



Universidad Autónoma de Nayarit



**XVII Congreso Internacional sobre Innovaciones en
Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas**

Temática: Evaluación del aprendizaje, del desempeño docente, la investigación y la vinculación

Título del trabajo:

EXPERIENCIAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA 5'S+1 EN LA UNIDAD
ACADÉMICA DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN EXTENSIÓN NORTE.

Autor:

M.C.A. Malaquias Montaña Guzmán

Coautores:

M.E.S. Rodolfo Garcia Pardo

M.A.C. Josué Salvador Sánchez Rodríguez

Institución de adscripción:

**Universidad Autónoma de Nayarit
Unidad Académica de Contaduría y Administración
Extensión Norte**

Av. Lázaro Cárdenas No. 1 pte. Col. Vicente Lombardo Toledano

Cel. 311-14-19-431

Cel. 325 – 106 – 06 – 62

Cel. 325 105-79-24

Cel. 325-100-11-17

C.P. 63400 ACAPONETA, NAYARIT

E-mail: malaquiasmontano@hotmail.com

rogarpardo@hotmail.com

josuesanchez.uan@hotmail.com

INDICE GENERAL

1. Resumen.....	2
2. Introducción.....	2
3. Objetivos de la investigación.....	3
4. Planteamiento del problema.....	3
5. Marco teórico.....	4
6. Metodología del estudio.....	14
7. Resultados obtenidos	15
8. Conclusiones generales.....	26
9. Bibliografía.....	27

1. RESUMEN

El presente trabajo de investigación experiencias de la implementación del programa 5's +1, fue realizado en la Unidad Académica de Contaduría y Administración – Campus Norte, dependiente de la Universidad Autónoma de Nayarit, ubicada en la ciudad de Acaponeta, Nayarit.

Dicho proyecto tiene como objetivo mostrar los avances, limitaciones y experiencias que se han tenido al implementar el modelo en esta Unidad Académica. El estudio muestra un comparativo que va desde su primer periodo de operación (2011) hasta el año (2015).

Se encontró que el programa 5's +1 ha tenido avances positivos, sobre todo se comprendió que no es algo que revolucione de un día para otro el ambiente laboral sino que el cambio es lento, que lo más importante es la constancia y perseverancia, además no es solo una campaña de limpieza sino que depende de mayor tiempo de dedicación y compromiso de todos los involucrados, es decir, es un trabajo de equipo.

2. INTRODUCCIÓN

El movimiento de las 5's es una concepción ligada a la orientación hacia la calidad total, es un programa de implementación en la forma de operación rutinaria que establece ambientes limpios, ordenados, agradables y seguros en el trabajo o en la casa. Que se originó en el Japón bajo la

orientación de Deming hace más de 40 años y que está incluida dentro de lo que se conoce como mejoramiento continuo o Kaizen. Sus objetivos principales eran eliminar obstáculos que impidan una producción eficiente, lo que trajo también una mejor higiene y seguridad durante los procesos productivos.

Abarca desde un puesto ubicado en una línea de montaje de automóviles hasta el escritorio de una ejecutiva administrativa.

Este programa de las 5's son los principios de bienestar personal y organizacional expresados con cinco palabras japonesas que comienzan por S, su clasificación:

- + Seiri: Botar lo innecesario
- + Seiton: Ordenar
- + Seiso: Limpiar
- + Seiketsu: Mantener por costumbre
- + Shitsuke: Disciplina y multiplicación

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

- Analizar las experiencias de la implantación de 5's +1 en la institución.

Objetivos específicos

- Comparar el desarrollo en la implementación del programa 5's+1 desde el 2011 al 2015.
- Describir cómo ha evolucionado la implementación del programa 5's +1.
- Identificar logros y retos encontrados al llevar a cabo el programa.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este tiempo toda organización pretende ser mejor en cuanto a calidad, con el fin de mejorar su buen desempeño laboral, aplicando técnicas o métodos necesarios para lograr sus objetivos. Una institución requiere de un adecuado funcionamiento en cada una de sus áreas que la conforman con el fin de lograr que sus actividades sean más eficientes y eficaces en cuanto a su trabajo.

La Unidad Académica del Norte, en busca de mejorar sus procesos y procedimientos implementó el programa 5's+1 en cada una de sus áreas. En la cual se le ha dado seguimiento detallado y constante para así ser mejor día a día contribuyendo a la mejora continua.

Con el fin de cumplir con este propósito de conseguir un ambiente agradable y adecuado para el desempeño de nuestros trabajadores, se ha dado la tarea de analizar y comparar los cambios y/o beneficios de nuestro programa 5's +1 que se han realizado en dicha institución en los años del 2011 al 2015. Mediante diversas auditorias se ha evaluado el avance y cambios necesarios así como identificado los logros obtenidos, obstáculos presentados y de esta forma se busca compartir las experiencias de la implementación.

Este estudio se realizó de manera general para mejorar las áreas de oportunidad en la aplicación de cada S, es decir evitar y mejorar la selección, organización, limpieza, estandarización, seguir estándar y sobre todo considerar la aportación personal en cada área en todos los servicios que prestamos en esta institución.

5. MARCO TEÓRICO

5.1. ENFOQUES DE LA CALIDAD:

Inspección:

- Surge a finales del siglo XIX.
- Una revisión o principales inspección del producto final, desechando aquellos productos no conforme a las especificaciones del cliente, pero sin ningún tipo de actividad de prevención ni planes de mejora.

Los defectos de los enfoques son:

- Se admite que el operario lo hace mal y el verificador lo tiene que hacer bien.
- Desmotivación.
- No se aprovecha la inteligencia ni la creatividad del empleado.
- La corrección de defectos suele resultar muy cara.
- Enfrentamientos entre los objetivos de producción y los de calidad.

- Deshumanización del trabajo. (al separar lo más importante que es la calidad del trabajo bien hecho).

Control:

- La revisión de todos los productos resulta inviable (inspección al 100%) en las nuevas fábricas en serie.
- El control estadístico de la calidad este lo genera W. Shewart, la variabilidad es inherente a la producción industrial aunque puede ser controlada mediante el empleo de técnicas estadísticas.

Etapas del control:

- Se evalúa el comportamiento real.
- Comparamos el comportamiento real con lo objetivo.
- Se actúa cuando hay diferencia.

Principales defectos:

- Rigidez.
- Carácter mecánico.
- No es preventivo.
- Se limita a las funciones preventivas sin tomar en cuenta el resto de la organización.

Aseguramiento de la calidad:

- Es un sistema que pone énfasis en los productos desde su diseño hasta el momento de enviarle al cliente y concentra su esfuerzo en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos conforme a las especificaciones del producto.

Factores claves:

- Prevención de errores.
- Control total de la calidad.
- Énfasis en el diseño de los productos.

- Uniformidad y conformidad de productos y procesos.
- Compromisos de los trabajadores.

Calidad total:

- La calidad se extiende a las diferentes funciones empresariales, a todas las organizaciones y también a todos los servicios los productos intermedios y a todos los clientes tanto externos como internos.
- Su origen es Japón y sus precursores es Deming y Juran, y la empresa se ve como una empresa suministrador cliente.
- Definición: es un eficaz sistema para integrar el desarrollo de la calidad, su mantenimientos y los esfuerzos de los diferente integrantes de la organización para mejorar y permitir que la producción y los servicios se realicen en los niveles óptimos más económicos que permitan la satisfacción del cliente (Ramos Naranjo, 2010).

5.2. QUE ES EL MODELO DE LAS 5'S

Las 5'S son cinco principios japoneses cuyos nombres comienzan por S y que van todos en la misma dirección: conseguir una empresa limpia, ordenada y un grato ambiente de trabajo.

- Clasificar (seiri)
- Organizar (seiton)
- Limpiar (seiso)
- Estandarizar (seiketsu)
- Disciplina (shitsuke)

Las cinco “S” son el fundamento del modelo de productividad industrial creado en Japón y hoy aplicada en las empresas occidentales. No es que las 5'S sean características exclusivas de la cultura japonesa. Todos los no japoneses practicamos las cinco “S” en nuestra vida personal y en numerosas oportunidades no lo notamos. Practicamos el Seiri y Seiton cuando mantenemos en lugar apropiado e identificado los elementos como herramientas, extintores, basura, toallas, libretas, reglas, llaves, etc.

Cuando nuestro entorno de trabajo esta desorganizado y sin limpieza la eficiencia y la moral en el trabajo se reducen.

Son poco frecuente las fábricas, talleres y oficinas que aplican de forma estandarizada las cinco “S” en igual forma como mantenemos nuestras cosas personales en forma diaria. Esto no debería ser así, ya que en el trabajo diario la rutina de mantener el orden y la organización sirve para mejorar la eficiencia en nuestro trabajo y la calidad de vida en aquel lugar que pasamos más de la mitad de nuestra vida. Realmente, si hacemos números es en nuestro sitio de trabajo donde pasamos más horas de nuestra vida. Ante esto deberíamos hacernos la siguiente pregunta, ¿vale la pena mantenerlo desordenado, sucio y poco organizado? Es por eso que toma importancia la aplicación de la estrategia de las 5S.

5.2.1. Importancia de la aplicación de las 5’s

Es importante la implementación de este modelo por que aporta diversos beneficios. La implementación de las 5’S se basa en el trabajo en equipo. Permite involucrar a los trabajadores en el proceso de mejora desde el conocimiento del puesto de trabajo. Los trabajadores se comprometen, se valora sus aportaciones y conocimiento. La mejora continua se hace una tarea de todos.

Los beneficios que se obtienen por su aplicación son:

- Mejora la calidad.
- Mejora la productividad.
- Mejora la seguridad.
- Mejora el ambiente de trabajo.
- Favorece el desarrollo de la comunicación.
- Desarrolla la creatividad.
- Permite el crecimiento.
- Desarrolla la autoestima.
- Desarrolla el aprendizaje organizacional.

Es por eso que muchas empresas y organizaciones hoy en día optan por este modelo de calidad para implementarlo porque resulta eficiente si se trabaja en equipo junto con la colaboración de los directivos de las organizaciones.

Dorbessan J.R. (2006) describe a las etapas de las 5's de la siguiente manera:

SEIRI (CLASIFICACION)

¡Mantener solo lo necesario para realizar tareas!

¿Cómo?:

- Haciendo inventarios de las cosas útiles en el área de trabajo.
- Entregar un listado de las herramientas o equipos que no sirven en el área de trabajo.
- Desechar las cosas inútiles.

¿Sirve o no sirve?

Ejecución de la clasificación

El propósito de clasificar es retirar de los puestos de trabajo todos los elementos que no son necesarios para las operaciones de mantenimientos o de oficinas cotidianas. Los elementos necesarios se deben mantener cerca de la acción, mientras que los innecesarios se deben retirar del sitio, donar, transferir, o eliminar.

Identificar elementos innecesarios

El primer paso de la clasificación consiste en preocuparse de los elementos innecesarios del área, y colocarlo en el lugar seleccionado para implementar las 5'S. En este paso se puede emplear las siguientes ayudas:

En esta primera S será necesario un trabajo a fondo en el área, para solamente dejar lo que nos sirve.

Se obtendrá los siguientes beneficios:

- Más espacio.
- Mejor control de inventario.
- Eliminación del despilfarro.
- Menos accidentabilidad.

SEITON (ORGANIZAR)

¡Mantener las herramientas y equipos en condiciones de fácil utilización!

¿Cómo?

- Colocar las cosas útiles por orden según criterios de: Seguridad / Calidad / Eficacia.

- Seguridad: que no se puedan caer, que no se puedan mover, que no estorben.
- Calidad: que no se oxiden, que no se golpeen, que no se puedan mezclar, que no se deterioren.
- Eficacia: minimizar el tiempo perdido.
- Elaborando procedimientos que permitan mantener el orden.

La siguiente tabla basada en este criterio sirve para orientar como se aplica el ordenar.

Frecuencia de uso	¿Dónde guardar?
En todo momento	Muy cerca del lugar de trabajo
Diario	En estantes, armarios, etc.
Semanal, mensual, etc.	En el archivo del área.
Esporádica (con poca frecuencia)	En el archivo central.

Ejecución de la organización

Pretende ubicar los elementos necesarios en sitios donde se puedan encontrar fácilmente para su uso y nuevamente retornarlos al correspondiente sitio. Con esta aplicación se desea mejorar la identificación y marcación de los controles, de los equipos, instrumentos, expedientes, de los sistemas y elementos críticos para mantenimiento y conservación en buen estado.

Permite la ubicación de materiales, herramientas y documentos de forma rápida, mejora la imagen del área ante el cliente “da la impresión de que las cosas se hacen bien” mejora el control de los stocks de repuestos y materiales, mejora la coordinación para la ejecución de trabajo.

En la oficina facilita los archivos y la búsqueda de los documento, mejora el control visual de las carpetas y la eliminación de la pérdida de tiempo de acceso a la información.

SEISO (LIMPEZA)

¡Mantener limpio los lugares de trabajo, las herramientas y los equipos!

Limpiar significa que se deben hallar en óptimas condiciones de uso:

- Maquinas, equipo, herramientas y documentos.
- Mesas de trabajo.

- Armarios, estanterías y tableros.
- Escritorios, ficheros, etc.
- Pisos, paredes, áreas peatonales, escaleras, ventanas, etc.

¿Cómo?

- Recogiendo y retirando lo que estorba.
- Limpiando con un trapo o una brocha.
- Barriendo.
- Desengrasando con un producto adaptado y homologado.
- Pasando la aspiradora.
- Cepillando y lijando en los lugares que sea preciso.
- Rastrillando.
- Eliminando los focos de suciedad.

Ejecución de la limpieza

Pretende incentivar la actitud de limpieza del sitio de trabajo y lograr mantener la clasificación y el orden de los elementos. El proceso de implementación se debe apoyar en un fuerte programa de entrenamientos y suministro necesarios para su realización, como también del tiempo requerido para su ejecución.

SEIKETSU (ESTANDARIZAR)

¡Mantener y mejorar los logros obtenidos!

¿Cómo?

- Limpiando con la regularidad establecida.
- Manteniendo todo en su sitio y orden.
- Establecer procedimientos y planes para mantener orden y limpieza.

Estandarizar es la consecuencia de la interacción de tres hechos construidos a medida que se aplican las tres primeras “S”, ellos son:

1. Aprendizaje
2. Mejora continua
3. Teoría del cambio

1- Aprendizaje

Con la aplicación de separar los miembros del grupo comienza a modificar un paradigma de la organización, la cual ahora les permite participar en la toma de decisiones, reservadas hasta el momento a la supervisión.

Al determinar si un objeto es necesario o no, cada integrante del grupo comienza a comprender el significado de poder hacer al asumir los nuevos hechos.

En el ordenar y limpiar el esfuerzo es menor pues han descubierto que tienen la capacidad de hacer y a partir de este hacer se obtienen logros.

2- Mejora continua

La práctica adquirida en la concreción de acciones, el descubrimiento de poder hacer la creatividad desarrollada crean las condiciones para la mejora continua,

3- Teoría del cambio

Todos los integrantes del área, comenzando por el responsable máximo, deben tener claro que:
Una forma correcta de actuar para incentivar la práctica de las 5'S es utilizar los siguientes recursos: recorrer el área manifestándose sobre el estado de la práctica, realizar auditorías.

SHITSUKE (DISCIPLINA)

¡Acostumbrarse a aplicar las 5'S en nuestro sitio de trabajo y a respetar las normas del sitio de trabajo con rigor!

¿Cómo?

- Respetando a los demás.
- Respetando y haciendo respetar las normas del sitio de trabajo.
- Llevando puesto los equipos de protección.
- Teniendo el hábito de la limpieza.
- Convirtiendo estos detalles en hábitos reflejos.

5.3. LA MEJORA CONTINUA DE LOS PLANTELES EDUCATIVOS

Incorpora a la escuela en un nuevo modelo de autogestión, va más allá de la mera elaboración de un documento de planeación, implica un cambio de la percepción del director, los docentes, los padres de familia y los alumnos respecto a cómo se desarrollan las tareas de la escuela y cuáles son las funciones y roles que cada uno desempeña.

Esta percepción tiene una estrecha relación con la misión, la visión y los cambios que se requieren en la escuela. El cambio implica desde la creación o reconstrucción de las relaciones de trabajo para la aceptación mutua, el establecimiento de criterios de actuación, la revisión de los objetivos personales o institucionales para llegar a la definición de los procesos de enseñanza, de aprendizaje y mejores lugares de trabajo.

El cambio no es solo hacer las cosas de manera diferente, ya que esto no siempre implica mejoría; es asegurarse de que los resultados obtenidos sean óptimos. Por lo tanto, la mejora continua tiene sus fundamentos en la evaluación; se evalúan todos los procesos, las actuaciones, el diseño de la planeación, las estrategias, su ejecución y la propia evaluación; estableciendo referentes que permitan identificar los aspectos que hay que dejar de hacer, modificar o realizarlos de manera diferente en un proceso interrumpido (Guerrero Reyes,2006).

5.3.1. El proceso de cambio en los planteles educativos

Es frecuente encontrar centros escolares que consideran la mejora como una tarea ocasional, como un esfuerzo puntual para resolver una dificultad específica. La idea que les mueve es sencilla: cuando surge un problema debe hacerse algo para solucionarlo; una vez solucionado, todo sigue su curso normal. Esta escuela tiene una visión de la mejora bastante estética, como un esfuerzo específico para ser realizado en momentos muy concretos.

Por el contrario, otros centros, los más dinámicos, consideran la mejora como un proceso continuo que forma parte de la vida cotidiana de la propia escuela. En estos casos, los esfuerzos de mejora suelen ser permanentes y cíclicos; forman parte de la cultura general del centro escolar y son, en definitiva, su seña de identidad. Indudablemente, todos los profesionales quieren hacer

su trabajo cada vez mejor, y para ello es preciso que estén dispuestos a desaprender, a reaprender, a criticar, a ser criticados y a reflexionar con sus colegas, entre otros.

Pero, como ya hemos dicho, un proceso de cambio exige algo más que una buena voluntad. Requiere asumir su complejidad, conocer cuáles son las vías para llevarlo a cabo y cuales son algunos de los factores que podrían incidir positiva o negativamente en su diseño e implementación. Requiere, en definitiva, el desarrollo de capacidades específicas por parte de los distintos miembros de la organización escolar, que permita impulsar y sostener proyectos de mejora a lo largo del tiempo.

Primero hay que decir que el cambio es un proceso y no una acción (Coronel, 1996; Bolívar, 2002; Fullan, 2002 citado por Murillo y Kinchesky, 2012). Y, como tal, conviene reconocer las etapas o faces que la componen. Insistimos en que debe evitarse una visión simplificada de un proceso largo y complejo en el que intervienen muchos factores de manera simultánea. Además, el cambio no es lineal, puesto que lo que sucede en cada fase puede tener efecto retroactivo o alterar decisiones tomadas en la fase anterior. Así, es posible visualizar el proceso como un modelo de mejora compuesto por diferentes ciclos.

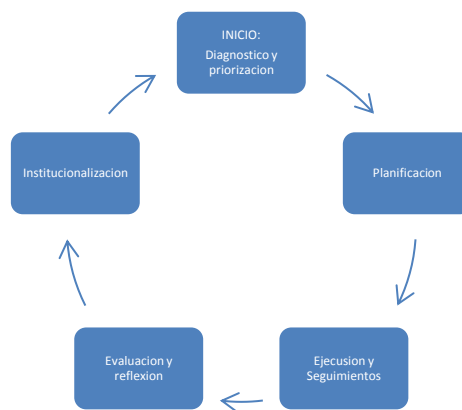


Figura no. 1

Conviene subrayar también que cada una de las fases del cambio es, a su vez, un proceso singular y complejo que, con mayor o menos duración, puede repetirse reiteradamente antes de que el ciclo de mejora llegue a su fin. Así, es necesario pensar al cambio como un proceso recursivo y no lineal, que puede requerir de, por ejemplo, sucesivas instancias de planificación o varias etapas de implementación.

Por otra parte, y más allá del esquema que proponemos, no existen procesos de cambios iguales. Si cada escuela es un mundo, los esfuerzos de mejora deben honrar su singularidad. Por ello, es importante que cada escuela diseñe procesos de cambio acorde con sus condiciones, sus recursos y capacidades. De lo contrario, los esfuerzos de mejora no harán más que generar frustraciones y desencantos, frente a lo cual la comunidad educativa se resistirá a impulsar o sostener nuevos procesos de cambio en el futuro (Murillo y Kinchesky, 2012).

5.3.2. Aplicaciones de las 5s dentro del ámbito educativo

Las 5'S tienen aplicaciones en el ámbito educativo, ya que permite la formación de hábito de limpieza y orden entre alumnos, docentes y directivos de los centros escolares. Al utilizar la técnica de las 5'S en la escuela, nos estamos refiriendo a la implementación de las mismas para mantener los salones de clase y áreas de trabajos limpios, ordenados y solamente con lo necesario.

Además, se estandariza lo que se hace con los alumnos, docente, directivos y padres de familia y se promueve la disciplina y nuevos métodos de trabajo que permite mejorar los resultados de aprendizaje.

El fundamento psicopedagógico de esta técnica está referido al paradigma de la mejora continua para promover un cambio de cultura en las instituciones escolares a partir de los rituales implementados por todos los integrantes de una comunidad escolar (Shirley Flor Maríay Rangel, 2011).

6. METODOLOGIA DEL ESTUDIO

La serie de procedimientos y pasos secuenciales a desarrollar para llegar al conocimiento de un determinado hecho o hipótesis, se denomina método de investigación (Sabino 1992).

El esquema metodológico que estructura la presente investigación, se divide en tres apartados, el primero de ellos comprende la investigación documental del concepto de calidad, modelo 5'S que se aplicaron en el estudio y por otro, sustentaran las reflexiones finales.

El segundo es una investigación comparativa donde se analizó los resultados de la implementación del programa de 5s + 1 en la Unidad Académica.

Finalmente, al observar los resultados, las experiencias, logros y limitaciones así como las conclusiones de la investigación

7. RESULTADOS OBTENIDOS (Periodos del 2011 al 2015)

A continuación se muestran las diferentes etapas por las cuales la Unidad Académica de Contaduría y Administración extensión Norte dependiente de la Universidad Autónoma de Nayarit, ha pasado con referencia a la implementación del programa de 5's +1.

En año 2005, la Universidad Autónoma de Nayarit, mediante la reforma Académica, se comprometió a proporcionar una educación de competitiva para responder a las demandas sociales y a las exigencias del sistema educativo, como parte de dicha reforma, la institución implantó un sistema de gestión de calidad, con base en las normas ISO 9000, denominado Sistema Administrativo de Calidad, iniciando la certificación de sus proceso en 2005, bajo la norma ISO 9001.

Como parte del sistema administrativo de calidad se establece la herramienta metodológica de las 5's +1, señalada dentro manual de calidad en el punto 6.4. (García Muñoz Nayrobi, 2005).

En la Unidad Académica del Norte, el programa de 5's +1 se inició en el año 2011.

Primer implementación de 5's +1 (Año 2011).

Plan de aplicación 5s+1

PLAN DE APLICACIÓN DE 5'S + 1

Responsable de 5's + 1: _____

Área: _____ FECHA: _____

Actividad	Responsables	FECHA:												FECHA LIMITE
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Difusión de las 5S.	Resp. de 5S +1	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	30-SEP
Aplicación de la encuesta de mejora	Resp. de 5S +1													30-SEP
Seguimiento de la primera S.s.	Todo el personal involucrado.													15-DIC
Seguimiento de la segunda S.s.	Todo el personal involucrado													15-DIC
Seguimiento de la tercera S.s.	Todo el personal involucrado													30-JUN
Seguimiento de la cuarta S.s.	Todo el personal involucrado													15-DIC
Seguimiento de la quinta S.s.	Todo el personal involucrado													15-DIC
Informe de implementación	Resp. de 5S +1													30-NOV
Auditoría interna de los cinco S.s.	Auditoría interna.													Marzo y octubre 2012

Figura no. 2

ACTIVIDADES DEL SEGUIMIENTO 5'S+1

✓ Difusión de las 5's +1

Para la difusión de la información del modelo de 5'S +1 en UACYA-NORTE, se realizaron las siguientes actividades que se mencionan a continuación:

✓ Reunión con trabajadores manuales administrativos

La finalidad de esta reunión fue para facilitar a todo el personal manual administrativo información sobre la implantación del programa de 5's +1.

Una vez presentada la información correspondiente se acordó continuar con dicho programa para el cual se estará reuniendo el personal mensualmente con la intención de monitorear la aplicación.

✓ Reunión con los docentes

En la Unidad Académica del Norte (UACYA-NORTE), se convocó a una reunión con la planta docente por el responsable del modelo de 5's +1, con la finalidad de dar a conocer la información del programa de 5's +1 y solicitar la participación de todo el personal docente en la implantación del programa de 5's +1.

✓ **Periódico mural**

Se elaboró un periódico mural para fomentar el programa de 5's +1, ya que se ubicó en un área de donde se visualiza toda el material referente al modelo, se señalan los pasos que definen cada una de las 5's +1, además te muestra todas las herramientas necesarias para poder llevarlo a la practica en cualquier empresa. También permite tener presente la importancia de este modelo para la institución con el fin de que todos los que integran la comunidad estudiantil y docente adquieran conocimiento de la forma en que se debe aplicar este modelo de 5's +1.

✓ **Diseño de folleto**

Se diseñó un tríptico como medio de difusión de información del modelo de mejora continua 5's +1, donde se especificó los puntos principales de este modelo de mejora con el objetivo de fomentar la aplicación de las 5's +1 dentro de UACYA-NORTE y así se mantenga como un habito de mejora de calidad. Con la finalidad de esparcir toda la información de las 5's +1 entre alumnos y maestros para así hacer un hábito continuo sobre la aplicación de este modelo.

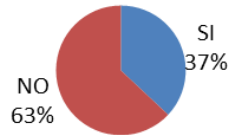
✓ **Promoción por alumnos**

Se invitó a los alumnos a participar en el proceso de implantación del modelo de 5's +1 para lo cual primero se les otorgó material con información de las 5's +1 para que tuvieran conocimiento sobre este modelo y se les reintegro la importancia de dicho sistema, por lo que apoyaron con las actividades propuestas en el programa y participaron con entusiasmo en la limpieza y acomodo de objetos, materiales en sus respectivas áreas.

✓ **Aplicación de la encuesta de mejora 5's +1**

En esta etapa fue necesario aplicar el cuestionario de mejora para verificar la constancia y el grado de avance del programa de 5's +1, dicho instrumento se aplicó a una población de 30 personas de las diferentes áreas de la institución.

¿SE SIGUEN ACUMULANDO MATERIALES Y OBJETOS INNECESARIOS EN TU AREA DE TRABAJO?



Gráfica no. 1

¿CONOCES EL PLAN DE LIMPIEZA DE 5's DE TU AREA?



Gráfica no. 5

¿SABES CUAL ES EL USO DE LA ETIQUETA ROJA?



Gráfica no. 2

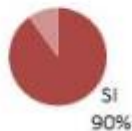
¿TU AREA DE TRABAJO CUENTA CON SEÑALAMIENTOS (NO FUMAR, NO TIRAR BASURA, NO INTRODUCIR ALIMENTOS, ETC)?



Gráfica no. 6

¿CONSIDERAS QUE LA REALIZACION DEL INVENTARIO DE ARTICULOS TE AYUDA A LLEVAR UN MEJOR CONTROL?

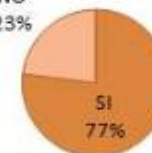
NO
10%



Gráfica no. 3

¿CONOCES LOS ESTANDARES DE TU AREA DE TRABAJO?

NO
23%



Gráfica no. 7

¿MEJORÓ LA DISTRIBUCION DE LOS OBJETOS Y MATERIALES EN TU AREA?

NO
10%



Gráfica no. 4

¿TE SIENTES SATISFECHO CON LA IMPLEMENTACION DE LAS 5's+1?

NO
13%



Gráfica no. 8

- ✓ Seguimiento de las 5's +1
- ✓ Las primeras tres S (seleccionar, organizar y limpiar)

Para darle seguimiento a estas tres primeras S se implementó un día 5's +1 con la idea de recordar la importancia que tiene la aplicación del programa, dicho día se estará implementando cada 3 meses. La finalidad es mantener el orden y limpieza dentro de las instalaciones educativas.

✓ **Aplicación de la 4 y 5's (estandarizar y seguimiento)**

Se utilizaron letreros y colores en etiquetas para estandarizar y mantener lo logrado con la aplicación de las tres S anteriores en las diferentes áreas así mismo se utilizó una lista de verificación para corregir algunos errores.

Y finalmente se elaboró un informe el cual se presentó a la coordinación general de calidad de la Universidad autónoma de Nayarit. Así mismo, se nos aplicó la auditoría interna correspondiente, en dicha auditoría no se encontró ninguna incidencia solo se realizaron dos sugerencias las cuales fueron la adquisición de un extinguidor y guardarrayar el terreno para evitar incendios en las áreas verdes.

Segunda implementación de 5's +1 (Año 2012).

Plan de aplicación 5s+1

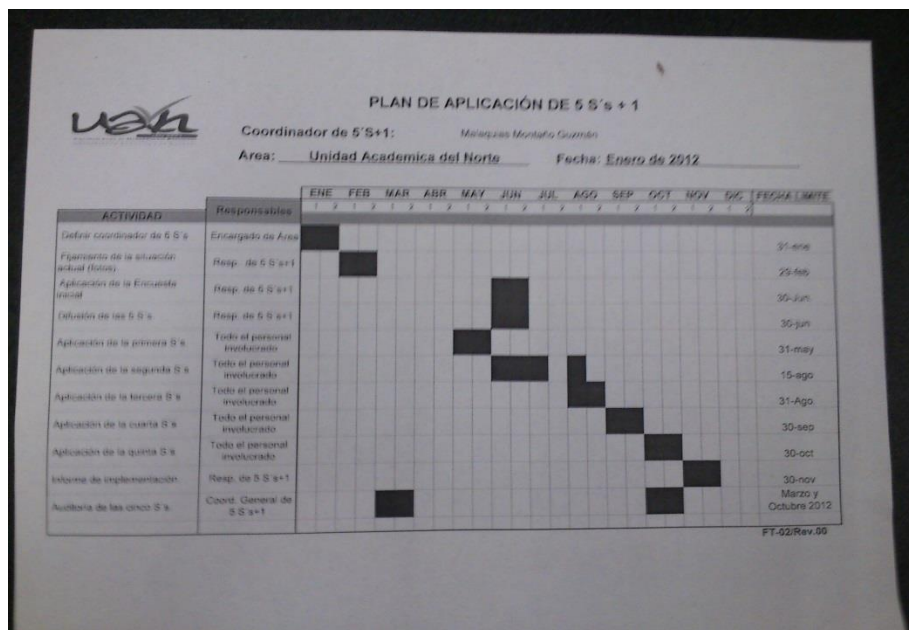


Figura no. 3

ACTIVIDADES DEL SEGUIMIENTO 5'S+1

✓ Asignación del coordinador de 5s +1

En la Unidad Académica de Contaduría y Administración Extensión Norte se llevó a cabo la ratificación como responsable del programa al, M.C.A. Malaquías Montaña Guzmán.

✓ Fijamiento de la situación actual (fotos)

Nuevamente se procedió a tomar fotos para conocer la situación actual que se presentaba en cada una de las áreas, después se hizo la aplicación de la encuesta inicial de costumbre, el cual se aplicó a cada uno de los responsables de las distintas áreas de UACYA-NORTE.

✓ Aplicación de la encuesta inicial de 5's +1

A continuación se muestran los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario para realizar el diagnóstico inicial del programa:



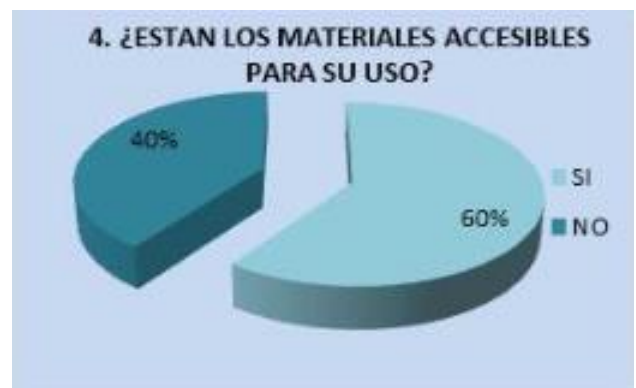
Gráfica no.9



Gráfica no. 10



Gráfica no. 11



Gráfica no. 12



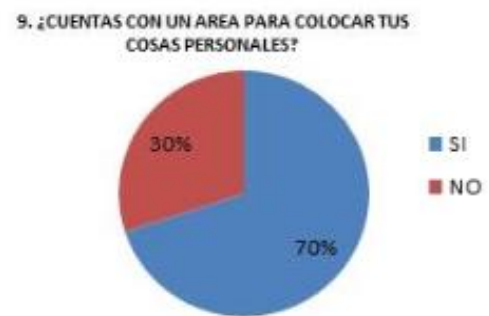
Gráfica no.13



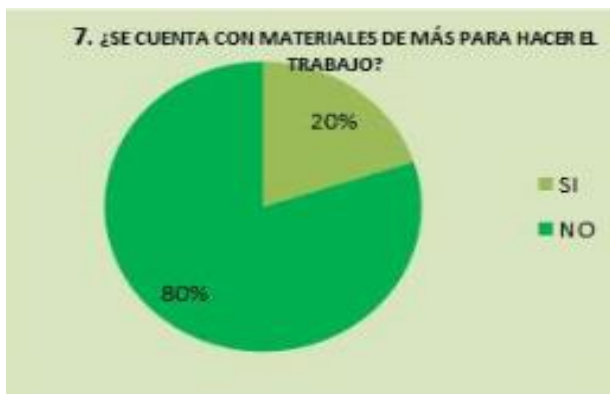
Gráfica no. 16



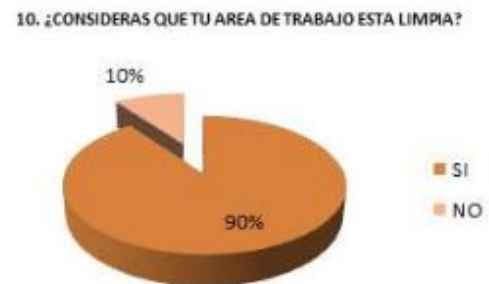
Gráfica no. 14



Grafica no. 17



Grafica no. 15



Grafica no. 18

✓ Difusión de las 5s+1

Para la difusión se realizaron las siguientes actividades que se mencionan a continuación:

✓ **Reunión con trabajadores manuales administrativos**

La finalidad de esta reunión fue invitar a seguir colaborando con el programa y hacer propuestas de mejora en sus áreas de trabajo.

✓ **Reunión con los docentes**

En la Unidad Académica del Norte se convocó a una reunión con la planta docente con la finalidad de comprometer y establecer un reglamento y propuestas para el programa principalmente lo referente con la tercera S (limpieza).

✓ **Aplicación de las tres primeras s**

La primera S, se separó lo que sirve de lo que no sirve y posteriormente se clasificaron los artículos en cada una de las áreas por los responsables.

En la segunda S, se facilitó etiquetas ya diseñadas de forma estándar con colores específicos para cada tipo de artículo y uso.

La tercera S, se organizó a alumnos a través de los tutores para limpiar las aulas y áreas comunes de la institución. Además de hacer conciencia en los involucrados.

✓ **Aplicación de 4's estandarizar**

Se rediseñaron formatos de reglamento para todas las unidades académicas en las reuniones sostenidas con la dirección del programa del centro en Tepic, y se acordó utilizar reglamentos para cada área específica ejemplos, baños, aulas, oficinas, auditorios, cafeterías etc. También se diseñaron nuevas lista de verificación porque al utilizarse se encontró con algunas observaciones. Así mismo se pegaron más señalamientos solicitados por la comisión revisora de seguridad e higiene ejemplo avisos de seguridad y extinguidores.

✓ **Aplicación de 5's seguimiento**

Para esta última S se han recibido auditorias del sistema de calidad donde se han tenido algunas no conformidades pero en menor escala como el caso de orden en bodega o sugerencias para cestos de reciclaje de basura y baterías.

Tercera implementación de 5's +1 (Año 2013).

Plan de aplicación 5s+1

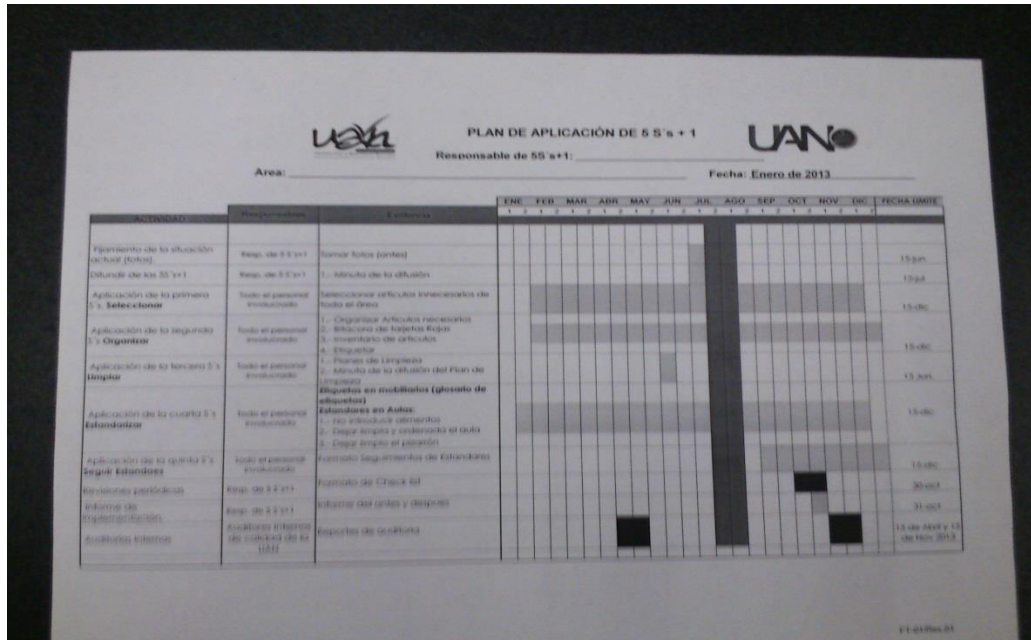


Figura no. 4

ACTIVIDADES DEL SEGUIMIENTO 5'S+1

- ✓ **Fijamiento de la situación actual**
- ✓ **Difusión de la 5's +1**
- ✓ **Reunión de seguimiento**

Se les informo de los avances y seguimiento del programa a todos los involucrados así como la fecha de auditoria. (Trabajadores manuales y administrativos, docentes, jefe de grupos y alumnos).

- ✓ **Aplicación de las tres primeras S**

Se seleccionaron los artículos innecesarios de toda el área, se organizaron los artículos, se llevó a cabo la bitácora de tarjetas rojas, inventarios y se continuo con las etiquetas. Además se establecieron planes de limpieza y se dieron a conocer al personal de limpieza.

✓ *Aplicación de las cuarta y quinta S.*

En esta ocasión se etiquetó el mobiliario (se dio a conocer el glosario de etiquetas), estándares en las aulas y se revisaron los formato de seguimiento de estándares. De igual forma se inició con la revisión mediante el formato de checklist y finalmente se presentó el informe anual.

Cuarta implementación de 5's +1 (Año 2014).

PLAN DE APLICACIÓN 5's+1

			PLAN DE APLICACIÓN DE 5 S's + 1															
			Responsable de 5S's+1: _____												Fecha: 2014			
			Área: _____												Fecha: 2014			
ACTIVIDAD	Responsables	Evidencia	EJE												FECHA LIMIT			
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
Difusión de actividades de los 5S's+1	Resp. de 5S's+1	1.- Minuta de la difusión																30-ago
Aplicación de la primera S's, Seleccionar	Toda el personal involucrada	Seleccionar artículos innecesarios de toda el área																15 Dic.
Aplicación de la segunda S's Organizar	Toda el personal involucrada	1.- Organizar Artículos necesarios 2.- Bitacora de tarjetas Rojas 3.- Inventario de artículos 4.- Etiquetador (glosario de etiquetas)																15 Dic.
Aplicación de la tercera S's Limpiar	Toda el personal involucrada	1.- Plan de Limpieza 2.- Minuta de la difusión del Plan de Limpieza 3.- Reciclado de: Pilas; Celulares y cargadores en desuso.																15-dic
Aplicación de la cuarta S's Estandarizar	Toda el personal involucrada	1.- Etiquetas en mobiliarios (glosario de etiquetas) 2.- Estándares de limpieza. (PLAN DE LIMPIEZA)																15 Dic.
Aplicación de la quinta S's Seguir Estándares	Resp. de 5S's+1	Formato Seguimientos de Estándares																15 Dic.
Informe de implementación.	Resp. de 5S's+1	Informe de actividades de 5S+1 (fotos, mejoras, datos)																30 Nov.
Auditorías Internas	Audidores Internos de calidad de la UAN	Reportes de auditorías																10 de Marzo y 15 de Septiembre 2014

Figura no. 5

ACTIVIDADES DEL SEGUIMIENTO 5'S+1

Al igual que en años anteriores se realizó la implementación del programa cinco S de acuerdo al plan, por ser una metodología bien definida no existieron muchas variaciones endicho programa, se siguieron las siguientes actividades:

- ✓ **Difusión de la 5's +1**
- ✓ **Reunión de seguimiento**
- ✓ *Aplicación de las tres primeras S*

Se llevaron a cabo de acuerdo a la metodología ya mencionada en cada una de estas tres S. Se dio seguimiento y consolidación a las tres primeras S (se pegaron más señalamientos, en baños, escaleras, cestos de basura etc.) Solo se agregó en la tercer S el reciclado de baterías y cargadores de celulares en desuso.

✓ *Aplicación de las cuarta y quinta S.*

En cuanto a estas dos últimas S, se revisaron los formatos de seguimiento de estándares e informe de avances del programa mediante fotos, datos etc., y finalmente con la auditoria anual. Y además se fortaleció la cuarta S de estandarizar por que se diseñaron reglamentos para todas las áreas de las diferentes unidades académicas, se realizaron informes y auditorias.

Cuarta implementación de 5's +1 (Año 2015).

PLAN DE APLICACIÓN 5's +1

A continuación se muestra el último plan 2015, para dar seguimiento.

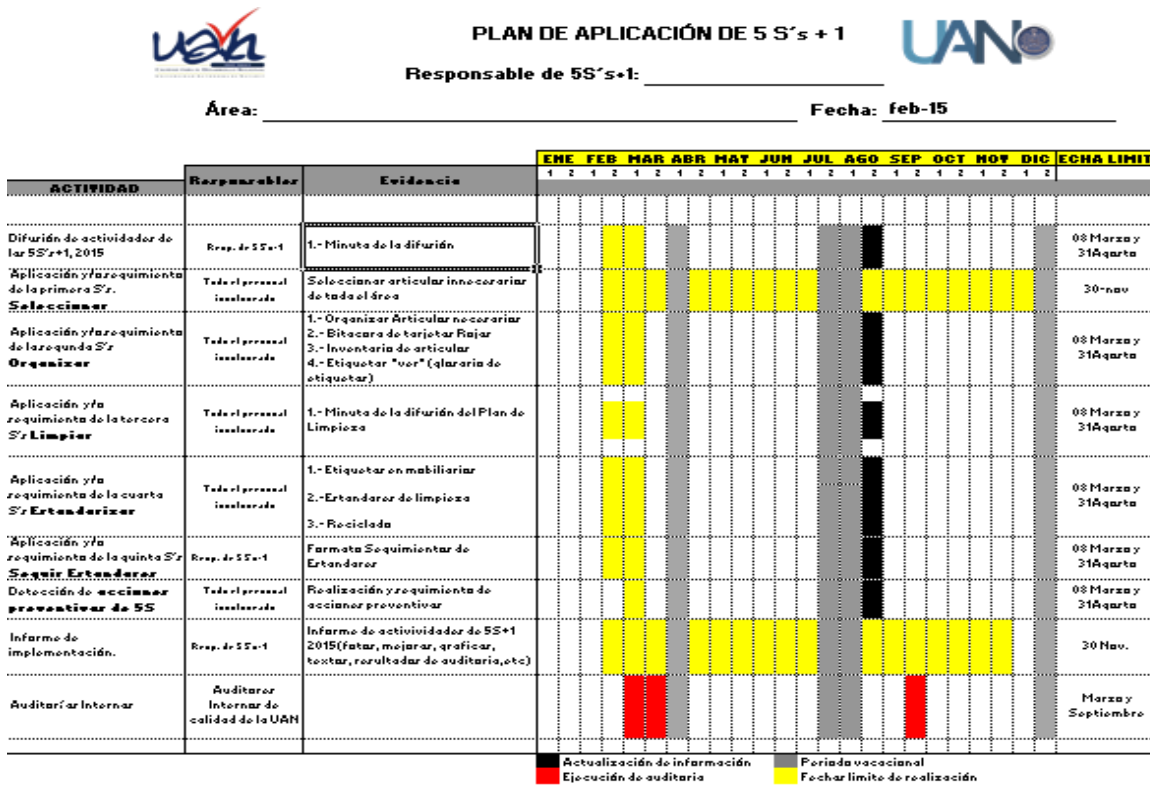


Figura no. 6

8. CONCLUSIONES GENERALES

A manera de conclusión se puede decir que los objetivos planteados para la presente investigación se cumplieron ya que se logró conocer el procedimiento y desarrollo del programa 5's + 1 en la Unidad Académica de Contaduría y Administración extensión Norte.

A continuación se muestran algunas experiencias de la implementación del programa:

En el primer año (2011) se inició de manera desfasada, es decir, no se empezó conforme al plan, por el desconocimiento del programa y la falta de capacitación del personal debido a fallas en la comunicación. Se hizo un esfuerzo por llevar a cabo el programa con muchas deficiencias en lo local. Se logró los primeros puntos de la planeación únicamente.

En el 2012 ya se realizó de manera más planeada la aplicación de cada una de las tres primeras S quedando pendiente las dos restantes.

Para el 2013, se cumplió con las tres primeras S y se inició con la cuarta S, obteniéndose avances significativos pero con algunas dudas de operación del programa.

En el caso del año 2014, se logró poner en marcha el programa conforme a la planeación y se consiguieron logros interesantes, mejorando algunas áreas, también se hicieron algunos señalamientos de no conformidad por parte de las comisión de auditorías internas.

Finalmente se está trabajando en cuanto a la planeación (2015) para continuar con el proceso de mejora continua.

Logros alcanzados

- ✓ Aprendizaje en la implementación del programa 5's +1 por parte de los responsables y administración. Se logró implementar las 4 y 5 s (se aprendió el uso del inventario de artículo, elaboración de check list y plan de limpieza, estandarizados.
- ✓ Mayor participación y disponibilidad de parte de la planta docente
- ✓ Mayor involucramiento por parte de los alumnos (jefes de grupo).
- ✓ Más orden, limpieza y preocupación principalmente en la área escolar

- ✓ Se logró elaborar reglas y procedimientos de limpieza.
- ✓ Se observa un cambio de actitud por parte de maestros y trabajadores (después de 2 años de implementación del programa). Ejemplo en la última convocatoria a reunión hubo mayor disposición por parte de los docentes y administración.

Limitantes

- Falta de cultura en el personal para adaptarse al cambio.
- Ser una institución pública puesto que no se les puede sancionar por no colaborar con el programa solo hacer conciencia.
- Falta de apoyo económico.
- Falta de personal manual.
- Falta de compromiso por los involucrados (estudiantes).
- Falta de seguimiento de parte del responsable, se necesita mayor compromiso y tiempo para la verificación y seguimiento.

Finalmente se comprendió que el programa no es algo que revolucione de un día para otro el ambiente laboral. sino que el cambio es lento, que lo más importante es la constancia y perseverancia para lograr pequeños triunfos. Además el programa no es solo una campaña de limpieza sino que depende de mayor tiempo de dedicación y compromiso de todos los involucrados es decir es un trabajo de equipo.

9. BIBLIOGRAFIA .

- Dorbessan J.R. (2006). Las herramientas de Cambio. [En línea]. Argentina. Editorial Universitaria de la U.T.N. disponible en: <http://www.Edutecne.Utn.Edu.Ar/5s/>. [2014,20 de junio]
- García Muñoz Nayrobi, (2005). Manual de 5's +1, UAN; Sistema administrativo de calidad. Guerrero Reyes J.I. (2006) la mejora continua. Recuperado el 25 de agosto de 2014, de <http://www.zona-bajio.com/3-PETE.pdf>
- Murillo y Kinchesky G.J. (2012). El proceso de cambio. Recuperado el 26 de agosto de 2014, de <Http://www.Rinace.Net/Reice/Numeros/Arts/Vol10num1/Art2.pdf>.

- Ramos Naranjo C.A.(2010). Enfoques de la calidad. Recuperado el 20 de agosto de 2014, de <http://www.Karlidad.wordpress.com/2010/07/19/enfoques-de-la-calidad/>.
- Sabino. C. (1992). El proceso de investigación. Caracas: Panapo de Venezuela.
- Shirley Flor María y Rangel, (2011). Mejorando a través de “5’s”. Recuperado el 16 de agosto de 2014 de <http://ierepublicavenezuela.jimdo.com/proyectos-institucionales/proyecto-de-las-5s/>