai** adoptó este programa y lo llamó **KAIZEN**. Desde su punto de vista, buscó la forma de relacionarlo con la estrategia japonesa, para mejorar la productividad, la calidad y la flexibilidad.

Por tanto la estrategia KAIZEN ha producido un enfoque de sistemas y herramientas para la solución de problemas que pueden aplicarse para la realización de los objetivos. Entre los instrumentos, métodos y herramientas que contribuyen a la mejora continua son:

- Orientación al Cliente
- Control Total de Calidad
- Círculos de Control de la Calidad
- Control Estadístico de Procesos
- Seis Sigma
- Cuadro de Mando Integral
- Automatización
- Mantenimiento Productivo Total
- Justo a Tiempo (JIT)
- Cero Defectos
- Kanban
- Análisis e Ingeniería de Valor
- Las 5 S´s

En un intento de encontrar prácticas novedosas y revolucionarias de producción para reavivar su industria; **Sakichi Toyota**, tras un viaje a Estados Unidos, se interesa en la producción de un nuevo artículo, el automóvil.

En 1937 logra producir el primer prototipo de automóvil y establece los cimientos para fundar Toyota Motor Company Ltd.

En 1938 construye la primera planta de producción a gran escala e implanta el sistema de producción TPS (Total Production System).

Las **5 S's** es una herramienta que se empezó a usar en la Empresa Toyota en los años 1960 con el objetivo de lograr lugares de trabajo mejor organizados, más ordenados y más limpios de forma permanente, para consiguiendo una mayor productividad y un mejor entorno laboral.

Las 5 S's es un concepto ligado a la calidad total que se originó en el Japón bajo la orientación de W. E. Deming hace más de 40 años. Fue sugerida por la **Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE)** como parte de un movimiento de mejora de la calidad. Sus objetivos principales eran eliminar obstáculos que impidan una producción eficiente, lo que trajo también aparejado una mejor sustentiva de la higiene y seguridad durante los procesos productivos. Su rango de aplicación abarca desde un puesto ubicado en una línea de montaje de automóviles, hasta el escritorio de una secretaría administrativa.

Malluzo (2004), [www.geocities.com](http://www.geocities.com) (Recuperado 08/10/2011) En la página de Internet según el artículo La actitud del personal durante la implementación y certificación de un sistema de mejora expone que la gente es el cuerpo y alma de una empresa y por ende del sistema de calidad que desea implementar, un sistema de calidad no pretende cambiar la forma de trabajar sino modificar lo que se hace diariamente para mejorarlo. Un sistema de calidad según ISO 9000 se basa en hacer las cosas bien la primera vez y mejor la próxima. Implementa sistemas de calidad a todas las empresas que necesiten consultaría integral para la calidad empresarial los sujetos de investigación son: los jefes de departamentos y subordinados, los socios y la dirección de la empresa, su objetivo es compartir con sus experiencias como solucionar un problema más cuando dicha solución recae en producir modificaciones en la forma de trabajar del personal

### **2.3.1 Origen Social**

El origen de la herramienta se encuentra dentro del Continente Occidental, específicamente en el Japón, es un país que refleja aspectos culturales muy tradicionalistas, cultos y civilizados pues si bien ellos no quieren caer en ser una sociedad generalizada, están formando personas con disciplina y respeto con sus semejantes son valores que dieron pie a dicho movimiento, iniciaron haciendo un culto a la pulcritud, el orden y la limpieza, al deseo de superación constante en la sociedad, y una gran conciencia con la preservación del medio ambiente y otros valores relacionados con la ética y a la estética. (*Cura, Hugo máximo. Las 5'S una filosofía de trabajo, una filosofía de vida. Artículo publicado en donde explica su participación en la implementación de las 5'S en una empresa Argentina*)

### **2.3.2 Origen Empresarial**

Otro origen que se da de la herramienta es cuando una empresa llamada TOYOTA la desarrollo inicialmente en la década de los 70. Su fin era conseguir un sistema que refleja en la mejora de los niveles de clasificación, organización y limpieza. Deming (2000), sostiene que en 1945 culminación de la segunda guerra mundial, a la vez es el inicio de la restauración de posguerra. Mientras tanto las empresas japonesas decayeron en el mercado mundial, porque sus productos eran considerados: “baja calidad y precio barato.

## **2.4 Conceptos de Kaizen y Filosofía 5'S**

**KAIZEN** es un sistema enfocado en la mejora continua de toda la Empresa y sus componentes, de manera armónica y proactiva. (Massaki Imai. 2000)

El **KAIZEN** surgió en Japón como resultado de las necesidades de superarse así mismo; y de tal forma, poder alcanzar a las potencias industriales de occidente, logrando ganar el sustento para la gran población que vive en un país pequeño y de escasos recursos.

El concepto de **KAIZEN**, explica porque en Japón las compañías no pueden seguir siendo las mismas durante mucho tiempo. **Donde “KAIZEN significa mejoramiento progresivo que involucra a todos incluyendo tanto a gerentes como a trabajadores”** (Massaki Imai. 2001).

La filosofía de **KAIZEN** supone que nuestra forma de vida merece ser mejorada de manera constante, en la esencia de las prácticas ya sea de mejoramiento en la productividad, actividades para el control total de la calidad o relaciones laborales.

El **KAIZEN** en su parte administrativa desempeña sus tareas asignadas de manera que todos los involucrados de la compañía puedan seguir el Procedimiento Estándar de la Operación (PEO); donde se deben establecer políticas, reglas directivas y procedimientos.

## **2.5 Como Se Definen Las 5´S.**

Matt (2000), define la herramienta de las 5 “S” como una filosofía de trabajo vinculada con una filosofía de vida. Las 5 “S” se refieren a las iniciales de otras tantas palabras japonesas y resumen un enfoque integral hacia el orden y la limpieza, que deben respetarse en todos los lugares de trabajo, para lograr eficiencia y seguridad.

Como un estado ideal en el que:

- los materiales y útiles innecesarios se han eliminado,
- todo se encuentra ordenado e identificado,
- se han eliminado las fuentes de suciedad,
- existe un control visual mediante el cual saltan a la
- vista las desviaciones o fallos, y
- todo lo anterior se mantiene y mejora continuamente

Mora (2001), define esta filosofía en la que se enfoca en trabajo efectivo, organización del lugar, y procesos estandarizados de trabajo. 5 “S” simplifican el

ambiente de trabajo, reduce los desperdicios y actividades que no agregan valor, al tiempo que incrementa la seguridad y eficiencia de calidad.

Dorbessan (2000), sostiene que las 5 “S” es una herramienta de cambio que genera beneficios a toda organización o empresa que la implemente tales como: mejorar la calidad, productividad, seguridad y ambiente de trabajo, favorece el desarrollo de la comunicación, desarrolla la creatividad, autoestima y el aprendizaje organizacional y permite el crecimiento. Manifiesta que al aplicar las 5 “S” no significa trabajar más; al contrario, al estar lo necesario ordenado en un ambiente despejado y limpio, el tiempo requerido para realizar las tareas es menor. Las tres primeras etapas de esta herramienta implican acciones bien conocidas, más aún, muchas personas las practican en forma individual.

## 2.6 ¿Qué son las 5´S?

Es una técnica de origen japonés destinada a mejorar y mantener las condiciones de organización, orden y limpieza en el lugar de trabajo. Se pueden aplicar en todo tipo de empresas y organizaciones, talleres y oficinas.

Vargas (2000), Indica que las operaciones de Organización, Orden y Limpieza fueron desarrolladas por empresas japonesas, entre ellas Toyota, con el nombre de 5 “S”. Se han aplicado en diversos países con notable éxito. Las 5 “S” son las iniciales de cinco palabras japonesas que nombran a cada una de las cinco fases que componen la metodología: **Seiri** – organización Consiste en identificar y separar los materiales necesarios de los innecesarios y en desprenderse de éstos últimos.

**Seiton** – orden Consiste en establecer el modo en que deben ubicarse e identificarse los materiales necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos. **Seiso** – limpieza Consiste en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, asegurando que todos los medios se encuentran siempre en perfecto estado de salud. **Seiketsu** - control visual Consiste en distinguir fácilmente una situación normal de otra anormal, mediante normas sencillas y visibles para todos. **Shitsuke**- disciplina y hábito, consiste en trabajar permanentemente de acuerdo con las normas establecidas.

Las tres primeras fases - organización, orden y limpieza - son operativas. La cuarta fase - control visual - ayuda a mantener el estado alcanzado en las fases anteriores - Organización, Orden y Limpieza - mediante la estandarización de las prácticas. La quinta y última fase - disciplina y hábito permite adquirir el hábito de su práctica y mejora continua en el trabajo diario.

Las cinco fases componen un todo integrado y se abordan de forma sucesiva, una tras otra.

Chiavenato (2002), se refiere al housekeeping el programa de las 5 "S" como la práctica de poner en orden la empresa y que tiene como objetivo aprovechar mejor el espacio, eliminar las causas de accidentes, desarrollar el espíritu de equipo y garantizar la buena apariencia de la organización, mejorar la calidad. La implantación del programa de las 5 "S" en las empresas japonesas exige que todos los empleados sean responsables de las siguientes actividades dentro de la organización: Seiri separar lo necesario de lo innecesario, lo esencial de lo accidental, seiton-organizar, poner las cosas en el lugar apropiado, seiso-asear, mantener el ambiente limpio y agradable, seiketsu-estandarizar, simplificar las cosas, shitsuke-disciplinar, mantener el orden y los compromisos. El programa de las 5 "S" cambia por completo el comportamiento de las personas en las organizaciones. En vez de simples trabajadores, las personas se responsabilizan de las 5 "S" en su área de trabajo. No se trata sólo de realizar la tarea en sí, sino de realizarla de acuerdo con los criterios citados o, más que eso, administrar la tarea y el ambiente en que se realiza.

## **2.7 Porque son necesarias las 5'S.**

Las organizaciones se mueven y cambian en forma flexible de acuerdo al medio ambiente que les rodea.

En el mundo de los negocios, las especificaciones o requerimientos por parte de los clientes o personal que labora dentro de las empresas están cambiando, nuevas tecnologías están desarrollándose de continuo y productos nuevos aparecen en el sector empresa generación tras generación. Mientras tanto, la competencia crece de manera muy rápida año tras año.

Viviendo bajo estas condiciones de competencia las empresas o instituciones procuran de una forma desesperada de asegurar su supervivencia. Para subsistir, las empresas aprenden del medio ambiente; deben deshacerse de aquellos usos y costumbres tradicionales que no contribuyen al crecimiento.

Las 5´S siguen siendo fundamento para alcanzar los ceros defectos, reducción de costos, mejoras de seguridad y cero accidentes. En muchas de las organizaciones se tienen momentos donde el personal tiene que estar buscando sus herramientas, partes, aditamentos, etc., dicha actividad se convierte en desperdicio lo cual afecta directamente a la productividad. De igual manera en oficinas cuando el personal, busca documentos o archivos que no puede ubicar de manera rápida y sencilla (*Hirano, 1990*).

## **2.8 Beneficios de las 5´S**

Hace que la mejora continua sea una tarea de todos, dado que la implantación del método de “las 5S” se basa en el trabajo en equipo. Así, permite involucrar a todos en el proceso de mejora desde su conocimiento del puesto de trabajo.

La calidad empieza por la propia persona y por el ambiente que le rodea. Esta es la razón de la utilización de la metodología 5S, enfocada a lograr sitios de trabajo realmente excepcionales, donde se respire un ambiente eficiente, seguro y confortable.

Se logra una mayor productividad, basada en los siguientes aspectos mejorados:

- Menos pérdida de tiempo en búsqueda de documentos
- Menos pérdida de documentos
- Menos movimientos y traslados inútiles.
- Evidenciar tanto las condiciones de buen funcionamiento como las disfunciones.

Un aspecto fundamental es también la mejora de las condiciones de trabajo desde el punto de vista de calidad de vida:

- Mejoran las condiciones de trabajo, por aumento de la limpieza.

- Tener todas las cosas organizadas, lo que contribuye a la eficiencia.
- Fortalece el nivel de auto-control.
- Transforman físicamente el entorno del puesto de trabajo, pues se actúa profundamente sobre el estado de ánimo y el comportamiento de cada uno, independientemente de su posición en la empresa.

## **2.9 La Organización**

Las organizaciones son unidades sociales creadas deliberadamente a fin de alcanzar objetivos específicos, para ello cuentan con tres tipos de recursos, materiales, técnicos y humanos. Los recursos materiales son todos aquellos elementos necesarios para llevar a cabo nuestro trabajo como son: transporte, diablitos, bodega, construcción y bienes muebles. Los recursos técnicos son las tecnologías utilizadas para llevar a cabo la realización del trabajo y sirven como apoyo tanto en el área administrativa como en el almacén, estas herramientas son: software, computadoras y registros, y por último el recurso humano, que son todas las personas que intervienen en la realización de dicho trabajo. La organización se puede definir como un conjunto de personas, sistemas, funciones, oficinas, instalaciones y dependencias que constituyen un cuerpo o institución social, que se rige por uso, normas, políticas y costumbres propias y tienen un objetivo específico. También es un sistema y todas las personas que trabajan en un sistema pueden contribuir a su mejora, lo que acrecentará su gusto por el trabajo. Muchos factores dentro del sistema afectan el rendimiento individual de un empleado, por ejemplo: la capacitación recibida, la información y los recursos proporcionados, el liderazgo de supervisores y gerentes, las interrupciones en el trabajo, las políticas y prácticas administrativas. Pocas evaluaciones de desempeño reconocen estos factores y a menudo culpan a individuos con poca capacidad de control en su entorno. Ello confrontan a trabajadores o departamentos entre sí, en busca de recursos es autodestructivo para las organizaciones. Los individuos o departamentos se desempeñaran a fin de maximizar sus propias ganancias esperadas y no la ganancia de toda la empresa; por lo tanto, la optimización del sistema requiere de cooperación interna, esencialmente la organización, nació de la necesidad humana



de cooperar. El ser humano se ha visto obligado a cooperar para obtener sus fines personales, por razón de sus limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales. En la mayor parte de los casos, esta cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización (French, 1996). Una estructura de organización debe estar diseñada de manera que sea perfectamente claro para todos quien debe realizar determinada tarea y quien es responsable por determinados resultados; en esta forma se eliminan las dificultades que ocasiona la imprecisión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la organización (Gibson et al., 1996).

### **2.9.1 Clima Organizacional**

El clima de una organización constituye la personalidad de esta, debido a que así como las características personales de un individuo configuran su personalidad, el clima de la organización se conforma a partir de una configuración de características de ésta. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización, dicho ambiente ejerce influencia en la conducta y el comportamiento de sus miembros. El clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones se perpetúen (Jackson, 1992).

Un clima organizacional estable, es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que el medio, forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención.

## **Capítulo III**

### **Aspecto General de la Empresa**

#### **3.1 Antecedentes**

Se inició el día 01 de noviembre de 2002, como EMSAD 21, con un grupo de 26 alumnos, asistido por 4 maestros y 1 coordinador en la casa ejidal de la comunidad de Xicoténcatl, a finales de 2003 se construyeron 3 aulas y 1 dirección, para el 2005 y el 2006 se gestionó el centro de cómputo y 1 aula más, en el 2007 se construyeron 2 aulas más, en el mismo año se tenía un total de 227 alumnos y seis aulas didácticas. A partir de Agosto de 2009 se inicia trabajando con 2 grupos de 1er sem. Como plantel 49. En el año 2010 se inicia trabajando con 2 grupos de 1er. Semestre, 2 grupos de 3er. semestre como plantel 49 y 2 grupos de 5to. Semestre EMSAD 21. En el año 2011 se tuvieron 2 grupos de 1er. Semestre, 2 grupo de 3er. Semestre y 2 grupos de 5to. Semestre, dando así por terminada el EMSAD 21, estableciendo ya por completo como plantel 49. Actualmente se tiene 2 grupos de 1er. Semestre, 2 grupo de 3er. Semestre y 2 grupos de 5to sem.

#### **3.2 Misión**

El Departamento de Orientación Educativa, tiene como misión “formar jóvenes con desarrollo humano, iniciativa, creatividad, capacidad de análisis y toma de decisiones de acuerdo a su plan de vida, estabilidad emocional y visión de futuro, desarrollando la capacidad potencial del alumno, a través de información oportuna y fomento de actividades que lo permitan”.

#### **3.3 Visión**

El Departamento de Orientación Educativa, tiene como visión “ser una entidad formadora de jóvenes responsables, con conciencia y valores individuales y sociales que generen cambios productivos y contribuyan al desarrollo de una comunidad resiliente capaz de enfrentar y aportar sus conocimientos intelectuales y emocionales para formar una sociedad orientada al equilibrio”.

### **3.4 Objetivos**

El “COBATAB” tendrá por objeto ofrecer e impulsar la educación correspondiente al nivel medio superior, en las modalidades escolarizada y no escolarizada con características propedéuticas, de acuerdo con las finalidades siguientes:

Propiciar la formación integral del estudiante, ampliando su educación en los campos de la cultura, la ciencia y la tecnología;

Crear en el alumno una conciencia crítica y constructiva que le permita adoptar una actitud responsable ante la sociedad;

Proporcionar al alumno los conocimientos, técnicas y lenguajes que requiera para su formación profesional;

Crear en el alumno las aptitudes y habilidades que lo orienten, preparen y estimulen para el autoaprendizaje;

Proporcionar al alumno los elementos de aprendizaje necesarios para que sea capaz de realizar un trabajo socialmente útil;

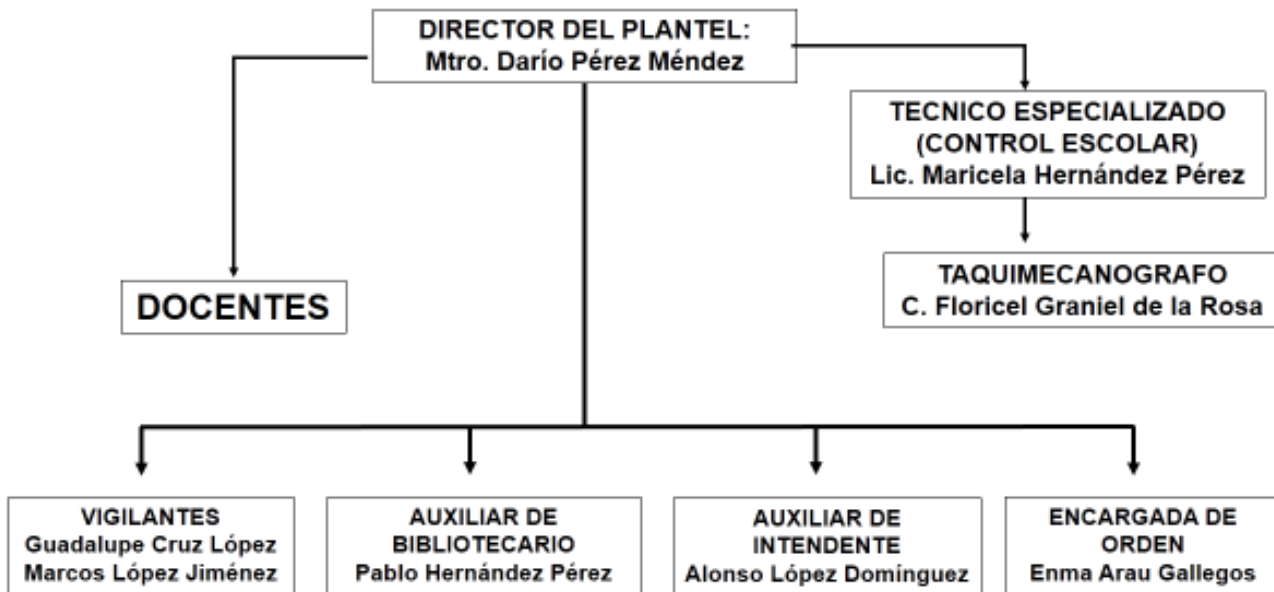
Promover y realizar actividades para la preservación y difusión de la cultura y el deporte;

Realizar estudios e investigaciones que permitan un uso eficiente de los recursos materiales y humanos; las demás que sean afines para el cumplimiento de su objeto.

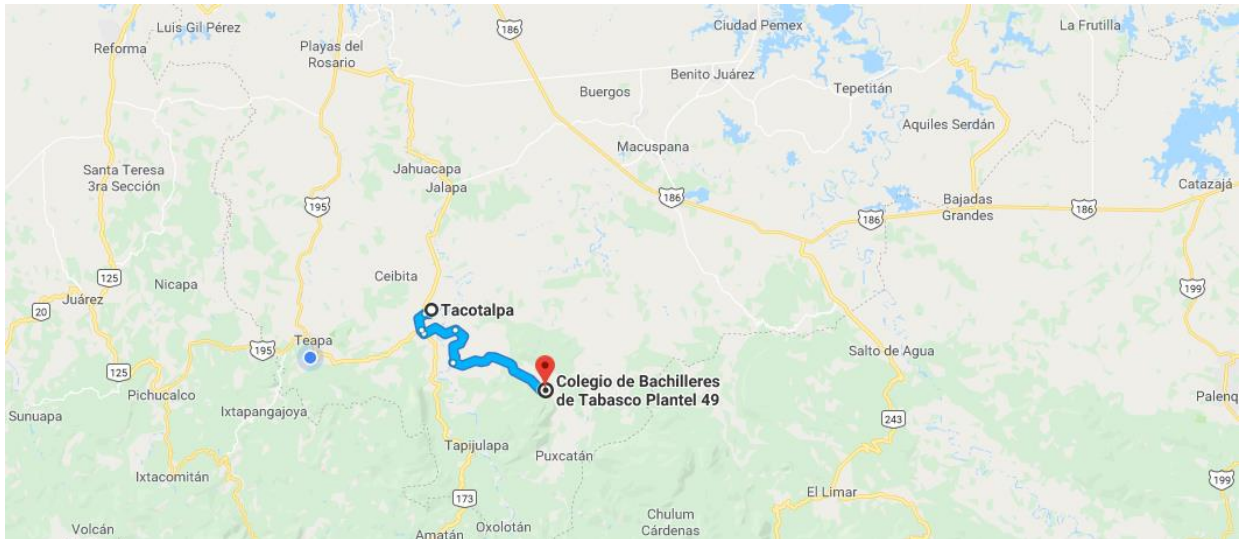
### **3.5 Valores**

- Responsabilidad
- Honestidad
- Solidaridad

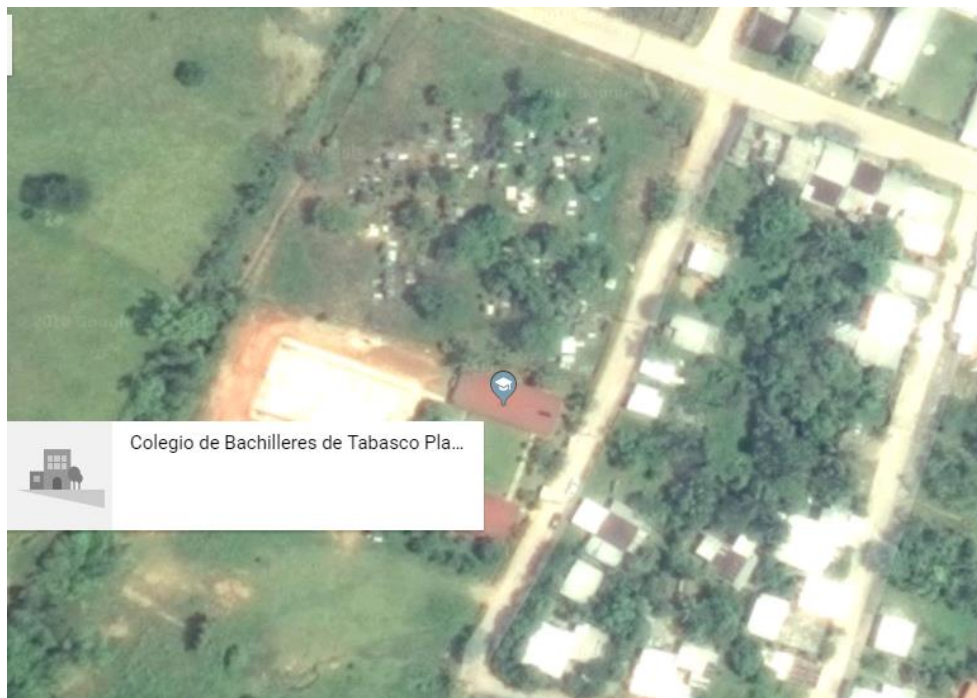
### 3.6 Organigrama



### 3.7 Macrolocalización



### 3.8 Micro localización



## **Capítulo IV**

### **Metodología**

#### **4.1 Diseño de la investigación**

El diseño de estudio que se aplicó en este proyecto corresponde a una investigación descriptiva, que tiene como finalidad evaluar el grado de implementación de la Metodología 5S en Colegio de Bachilleres de Tabasco Plantel No 49 en el área de control escolar, se aplicó a este departamento, porque es en esta unidad donde se desarrollan los problemas de la mala organización de documentos archivados.

#### **4.2 Tipo de estudio de la investigación**

Es una investigación cualitativa, ya que se refiere al conocimiento de procedimientos que ocurren sobre la base a procesos, siendo exploratoria y descriptiva, asume una realidad existente. Tal como (Bonilla y Rodríguez, 1997, p.84) afirma se interesa por captar la realidad social “a través de los ojos” de la gente que está siendo estudiada, es decir la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto.

#### **4.3 Sujeto de estudio**

De acuerdo al contexto de la investigación que se desarrolló en el colegio de bachilleres de tabasco del plantel No 49 enfocado directamente al área de control escolar a causas de la mala organización respecto a los archivos de suma importancia, así como también se consideró como sujeto de estudio a dos empleados responsables de dicha área, con esto se busca implementar la metodología de las 5´S. Para mejorar la calidad, limpieza, organización y se mantenga la disciplina y el orden.

#### **4.4 Técnica e Instrumento de medición**

El presente trabajo se hace uso de las técnicas observación directa “proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos

definidos generalmente por una suposición que se requiere investigar”.(Pérez serrano, G. 1994.p.54).

Asimismo se hace uso de la técnica de encuesta. Briones (1982) “la encuesta es: “técnica que encierra un conjunto de recursos destinados a recoger, proponer y analizar informaciones que se dan en unidades y en personas de un colectivo determinado... para lo cual hace uso de un cuestionario u otro tipo de instrumento”

Utilizándose los instrumentos de medición como son cámara fotográfica (la cámara fotográfica es una prolongación de nuestro sentido de la vista. (Marshall Mac Luhan (1911-1980) “Una fotografía es un “trozo” de tiempo detenido, inmortalizado, hecho eterno”.

Tal y como nos comenta Brenner (2006), los cuestionarios se suelen utilizar para recoger información muy concreta o determinar la frecuencia de aparición de determinadas respuestas a partir de unas categorías preestablecidas.

Y como último instrumento es la escala LIKERT “es una escala sicométrica utilizada en cuestionario, especificando el grado de acuerdo y desacuerdo señalado” (Rensis Likert, 1932).la cual mide el grado de implementación del modelo de calidad de las 5´S. **ver anexo 01**

## **Capítulo V.**

### **Resultados**

#### **5.1 Procedimiento para la recolección de datos**

Para la recolección de datos dentro del área de control escolar del plantel No 49 se llevaron a cabo la aplicación de cuestionarios a dos empleados encargado del área de control escolar que permitió analizar la problemática existente en área de control escolar para la toma de decisiones en la implementación de la metodología de las 5'S. **ver anexo 02**

Se realiza la observación directa en relación a la metodología de la organización y limpieza en donde se observó que la basura que se genera en el área de control escolar esta tirada, las cajas no se encuentran ordenadas de igual modo que las carpetas con las que se cuentan carecen de organización. **Ver anexo 03**

Con la utilización de la cámara fotográfica se puede evidenciar como se encontró el área de trabajo.



### 5.3 Resultados esperados

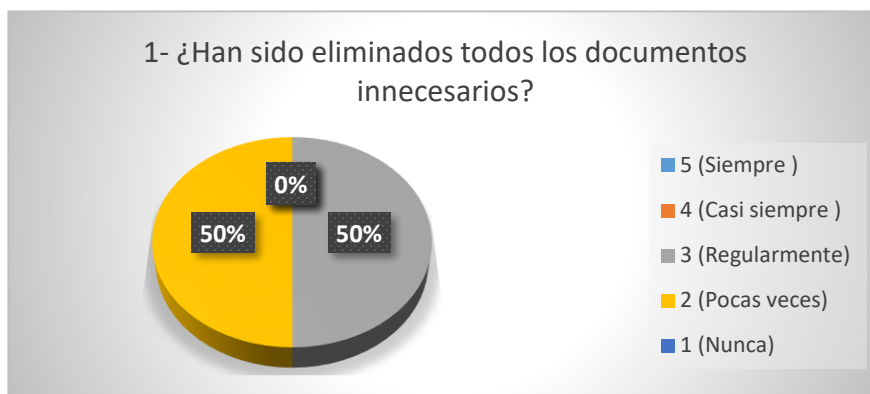
En base a la encuesta aplicada se obtuvo lo siguiente:

- Organización (Seiri):

1	5 (Siempre )	4 (Casi siempre )	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿Han sido eliminados todos los documentos innecesarios?	0	0	1	1	0	2

- 

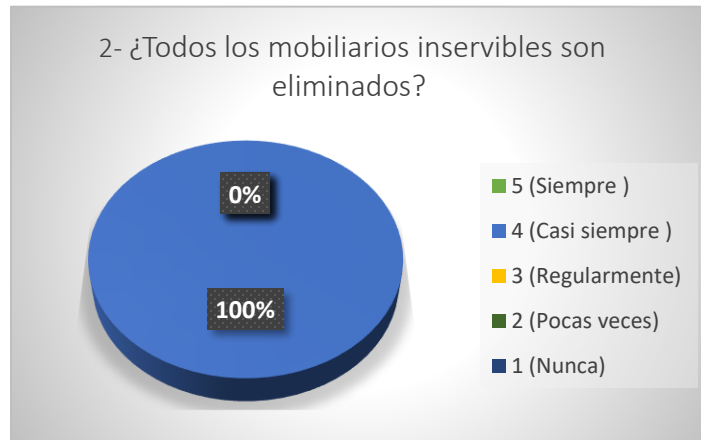
Grafica No. 1



La grafica No. 1 muestra que dentro del área de control escolar del plantel No. 49, el proceso para la eliminación de documentos se requiere la aprobación del área de dirección esto con el fin de no eliminar documentos que aún no requieren ser excluidos y son útiles para alguna aclaración o tramite estos procesos son regularmente y pocas veces que se llevan a cabo.

2	5 (Siempre )	4 (Casi siempre )	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿Todos los mobiliarios inservibles son eliminados?	0	2	0	0	0	2

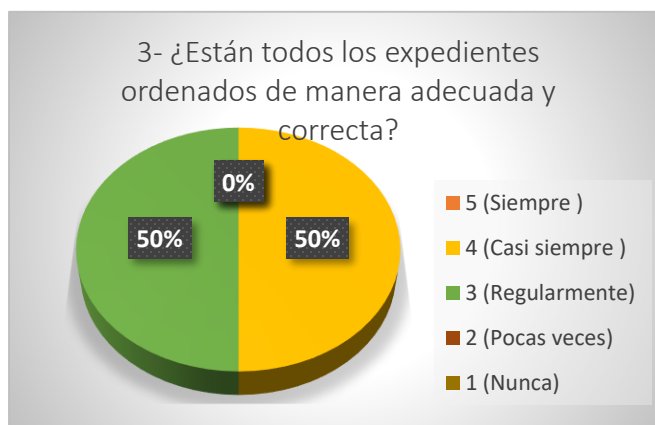
Grafica No. 2



Se visualiza claramente que para el proceso de eliminar los mobiliarios es casi siempre esto a causa de para darlo de baja se necesita que se encuentren en un estado ya inservible asimismo es necesario el permiso por parte de secretaria de educación para ser dados de baja dentro del inventario con el que se cuenta.

3	5 (Siempre )	4 (Casi siempre )	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿Están todos los expedientes ordenados de manera adecuada y correcta?	0	1	1	0	0	2

Grafica No. 3



Se puede observar que casi siempre y regularmente los documentos son ordenados alfabéticamente, acorde al año, a la importancia, o el tipo de asunto por el cual se utilice, la mal organización es notoria.

4	5 (Siempre )	4 (Casi siempre )	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿Los pasillos de trabajo están señalados, ordenados y limpios?	0	0	0	1	1	2

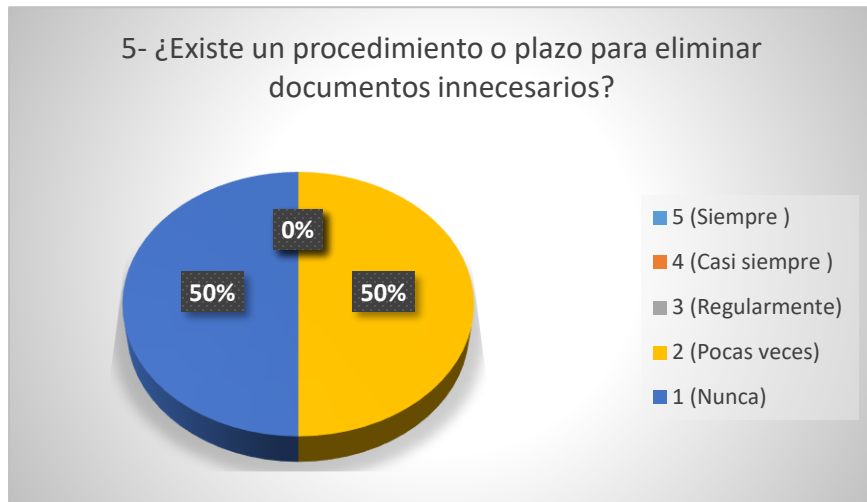
Grafica No. 4



La grafica No. 4 evidencia que pocas veces y nunca se puede mantener la limpieza así mismo se observa que los pasillos de trabajo no cuentan con señalamientos y los mobiliarios o cajas con los que se cuenta no están ordenados y colocados en sus respectivos lugares.

5	5 (Siempre )	4 (Casi siempre )	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿Existe un procedimiento o plazo para eliminar documentos innecesarios?	0	0	0	1	1	2

Grafica No. 5

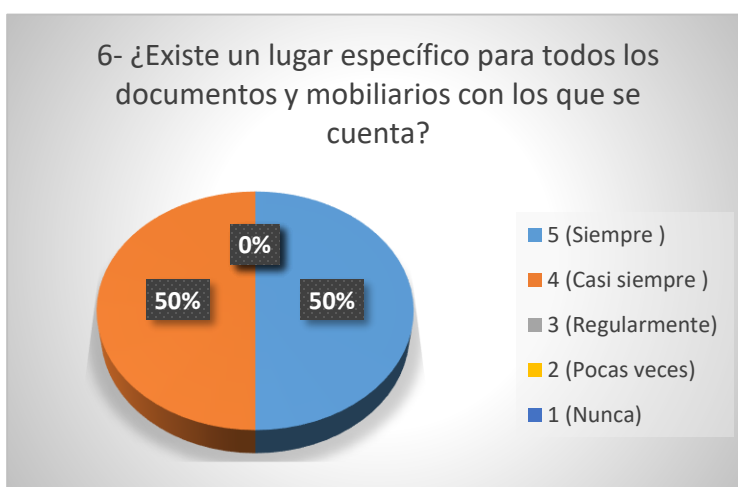


Se analizó que para llevarse a cabo la eliminación son pocas veces y nunca incensarios esto porque no se cuenta con la facilidad de decisión para eliminarnos, para darse baja a archivos se requiere cumplir un plazo de cinco años o más.

- Orden (seiton)

6	5 (Siempre )	4 (Casi siempre )	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿Existe un lugar específico para todos los documentos y mobiliarios con los que se cuenta?	1	1	0	0	0	2

Grafica No. 6



En la gráfica No. 6 se puede ver que siempre y casi siempre los mobiliarios con los que se cuentan están colocados en un lugar en específico de igual forma que los documentos casi siempre se encuentran guardados en los archiveros.

7	5 (Siempre )	4 (Casi siempre )	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿Está todo en su lugar específico y bajo el orden adecuado?	1	1	0	0	0	2

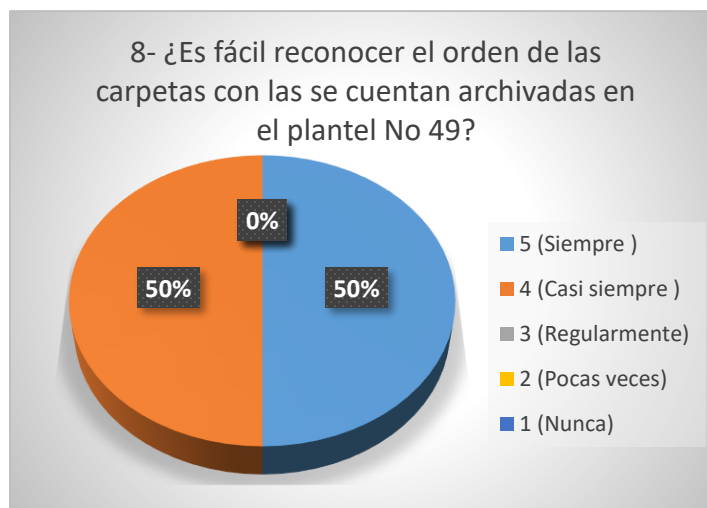
Grafica No. 7



Se analizó que todos los mobiliarios, documentos o equipo de cómputo siempre y casi siempre tienen un lugar específico para ser colocados y ordenado adecuadamente.

8	5 (Siempre )	4 (Casi siempre )	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿Es fácil reconocer el orden de las carpetas con las se cuentan archivadas en el plantel No 49?	1	1	0	0	0	2

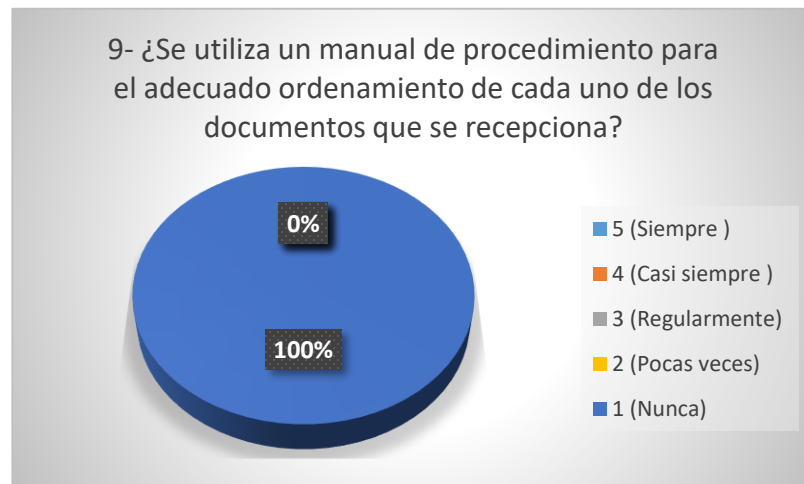
Grafica No.8



Se observa en la gráfica No. 8 es fácil ver el que siempre y casi siempre el orden con el cual se colocan las carpetas.

9	5 (Siempre )	4 (Casi siempre )	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿Se utiliza un manual de procedimiento para el adecuado ordenamiento de cada uno de los documentos que se recepciona?	0	0	0	0	2	2

Grafica No. 9

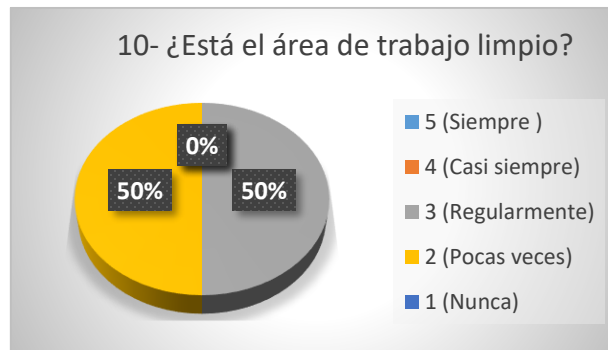


Se analizó que para el ordenamiento del documento que se recepcionan en el área de control escolar no se utiliza y conoce de un manual de procedimiento para que se pueda ordenar adecuadamente los documentos dentro de los archiveros.

10	5 (Siempre )	4 (Casi siempre)	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿Está el área de trabajo limpio?	0	0	1	1	0	2

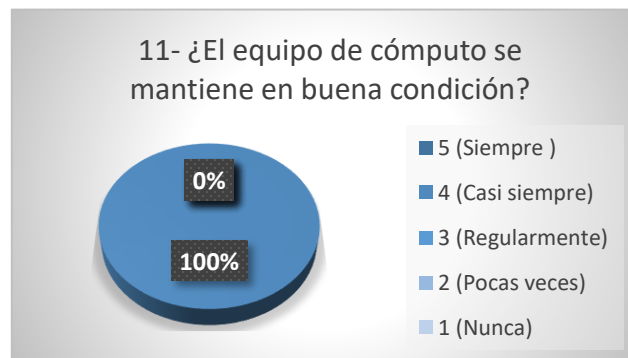
- Limpieza (seiso)

Grafica No. 10



Regularmente y pocas veces el área de control escolar no se encuentra con una limpieza adecuada haciendo que esta falta de higiene afecte el desempeño del trabajador de dicha área de igual modo que no realice de manera eficiente sus actividades.

11	5 (Siempre )	4 (Casi siempre)	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿El equipo de cómputo se mantiene en buena condición?	0	2	0	0	0	2

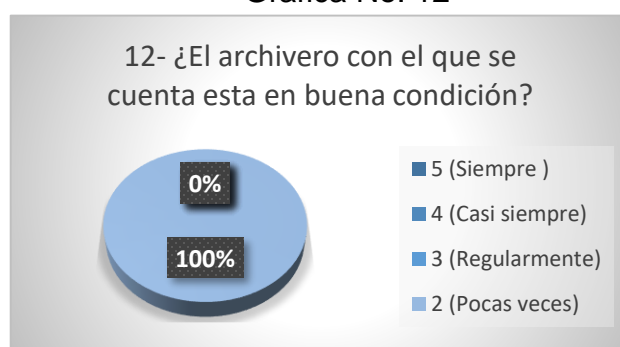




Se observó que el equipo de cómputo es constante el mantenimiento que se le brinda ya que dicho equipo es importante para la búsqueda y resguardo de información que se tiene de los alumnos inscritos en el plantel No 49.

12	5 (Siempre )	4 (Casi siempre)	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿El archivero con el que se cuenta esta en buena condición?	0	0	0	2	0	2

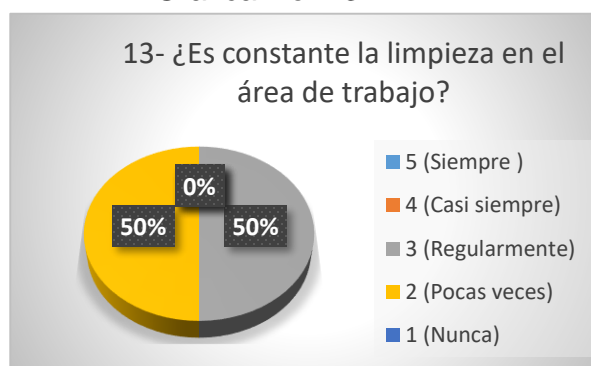
Grafica No. 12



En base a la encuesta se obtuvo que el archivero con el cual se tiene en utilización para guardar las capetas de cada uno de los alumnos pocas veces se tiene en una condición de cuidado, el estado físico que tiene es deplorable.

13	5 (Siempre )	4 (Casi siempre)	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿Es constante la limpieza en el área de trabajo?	0	0	1	1	0	2

Grafica No. 13



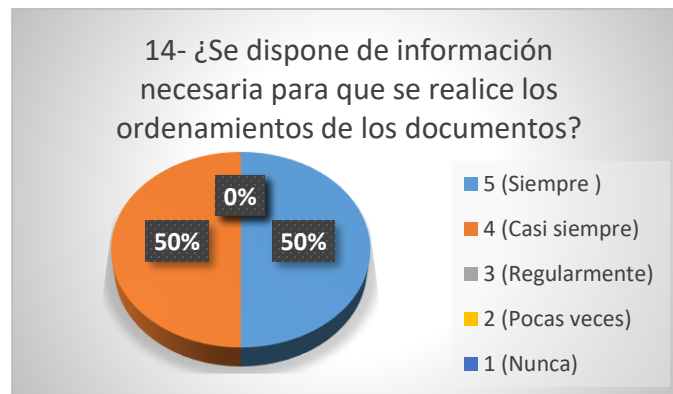
Se observó que la limpieza es regularmente y pocas veces llevadas a cabo de manera seguida. La realización de la limpieza no es frecuente a la semana

- Control (Seiketsu )

14	5 (Siempre )	4 (Casi siempre)	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿Se dispone de información necesaria para que se realice los ordenamientos de los documentos?	1	1	0	0	0	2

Estas preguntas están asignadas en función de las etapas anteriores. Sus resultados se observan en el gráfico siguiente:

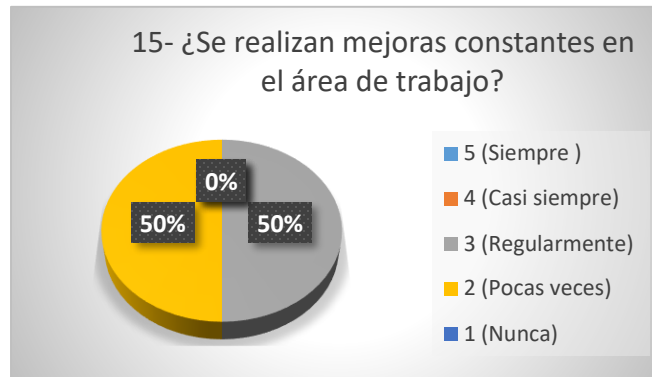
Grafica No. 14



En esta etapa se evidencia que el 50% siempre se dispone de información para el ordenamiento del documento y un 50% casi siempre se conoce de información que sea útil para ordenar los documentos conforme a un orden alfabético.

15	5 (Siempre )	4 (Casi siempre)	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿Se realizan mejoras constantes en el área de trabajo?	0	0	1	1	0	2

Grafica No.15



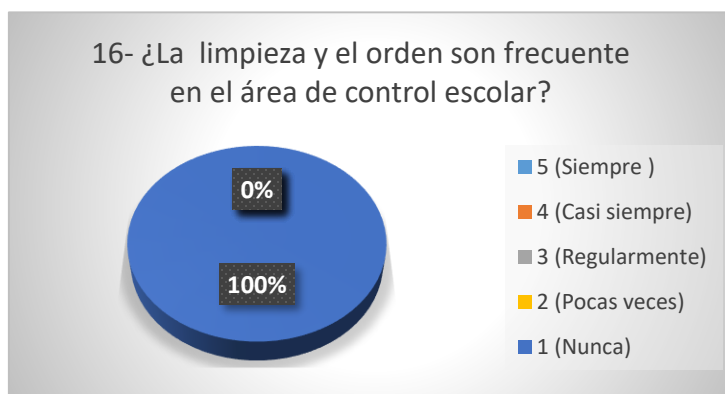
Dentro de la gráfica No. 15 se observa que regularmente y pocas veces se llevan a cabo mejoras dentro del área de control, haciendo con esto que la realización de trámites sea demasiado lenta.

- Disciplina (shitzuke )

Al ser consultado si ¿Se cumple las etapas anteriores? los resultados se muestran en el gráfico N°16.

16	5 (Siempre )	4 (Casi siempre)	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿La limpieza y el orden son frecuente en el área de control escolar?	0	0	0	0	2	2

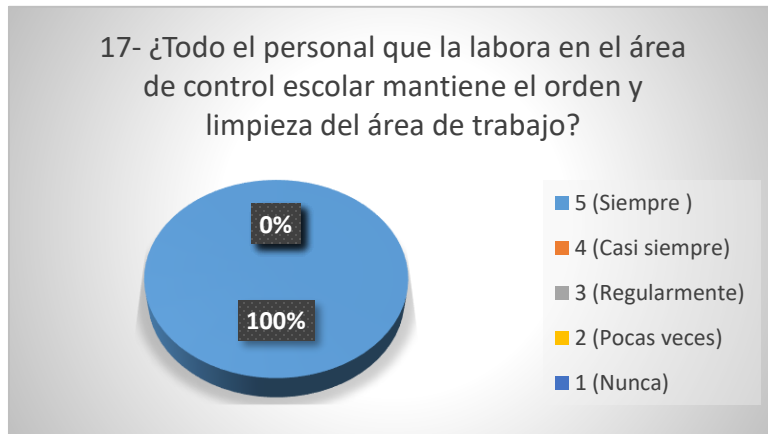
Grafica No. 16



La grafica No.16 muestra la clara situación de que no se cumple con la limpieza, haciendo con esto que los cambios no se generan tras haber analizado e implementado el modelo de calidad de las 5´S.

17	5 (Siempre )	4 (Casi siempre)	3 (Regularmente)	2 (Pocas veces)	1 (Nunca)	TOTAL
¿Todo el personal que la labora en el área de control escolar mantiene el orden y limpieza del área de trabajo?	2	0	0	0	0	2

Grafica No. 17



Es notorio ver que siempre los empleados del plantel No. 49 mantienen y cuidan el orden de los documentos y carpetas que utilizan y guardan de igual forma que la higiene en lo respecta a su área de trabajo se trate de cuidar a pesar de que no sea constante la limpieza.

Después de haber implementado el modelo de calidad de las 5´S se generó una mejor organización, se eliminamos cosas que no se utilizaban mejoro la fluidez de trabajo.

Por consiguiente se llevaron a cabo la identificación de todos los artículos y cajas con documento obsoletos, se aseguró que documento esté al alcance para utilizarse. Los expedientes se ordenaron de manera adecuada, de la misma forma que el pasillo de trabajo se ordenó colocando las cajas en su respectivo lugar.

Se llevó a cabo el ordenamiento de las carpetas alfabéticamente y acorde al grupo que se cuenta inscrito. Quedando de esta forma una adecuada organización del

cómo deben de ser colocadas cada una de las carpetas que en su momento sean requeridas para cierto trámite. **Ver nexo 04**

Además se llevó a cabo la limpieza del lugar de trabajo (archivero) y equipo de cómputo de tal manera que para el resguardo de los documentos e información en los mobiliaritos con los que se cuentan permitan mantener el cuidado necesario para utilización.

Como resultado de todos los cambios que se lograron hacer en el área de control escolar del plantel no. 49 permitirá facilidad para la búsqueda de documentación que los estudiantes requieran para la realización de trámites escolares.

Se hizo notorio la utilización del modelo de calidad de las 5´S permitiendo que a los empleados se les convoque a mantener y generar ideas constructivas para el mejoramiento del área de control escolar del plantel No 49.

## Capítulo VI

### Recomendación y conclusión

#### Recomendaciones

De acuerdo a la implementación del modelo de calidad de las 5´S se obtuvieron cambios que generan un ambiente de trabajo grato el cual debe seguir existiendo. Para ello se debe de concientizar al personal para que siga utilizando el modelo de las 5´S y mejore la calidad de servicio que en un dado momento lo requiera algún alumno o padre de familia del plantel No 49.

Motivar a los estudiantes a que al momento de realizar un trámite y requieran de algún documento acudan solicitarlos al área de control escolar en tiempo y forma así mismo que al momento que el departamento de control requiera de algún documento, la entrega sea con responsabilidad para que el proceso de recepción y guardado sea más rápido, haciendo con esto más fluidez la labor del personal encargado.

Que el área de dirección motive al personal de limpieza a que lleve a cabo sus labores asignadas en el área de control escolar permitiendo con ello que esto sea todos los días de la semana de la misma forma que la eliminación de basura sea constante.

Organizar y ordenar los documentos de manear alfabéticamente, llevar a cabo siempre la colocación de etiquetas al documento que en un determinado tiempo se enviaran a archivos muertos

Mantener el ciclo disciplinario que establece el modelo de calidad de las 5´S.

## **Conclusiones**

Se logró reconocer la importancia y beneficios de la metodología 5S mediante revisiones Bibliográficas, esto se logra ver que para implementar un sistema de organización, mejoramiento del ambiente laboral, mantener equipos, áreas limpias y ordenadas. Mantener materiales en lugares de fácil y rápido alcance. De acuerdo a lo investigado sobre la metodología de 5S, se concluye que la existencia de herramientas, para distintos propósitos en el proyecto de implementar esta metodología, es importante que el equipo que va a trabajar en esta gestión de calidad, deba tener claro que las mismas son un medio para administrar el proyecto y no un fin del mismo. Es importante tener en cuenta a la hora de analizar la información que generen las herramientas y no enfocarse solo en cómo se emplean, lo cual es importante en las áreas de conocimiento donde sean aplicadas dichas herramientas.

Al evaluar la implementación de la Metodología 5S se logró llegar por medio de los resultados obtenidos en la encuesta, donde los datos demuestran que la implementación del modelo de calidad de las 5'S era necesaria en el área de control escolar del plantel no. 49. Esto con el fin de mejorar la organización del área de trabajo.

Al analizar el grado de implementación de la Metodología 5S en el Colegio de Bachilleres de Tabasco del plantel No. 49, se puede concluir que una cultura de calidad, cada día es más necesaria en las organizaciones y se extiende con mayor profundidad hacia los diferentes campos de la vida económica y social de las Instituciones. Esta cultura, que se puede resumir como hacer las cosas bien desde el principio del proceso de su elaboración hasta el final, es resultado del tipo de administración que ahora se denomina gestión de la calidad, pues si viene cierto para identificar una gestión de calidad que sea acorde para la aplicación de los conceptos asociados a las 5S será la que por su naturaleza organizacional pueda contribuir a los cambios del departamento de control escolar, y en esta evaluación

están las herramientas básicas y claves para conseguir los objetivos que se proponga cada empresa al plantearse que es hora de realizar cambios para alcanzar el éxito en el camino hacia la excelencia del mejoramiento que quieran lograr.

Al proponer estrategias de seguimiento, control y mejora de la metodología una vez implementada en una organización, para darle continuidad, será necesario llevar un control casi permanente en todas sus "S", aplicando estrategias de seguimiento, mediante formatos de control, y por sobre todo mantener una disciplina si se puede entender como laboral, para que la metodología sea en práctica una mejora continua y pueda permanecer en el tiempo, logrando así ser una institución más eficaz.

Los principios de las 5S puede ser utilizados para romper con los viejos procedimientos existentes e implantar una cultura nueva, a efectos de incluir el mantenimiento del orden, la limpieza e higiene y la seguridad como un factor esencial dentro del proceso productivo, de calidad y de los objetivos generales de la organización.

Los beneficios que se obtiene esta propuesta son alcanzables a corto plazo y replicable en otras áreas del platel no. 49 de acuerdo a sus necesidades.

No importa el lugar ni el tamaño en donde se apliquen las 5s de la calidad, si se aplican en orden y con responsabilidad según su metodología siempre se tendrá un resultado progresivo.



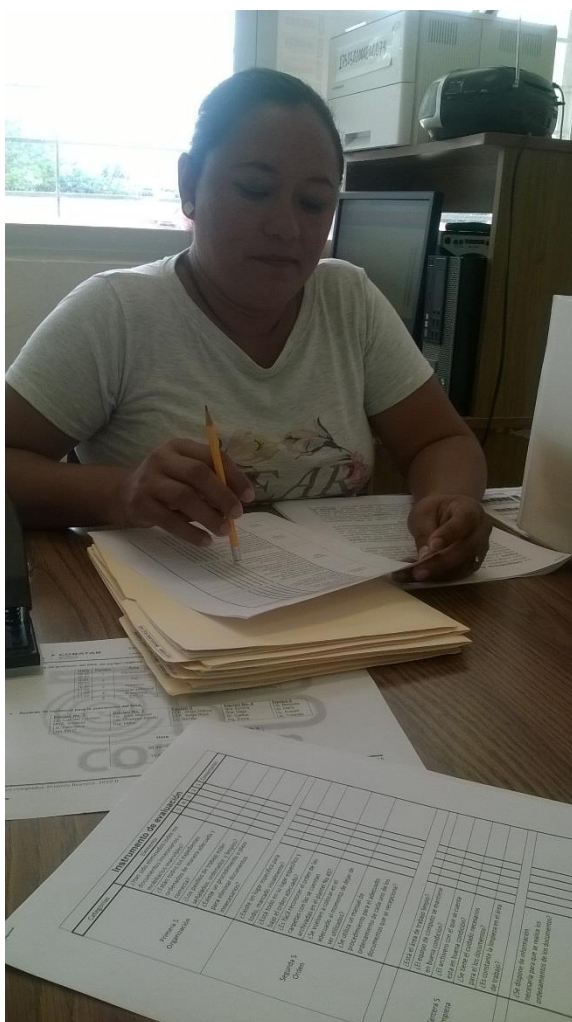
## Anexos

### Anexo 01 Escala LIKERT

<b>Grado 1</b>	Es equivalente al concepto <b>Nunca</b> , corresponde, cuando no se cumple con el objetivo en la pregunta indicada.
<b>Grado 2</b>	Es equivalente al concepto <b>Pocas veces</b> , motivo por el cual se cumple en forma esporádica con el objetivo de la pregunta indicada.
<b>Grado 3</b>	Es equivalente al concepto <b>Regularmente</b> , aquí se cumple en forma ocasional con el objetivo en la pregunta indicada
<b>Grado 4</b>	Es equivalente en concepto a un <b>Casi siempre</b> , aquí se cumple pero no al 100% con el objetivo en la pregunta indicada.
<b>Grado 5</b>	Es equivalente en concepto a un <b>Siempre</b> , aquí se cumple con el objetivo en la pregunta indicada.

## Anexo 02

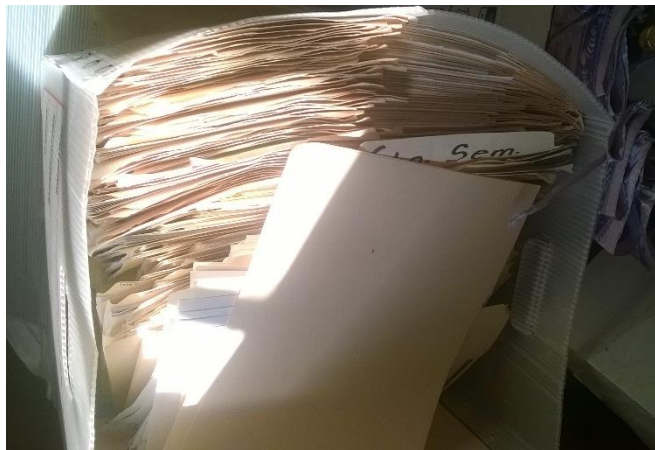
### ❖ Aplicación del instrumento de evaluación



## Anexo 03

Evidencias del cómo se encontró el área de control escolar

Antes

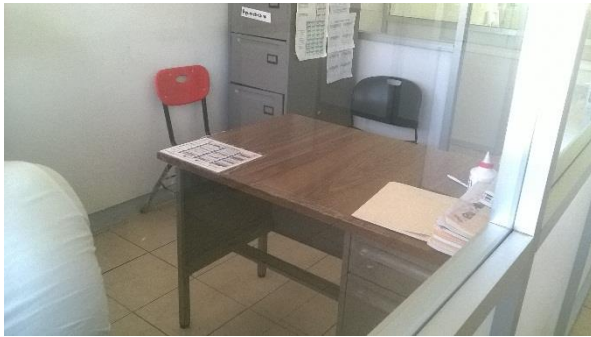
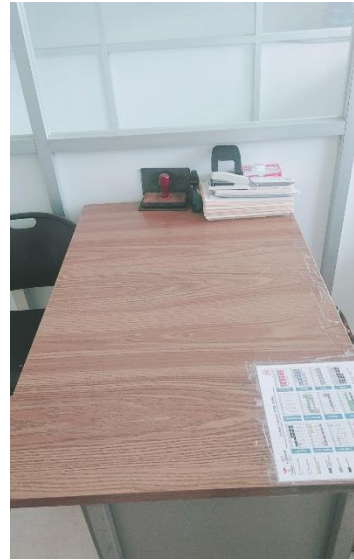


**Anexo 04**



**Después**





## Anexo 05

1	Nunca
2	Pocas veces
3	Regularmente
4	Casi siempre
5	Siempre

A continuación se presenta una serie de preguntas, las cuales responden al modelo de calidad de las 5´S en relación a la organización del área de control escolar del plantel no 49. Lea con cuidado y marque solo una alternativa.

Instrumento de evaluación							
Categorías	Elemento	5	4	3	2	1	Comentarios
Primera S Organización	¿Han sido eliminados todos los documentos innecesarios?						
	¿Todos los mobiliarios inservibles son eliminados?						
	¿Están todos los expedientes ordenados de manera adecuada y correcta?						
	¿Los pasillos de trabajo están señalados, ordenados y limpios?						
	¿Existe un procedimiento o plazo para eliminar documentos innecesarios?						
Segunda S Orden	¿Existe un lugar específico para todos los documentos y mobiliarios con los que se cuenta?						
	¿Está todo en su lugar específico y bajo el orden adecuado?						
	¿Es fácil reconocer el orden de las carpetas con las se cuentan archivadas en el plantel No 49?						
	¿Se utiliza un manual de procedimiento para el adecuado ordenamiento de cada uno de los documentos que se recepcionan?						
Tercera S Limpieza	¿Está el área de trabajo limpio?						
	¿El equipo de cómputo se mantiene en buena condición?						
	¿El archivero con el que se cuenta esta en buena condición?						
	¿Es constante la limpieza en el área de trabajo?						

Cuarta S control	¿Se dispone de información necesaria para que se realice los ordenamientos de los documentos?								
	¿Se realizan mejoras constantes en el área de trabajo?								
	¿La limpieza y el orden son frecuente en el área de control escolar?								
	¿Todo el personal que la labora en el área de control escolar mantiene el orden y limpieza del área de trabajo?								

## Fuentes bibliográficas

Alvira, F. (2011). La encuesta: una perspectiva general metodológica. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas. Cuadernos Metodológicos, 35.

BONILLA CASTRO, Elsy y RODRIGUEZ SEHK Penélope. Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales. 3º ed. Santafé de Bogotá, ediciones Uniandes, 1997.

Brenner, M. E. (2006). "Interviewing in Educational Research". En J. L. Green; G. Camilli; P. B. Elmore (eds.), *Handbook of Complementary Methods in Education Research* (pág. 357-369). Mahwah (NJ): Lawrence Erlbaum Associates.

BRIONES, Guillermo. Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. Ed. Trillas, México, 1982.

Chiavenato, I. (2002). Administración en los Nuevos Tiempos.

Cuatrecasas, L. (2000). Gestión Integral de la Calidad, Implantación, control y James, R. (2005). Administración y control de la calidad (6º.ed) Thomson.

Deming E. (2000). La Nueva Economía.

Dorbessan, J. (2000). Las 5 "S" Herramienta de Cambio.

Francisco Rey Sacristán, "Las 5s. Orden y limpieza en el puesto de trabajo", editorial Fundación Confemetal, España,(2005)

French, W. (1996). Desarrollo Organizacional. Editorial Prentice Hall Madrid.

Gibson, Ivanicevich y Donelly. (1996). Las Organizaciones. Editorial Mc Graw Hill, Madrid.

Gutiérrez, A. (2000). Administración y calidad.

Gutiérrez, H. (2005). En su libro de Calidad total y Productividad segunda edición.

Likert. R. a technique for measurement attitudes. Am J Soc 1932; 140: 55-65.

Marshall Mac Luhan (1911-1980). El medio es el mensaje.

Pérez Serrano G. (1994). Investigación cualitativa. Retos e interrogantes.

R. Hernández Sampieri, C. Fernández- Collado y P. Baptista Lucio. Metodología de la investigación.