



Universidad Autónoma de Nayarit



**XVI 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:

**Seguimiento del programa de mejora continua 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

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	3
I. MARCO TEÓRICO.....	4
1.1. Definición de la calidad.....	4
1.2 Enfoques de la calidad.....	5
1.2.1 Modelo de W. Edwards Deming.....	6
1.2.2 Joseph M. Juran.....	6
1.2.3 Philip B Crosby.....	7
1.2.4. Kaoru Ishikawa.....	7
1.3 SISTEMAS DE LAS 5’S+ 1.....	8
1.3.1 ¿Que significa las 5´s +1?.....	8
1.3 .2. ¿Para quién son las 5´s +1?.....	9
1.3.3. ¿Qué beneficios aportan las 5´s+1?.....	9
II. PERFIL DE LA INSTITUCIÓN.....	12
2.1 Antecedentes de UACYA Norte Acaponeta, Nayarit.....	13
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Planteamiento del problema.....	15
3.2 Objetivos de la investigación.....	15
3.3 Universo de estudio.....	16
3.4 Técnica de recolección de datos.....	16
3.5 Instrumento de recolección datos.....	16
IV. SEGUIMIENTO DEL SISTEMA 5S+ 1 EN UACYA- NORTE.....	16
4.1 Plan de aplicación de 5´s + 1.....	17
4.2 Actividad del seguimiento 5s +1.....	18
4.2.1Difusión de las 5s +1.....	18
4.3 Aplicación de la encuesta me mejora 5s +1.....	19
4.4 Seguimiento de las 5´s + 1.....	24
V. CONCLUSIONES GENERALES.....	25
BIBLIOGRAFÍA.....	26

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado modelo 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 dar seguimiento a la implementación del modelo para generar un ambiente adecuado, el bienestar de las personas y producir servicios de calidad.

Para continuar con el seguimiento del programa 5's +1 fue necesaria la aplicación de auditorías internas de parte de la coordinación general central de la universidad autónoma de Nayarit.

En cuanto a los resultados obtenidos del seguimiento de la aplicación 5's +1, se obtuvieron importantes avances sobre todo en aspectos como:

El trabajador fomenta hábitos de trabajo estandarizados con mayor compromiso y responsabilidad, el cliente se percata de una mejor imagen, en cuanto al servicio se crea una actitud de prevención y ahorros de tiempos importantes en el trabajo, así mismo, disminuyeron los accidentes de trabajo y se optimiza el empleo de recursos materiales y métodos de trabajo.

Por último los espacios se mejoraron, la distribución y disposición de todos los elementos de trabajo, y se creó con estas áreas de trabajo más limpias.

En conclusión los resultados del programa fueron arduamente satisfactorios debido a la colaboración de alumnos y maestros, se mejoró el tiempo de búsqueda de artículos, la eficiencia, así como también tener un lugar impecable en el área de trabajo, un control más visual y mayores espacios.

INTRODUCCIÓN

Las 5's +1 es un programa de implementación en la forma de operación rutinaria que establece ambientes limpios, ordenados, agradables y seguros en el trabajo o casa. Este programa originario del Japón se ha extendido y ha sido adoptado por muchas empresas que han visto mejorada su gestión, mejorada la estancia en los puestos de trabajo, motivando a sus trabajadores, aumentado la seguridad y disminuido las condiciones de riesgo producto del orden imperante.

Este método de mejora continua de 5's +1 comprende seleccionar, organizar, limpiar, estandarizar y seguimiento, estos cinco conceptos no deberían ser nuevos para muchas empresas pero lamentablemente lo es, el movimiento de las 5's +1 es una concepción ligada a la orientación de W.E. Deming hace más de 40 años y está incluida dentro de lo que se conoce como mejoramiento continuo de Genba Kaisen.

Surgió a partir de la Segunda Guerra Mundial, sugerida por la unión japonesa de científicos e ingenieros 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 una mejor higiene y seguridad durante los procesos productivos.

Sus aplicaciones abarcan desde un taller mecánico, el escritorio de una secretaria o hasta la recepción de una gran empresa o institución que requiera este método de orden y limpieza, solo con el fin de satisfacer necesidades de calidad, variedad, puntualidad y personalidad en cada uno de los productos o servicio que se brindan, presten o se ofrecen.

I. MARCO TEÓRICO

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.

1.1.DEFINICIÓN DE LA CALIDAD

La calidad es simplemente cumplir con los requisitos del cliente, y esto se ha sido expresado de diferentes maneras por otros autores:

“Adecuación para el propósito o uso” Juran.

“la totalidad de elementos y características de un producto o servicio que le confieren su habilidad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas” Quality vocabulario: parte 1, internacional terms.

“La calidad debe ser orientada hacia las necesidades del consumidor, presentes y futuras” Deming.

“La resultante total de las características del producto y servicio, en cuanto a mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento, por medio de la cual el producto o servicio en uso cumplirá las expectativas del cliente”. Feigunbaum.

“Cumplir con los requisitos” Crosby.

Es importante darse cuenta de que la definición de calidad, cumplir con los requisitos del cliente, no está restringida a las características de funcionamiento de los productos o servicios. Al cumplir consistentemente con los requisitos del cliente, nos podemos mover a un plano diferente de satisfacción, complacer al cliente. (Lindsay James y M. William, 2005:12).

1.2. ENFOQUES DE LA CALIDAD

La calidad, es el sentido de cumplir con todos los requisitos, normas, indicadores de un producto bien hecho, fue desarrollada originalmente por Federico Taylor, al establecer los estándares en los procesos de producción y sus operaciones. Después, Frank Gilbreth destacó la importancia de las estadísticas en la administración de los procesos para la mejora continua de la calidad.

La propuesta original taylorista dejó fuera los aspectos humanos del trabajador y su participación en la mejora de los procesos; tampoco tomó en cuenta al usuario o cliente de los productos y servicios generados. Sin embargo, los modelos estadísticos de calidad para controlar los procesos y artículos terminados se perfeccionaron en Estados Unidos y en ese sentido los estadounidenses fueron líderes mundiales de la calidad, después de la segunda guerra mundial.

En ese entonces los japoneses requirieron asistencia técnica para mejorar la calidad de sus productos. Por esto, el general Douglas MacArthur, comandante de las fuerzas del pacífico y responsable de la reconstrucción de Japón, solicitó el apoyo de expertos estadounidenses para asesorar a los japoneses en este tema.

Entre ellos destacaron W. Edwards Deming y Joseph Juran. Muchas de las ideas de los especialistas en calidad que no se pudieron aplicar en Estados Unidos fueron adoptadas por los japoneses, quienes en pocos años les quitaron el liderazgo a los estadounidenses en muchos productos (Hernández, Rodríguez; 2006:347).

1.2.1. Modelo de W. Edwards Deming

Es un autor clave para entender los planteamientos modernos de la calidad como elemento básico del trabajo del administrador y de la empresa. Deming dice que “la calidad debe dirigirse a las necesidades del consumidor, tanto de personas futuras”, y añade que la calidad se determina por las interrelaciones entre los siguientes factores:

- 1.- Producto (cumplimiento de normas)
- 2.- El usuario y como usa el producto, como lo instala y que espera de el
- 3.- Servicio durante el uso (garantía, refacciones e instrucción al cliente)

PRODUCTO: Según Deming, la calidad del producto es clave y debe cumplir con las especificaciones preestablecidas; sin embargo, la satisfacción del cliente es fundamental.

USUARIO: De acuerdo con Deming, hay que estudiar las necesidades del cliente, como usa e instala el producto o servicio para rediseñarlo, periódicamente de acuerdo con sus necesidades.

SERVICIO: Deming dice que se requiere conocer las necesidades “futuras” del usuario; es decir, que demandara el comprador de un artículo al usarlo para darle servicio de repuesto y mantenimiento. Por ejemplo; quien compra un automóvil necesita refacciones, reparaciones y servicios; quien compra una computadora requiere tintas, repuestos y demás consumibles. Si el fabricante no proporciona las refacciones y servicios de posventa, aunque este el producto bien hecho, no tendrá calidad. (Hernández, Rodríguez; 2006:348).

1.2.2. Joseph M. Juran

Define la calidad como “adecuación al uso”. Así mismo, considera que los principales aspectos de la calidad son:

1. Técnicos. Relativamente fáciles de cumplir
2. Humanos. Hoy en día los más difíciles de cumplir

Juran señala que los problemas específicos de la calidad se debe más que nada a la mala dirección, no tanto a la operación dice que todo programa de calidad debe tener:

- 1.- Educación (capacitación) masiva y continua.
- 2.- Programas permanentes de mejora.
- 3.- Liderazgo participativo para la mejora continúa

Defensor del control estadístico del proceso (CEP), Juran propone 10 pasos para perfeccionar la calidad.

1.2.3 Philip B. Crosby

El concepto de cero defectos y la calidad bien a la primera es de Philip B. Crosby, autor prolifero muy difundido en Estados Unidos y México. De acuerdo con la filosofía del mejoramiento de la calidad de Crosby, existen tres componentes básicos para establecer y operar programas de solución de problemas y mejoramiento de la calidad:

1.- Cuatro fundamentos o pilares de la calidad;

- **Pleno involucramiento de la dirección;** Un programa de calidad requiere del compromiso pleno de la alta gerencia.
- **Administración profesional de la calidad;** hoy en día en algunas empresas con recursos la calidad requiere un departamento especializado a cargo de un experto de calidad.
- **Programas originales;** aunque Crosby propone 14 pasos para echar a andar un programa de calidad, este debe tener un grado de originalidad cada vez que se inicia un programa de mejora, para no convertirse en una rutina que después haga perder el entusiasmo.
- **Reconocimiento;** cada programa busca una mejora y por tanto, cuando esta beneficia a la empresa en la productividad, competitividad o seguridad industrial, debe premiar a los equipos responsables. Muchas empresas tienen su semana de calidad, en las que las diferentes áreas muestran a todos los empleados las mejoras y reciben un premio especial de la dirección.

Cinco principios de la dirección por calidad; Crosby afirma que, para comprender de verdad la calidad, existen los principios de la dirección por calidad (Hernández, Rodríguez; 2006:356).

1.2.4. Kaoru Ishikawa

Ishikawa fue conocido por su contribución a la gestión de la calidad a través del control estadístico. Su desarrollo del diagrama de Ishikawa (de espina de pescado) y el empleo de las siete antiguas herramientas de la calidad, proporcionaron las capacidades básicas para el uso de las técnicas de resolución de problemas.

Ishikawa desarrolló una simple clasificación de Herramientas Estadísticas de la calidad, de naturaleza jerárquica, en el sentido de que requieren un experto en estadística para su aplicación. Esto es:

De las siete herramientas, las primeras pueden ser aprendidas y aplicadas por cada persona de la organización. Esto significa que el personal de planta tendría la capacidad estadística para evaluar los problemas de la calidad. Estas herramientas son:

- Diagrama causa-efecto.
- Análisis de Pareto.
- Estratificación.
- Histogramas.
- Gráficos de control de proceso.
- Diagramas de dispersión.
- Hojas de recogidas de datos.

1.3. SISTEMA DE 5' S+1

1.3.1 ¿Qué significan las 5` s+1?

Se llama estrategia de las 5'S+1 porque representan acciones que son principios expresados con cinco palabras japonesas que comienza por S, el +1 es la calidad personal. Cada palabra tiene un significado importante para la creación de un lugar digno y seguro donde trabajar. Estas cinco palabras son:

SEIRI = SELECCIONAR

SEITON = ORGANIZAR

SEISO = LIMPIEZA

SEIKETSU = ESTANDARIZAR

SHITSUKE = SEGUIMIENTO

+1 = CALIDAD PERSONAL

Las cinco "S" son el fundamento del modelo de productividad industrial creado en Japón y hoy aplicado en empresas occidentales. No es que las 5S 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

lugares apropiados e identificados los elementos como herramientas, extintores, basura, toallas, libretas, reglas, llaves etc.

Cuando nuestro entorno de trabajo está desorganizado y sin limpieza perderemos la eficiencia y la moral en el trabajo se reduce.

1.3.2. ¿Para quién son las 5` s+1?

Para cualquier tipo de organización ya sea industrial o de servicios, que desee iniciar el camino de la mejora continua. Las 5` s +1 son universales, se pueden aplicar en todo tipo de empresas y organizaciones, tanto en talleres como en oficinas, incluso en aquellos que aparentemente se encuentran suficientemente ordenados y limpios. Siempre se pueden evitar ineficiencias, evitar desplazamientos y eliminar despilfarros de tiempo y espacio.

1.3.3 ¿Qué beneficios aportan las 5`s+1?

- ❖ La implantación de las 5`s +1 se basa en el trabajo de equipo, permite involucrar a los trabajadores en el proceso de mejora desde su conocimiento del puesto de trabajo. Los trabajadores se comprometen. Se valoran sus aportaciones y conocimiento. La mejora continua se hace una tarea de todos.
- ❖ Manteniendo y mejorando asiduamente el nivel de 5`s +1 conseguimos una mayor productividad que se traduce en:
 - Menos productos defectuosos.
 - Menos averías.
 - Menor nivel de existencias o inventarios.
 - Menos accidentes.
 - Menos movimientos y traslados inútiles.
 - Menor tiempo para el cambio de herramientas.
- ❖ Mediante la organización, el orden y la limpieza logramos un mejor lugar de trabajo para todos, puesto que conseguimos:
 - Más espacio.
 - Orgullo del lugar donde se trabaja.
 - Mejor imagen ante nuestros clientes.
 - Mayor cooperación y trabajo en equipo.

Mayor compromiso y responsabilidad en las tareas.

Mayor conocimiento del puesto.

De acuerdo Socconini y Marco Barrantes (2011) mencionan que el procedimiento que se tiene que realizar para una mejor aplicación del sistema 5's +1 es el siguiente:

SEIRI (SELECCIONAR)

Es remover de nuestra área de trabajo todos los artículos que no son necesarios. Estos son los pasos que debemos seguir para remover los artículos innecesarios de nuestra área de trabajo:

1. Reconocer el área de oportunidad
2. Definir los criterios de selección
3. Evaluar los objetos seleccionados

SEITON (ORGANIZAR)

Es ordenar los artículos necesarios para nuestro trabajo, estableciendo un lugar específico para cada cosa, de manera que se facilite su identificación, localización, disposición y regreso al lugar de origen, después de ser utilizados.

Proceso de organización;

1.- Preparar el área de trabajo: el primer paso para organizar es dividir nuestra área de trabajo en zonas manejables que cualquier persona pueda identificar;

El uso de pintura de diferentes colores es una de las ayudas visuales más sencillas, prácticas y fáciles de implementar. En pisos use diferentes colores de acuerdo con la función que está definida para cada área. En líneas divisorias también se puede utilizar cinta, y el color se selecciona de acuerdo al tipo de línea que se requiere marcar.

Puede usar tableros, pizarrones, etiquetas o algún otro medio que se desee para identificar apropiadamente sus áreas de trabajo. Recuerde que los letreros deben estar localizados en lugares visibles y las leyendas ser claras para facilitar su lectura.

2. Ordenar el área de trabajo

Tener un área de trabajo organizada donde cualquier persona inmediatamente pueda ver, tomar y regresar cualquier artículo, es el equivalente a responder en forma adecuada a las siguientes preguntas:

¿Qué necesito?

3. Establecer reglas y seguirlas

Es importante que todas las personas conozcan cómo está organizada su área de trabajo, por tanto, debemos;

- Documentar el método de organización.
- Dar entretenimiento a la gente para que siga los procedimientos.

SEISO (LIMPIEZA)

Es básicamente eliminar la suciedad, mantener limpios nuestros equipos e instalaciones nos ayuda a conservarlos en buenas condiciones; con ello podemos obtener un mejor aprovechamiento de los recursos con que contamos.

Proceso de limpieza

“Limpiar las partes sucias”

¿Cómo?

- Recogiendo, y tirando lo que estorba.
- Limpiando con un trapo o brocha.
- Barriendo.
- Desengrasando con un producto adaptado y homologado.
- Pasando la aspiradora.
- Cepillando y lijando en los lugares que sea preciso.
- 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 entrenamiento y suministro de los elementos necesarios para su realización, como también del tiempo requerido para su ejecución.

SEIKETSU (ESTANDARIZAR)

Es lograr que los procedimientos, las prácticas y las actividades se ejecuten consistentemente y regularmente para asegurar que la selección, organización y limpieza, sean mantenidas en las áreas de trabajo.

“Decir lo que haces, y hacer lo que dices, siempre.”

- Mantener el estado de limpieza alcanzado con las tres primeras S
 - Enseñar al operario a realizar normas con el apoyo de la dirección y un adecuado entrenamiento.
 - Las normas deben contener los elementos necesarios para realizar el trabajo de limpieza, tiempo empleado, medidas de seguridad a tener en cuenta y procedimiento a seguir en caso de identificar algo anormal.
 - En lo posible se deben emplear fotografías de cómo se debe mantener el equipo y las zonas de cuidado.
 - El empleo de los estándares se debe auditar para verificar su cumplimiento.
 - Las normas de limpieza, lubricación y aprietes son la base del mantenimiento autónomo.

SHITSUKE (SEGUIMIENTO)

Es hacer un hábito de las actividades de las 5`s +1 manteniendo correctamente los procesos generados a través del compromiso de todos. Para crear una cultura en nuestra organización, todos debemos participar activamente. Todas las personas que colaboran en nuestra área de trabajo deben

Fomentar el conocimiento en las 5`s + 1 para saber;

- Dar entrenamiento en las 5`s +1 a todo el personal de la empresa, y hacer que este curso sea un requerimiento básico en el programa de capacitación para personal de nuevo ingreso.
- Difundir el programa de las 5`s +1 utilizando; posters, slogans y folletos. (Socconini y Marco Barrantes, 2011:3-49).

II. PERFIL DE LA INSTITUCION

2.1. ANTECEDENTES DE UACYA-NORTE ACAPONETA, NAYARIT

El día 4 de Agosto de 1998 a las 16:00 hrs. Inicia las clases la Unidad Académica del Norte extensión de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Nayarit, siendo rector de la Universidad Autónoma de Nayarit. M.C. Francisco Javier Castellón Fonseca y director de la Facultad el C.P. Darío Montoya de la Torre. Después de las gestiones hechas por el entonces presidente de Acaponeta el C. José Chávez Rodríguez y el C.D. Rodolfo García Pardo al Gobernador del Estado C. Rigoberto Ochoa Zaragoza y a la Universidad Autónoma de Nayarit para contar en Acaponeta., con una extensión de la Universidad, beneficiando de esta manera a la juventud de Acaponeta, Tecuala, Huajicori y sur de Sinaloa.



La Unidad Académica del Norte inicia clases en la Casa de la Cultura “Ali Chumacero”, edificio prestado amablemente por el director de la misma, el Sr. Elias Cham Castañeda. En este edificio la Unidad llevó a cabo sus actividades por dos placenteros años, en aquel entonces el cuerpo académico se conformaba por:

- ✓ Coordinador
 - ✓ Secretario Académico.
-
- ✓ Secretario Administrativo
 - ✓ 1 Secretaria
 - ✓ 1 Bibliotecaria.
 - ✓ 1 intendente.

El cuerpo de docente se conformó aproximadamente de 7 maestros (as) incluidos los primeros tres de la lista. Cabe mencionar que solo existían 50 alumnos en los segundos grados y 100 alumnos en el primer grado Tronco Común, dicha Unidad contaba con dos carreras que eran la Licenciatura en Contaduría y Licenciatura en Administración.

La Unidad Académica disponía de 3 aulas del ala sur del edificio más la habitación que ocupaba la Coordinación en el ala Oeste de la “Casa Ali Chumacero”.



Después de los 2 años de labor Académica, la Unidad se traslada a las instalaciones del ARIC por la calle Juárez 85 pte. Col. Centro las cuales fueron prestadas por el consejo de la institución en la que permaneció por más de 10 años.

Fue hasta en enero del año 2011 cuando se trasladó a sus instalaciones ubicadas en la avenida Lázaro Cárdenas # 1 Pte.

Col. Vicente Lombardo Toledano

Actualmente la Unidad Académica del Norte, cuenta con tres programas que son: Licenciatura en Contaduría, Licenciatura en Administración y Licenciatura en Mercadotecnia, además se ofertan diplomados de actualización.

La matrícula con la que cuenta la Unidad Académica es de 364 alumnos aproximadamente los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera: existen dos turnos matutino, vespertino y un semiescolarizado, el turno matutino cuenta con tres grupos de primer grado uno de contaduría, administración y uno de mercadotecnia, tiene un grupo de segundo grado de contaduría y uno de Mercadotecnia, así mismo tiene un grupo de tercer grado en Contaduría, uno en administración y uno en Mercadotecnia además cuenta con un grupo de cuarto grado en Administración. En cuanto al turno vespertino este se encuentra integrado por un grupo de segundo, un tercero y un cuarto en Administración además de un cuarto grado en Contaduría. Finalmente existen dos grupos de semiescolarizado un primero de tronco básico y un segundo grado en contaduría.

El cuerpo de docentes se encuentra integrado por 16 maestros con perfiles a fines de las licenciaturas antes mencionadas así como también 15 de ellos han finalizado sus estudios de maestría especializándose en áreas como: Impuestos, Mercadotecnia, Recursos Humanos, Administración Pública, Administración de la Construcción y Educación Superior.

III. METODOLOGÍA

3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad todas las organizaciones pretenden ser mejores en cuanto a calidad, con el fin de mejorar su buen desempeño laboral, aplicando técnicas o métodos necesarios para lograr sus objetivos, ya que, día con día cualquier institución requiere de un control adecuado en cada una de las áreas que la conforman, con el fin de lograr que sus actividades sean más eficientes y eficaces en cuanto a su forma de trabajo.

La Unidad académica del Norte, en busca de mejorar sus procesos y procedimientos implementó el programa de 5's +1 en cada una de la sus áreas por lo que una vez llevado a cabo, se pretende conocer la situación y los logros obtenidos mediante dicho programa a través de un seguimiento.

Es importante señalar que para que funcione correctamente el sistema de calidad de las 5 's + 1, hay que seguirlo correctamente; cualquier "S" que se omita, demerita el esfuerzo de las demás "s".

La auditoría revisará periódicamente que se haya cumplido y reportará los resultados, éstos se publicarán para promover áreas que hayan tenido éxito y aquellas que tengan oportunidades de mejora, así como también establecerá juntas de comunicación, para dar a conocer los resultados de las auditorías a la dirección y demás involucrados.

3.2. OBJETIVOS DE LA INVETIGACIÓN

GENERAL.

- ✓ Evaluar la implementación del programa de calidad 5 s + 1 para la Unidad Académica del Norte de Acaponeta.

ESPECIFICOS.

- ✓ Identificar si el programa de 5's +1 se está aplicando adecuadamente en la unidad académica.
- ✓ Destacar los beneficios que se obtendrían al aplicar el sistema de calidad 5 s + 1.
- ✓ Presentar los resultados de las auditorías internas realizadas a la institución.

3.3. UNIVERSO DE ESTUDIO

El universo de estudio que se utilizó en la investigación fue de 30 participantes entre maestros y personal manual que laboran en la institución.

3.4. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Con el propósito de valorar la situación actual en la UACYA-NORTE, en relación a las mejoras logradas con el programa de calidad 5's +1, se considera pertinente utilizar la técnica de observación que nos permitirá tener un mayor panorama con respecto a las condiciones de trabajo de las distintas áreas, así como también la encuesta de seguimiento.

3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Por otra parte se empleara un cuestionario el cual servirá para obtener toda la información necesaria de los departamentos para solucionar los problemas existentes por lo que el cuestionario es sólo una serie de preguntas por escrito, consta de 8 reactivos con respuesta de si y no y también de dos preguntas abiertas.

IV. SEGUIMIENTO DEL SISTEMA 5'S+1 EN UACYA-NORTE

En la aplicación de programa de 5's + 1 en la Unidad Académica de Contaduría y Administración extensión norte (UACYA – NORTE) se realizaron las actividades de acuerdo al plan de aplicación 2012, que consiste dar seguimiento al proceso de 5's +1 con el fin de verificar su cumplimiento y logros alcanzados en cada una de las áreas que conforma UACYA – NORTE. Por lo que a continuación se presenta un cuadro con las respectivas actividades de las 5's+1 así como también la programación de calendarización de actividades:

4.1 PLAN DE APLICACIÓN DE 5'S +1

Responsable de 5's + 1: _____

Área: _____ FECHA: _____

Actividad	Responsables	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	FECHA LIMITE
		1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2	
Difusión de las 5S´.	Resp. de 5S´+1													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´ s + 1													30- NOV.
Auditoria internas de las cinco S´s.	Audidores internos.													Marzo y octubre 2012

4.2 ACTIVIDADES DEL SEGUIMIENTO 5'S+1

4.2.1 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

En las instalaciones de la Unidad Académica de Contaduría y Administración Extensión Norte ubicadas en calle Lázaro Cárdenas No. 1, se reunieron para brindar información sobre el programa 5's +1 las siguientes personas: M.E.S. Rodolfo García Pardo, M.C.A. Rosa Ruth Parra García, M.C.A. Malaquías Montaña Guzmán, Karina Guadalupe González Castellanos, Ana Sagrario González Castellanos, Flor Patricia Montaña Guzmán, Hilario Camacho López, Sagrario Acevedo Castellón y Adán Guadalupe Fonseca Crespo.

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.

✚ PERIODICO 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 hábito 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.

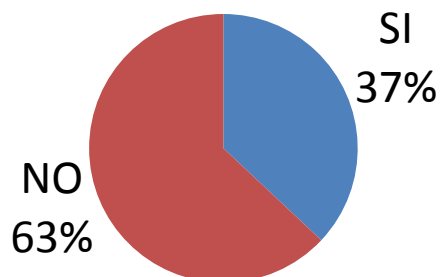
+ PROMOCION POR ALUMNOS

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 reintegró 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.

4.3 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.

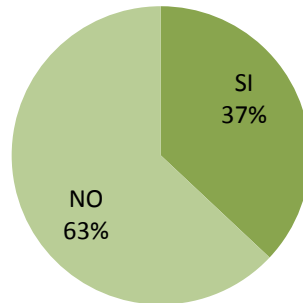
1. ¿SE SIGUEN ACUMULANDO MATERIALES Y OBJETOS INNECESARIOS EN TU AREA DE TRABAJO?



Gráfica no. 1

Esta gráfica (gráfica no.1) nos muestra que el 63% de los encuestados dicen que no se siguen acumulando materiales y objetos innecesarios en el área de trabajo, y el 37% restante considera que se siguen acumulando objetos innecesarios en dichas áreas. Por lo cual se considera que se debe seguir trabajando en el programa 5's +1.

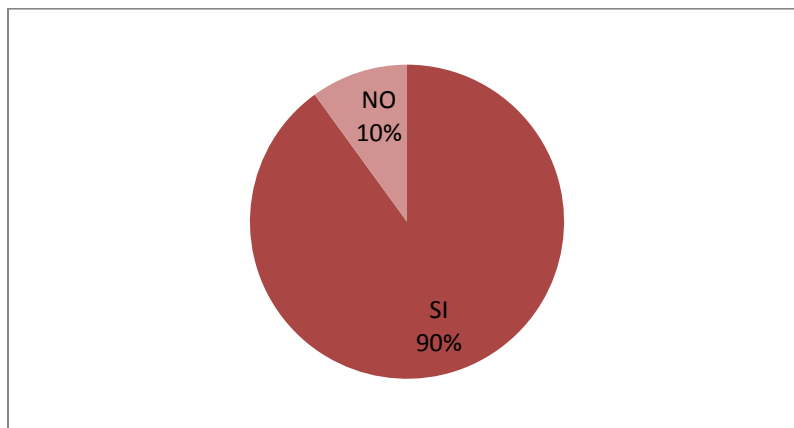
2. ¿SABES CUAL ES EL USO DE LA ETIQUETA ROJA?



Gráfica no. 2

El 37% de las personas encuestadas dicen que si saben el uso de la etiqueta rojo, por lo contrario el 63% restante menciona, que no conoce el uso de esta, motivo por el cual se considera que se debe brindar más información acerca del programa 5's+1. (Ver gráfica no. 2).

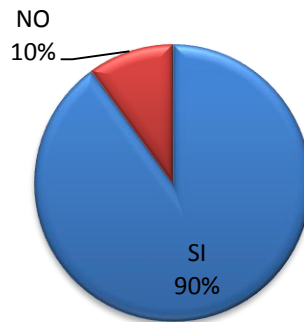
3. ¿CONSIDERAS QUE LA REALIZACION DEL INVENTARIO DE ARTICULOS TE AYUDA A LLEVAR UN MEJOR CONTROL?



Gráfica no. 3

La gráfica no. 3 muestra que el 10% de los encuestados considera que la realización de un inventario de artículos no ayuda a llevar un mejor control, por otra parte el 90% restante, considera que la realización de inventarios de artículos, si ayuda a llevar un mejor control en su área de trabajo, razón por la cual se considera que es un opción viable, seguir dándole seguimiento a la realización de este programa.

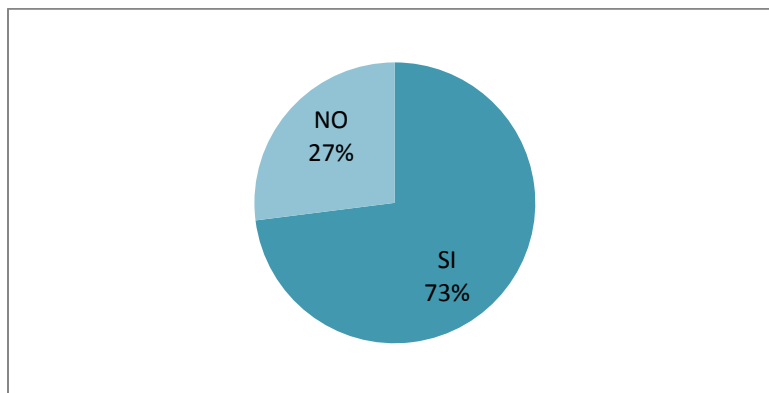
4.- ¿MEJORÓ LA DISTRIBUCION DE LOS OBJETOS Y MATERIALES EN TU AREA?



Gráfica no. 4

Esta gráfica (no. 4) nos muestra que el 10% de los encuestados dicen que no se mejoró la distribución de los objetos y materiales en dichas áreas, por lo contrario el 90% restante considera que si se mejoró la distribución de los objetos y materiales en su área de trabajo, motivo por el cual se considera optimo darle seguimiento ha dicho punto.

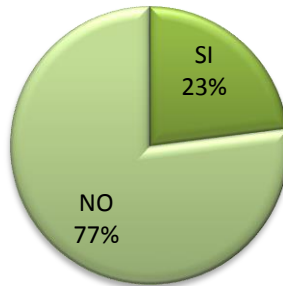
5.- ¿CONOCES EL PLAN DE LIMPIEZA DE 5's DE TU AREA?



Gráfica no. 5

El 73% de las personas encuestadas dicen conocer el plan de limpieza 5's+1, por otra parte el 27% restante dicen no conocer dicho plan. Motivo por el cual se considera que se debe brindar más información acerca del programa 5's+1.

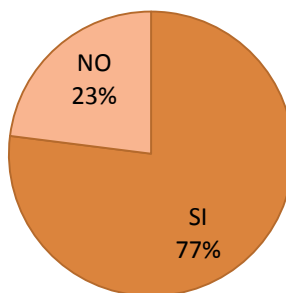
6.- ¿TU AREA DE TRABAJO CUENTA CON SEÑALAMIENTOS (NO FUMAR, NO TIRAR BASURA, NO INTRODUCIR ALIMENTOS, ETC)?



Gráfica no. 6

El 23% de los encuestados dicen que su área de trabajo si cuenta con los señalamientos necesarios por lo contrario el 77% restante dicen que su área de trabajo no cuenta con los señalamientos necesarios. Motivo por el cual se considera que se debe seguir trabajando con el programa 5S's+1.

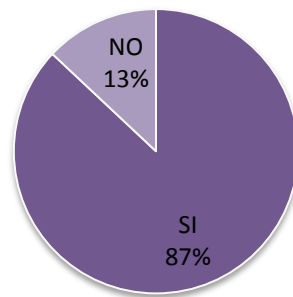
7.- ¿CONOCES LOS ESTANDARES DE TU AREA DE TRABAJO?



Gráfica no. 7

La gráfica no. 7 nos muestra que el 23% de las personas encuestadas no conocen los estándares de calidad de su área, por lo contrario el 77% restante si conoce los estándares de calidad de su área de trabajo. Motivo por el cual se considera que se debe seguir trabajando con la 4's, de dicho programa.

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



Gráfica no. 8

El 13% de las personas encuestadas no están satisfechas con los resultados del programa 5's +1, por otra parte el 87% restantes muestran si estar satisfechas con el programa 5's +1, motivo por el cual se considera optimo seguir con la implantación de dicho programa.

¿CONSIDERA QUE ALGUNA ACTIVIDAD DE LA METODOLOGÍA DE 5'S +1 COMPLICÓ TUS ACTIVIDADES LABORALES?

La mayoría de las personas encuestadas mencionan que la aplicación del programa 5's +1, no complico sus actividades laborales.

¿Cuál es?

Entre las personas que si consideraron que el programa 5's +1 si complico sus actividades laborales se encuentran las siguientes:

- La 2's, "organizar" ya que en ciertas áreas se maneja todo el archivo general de la institución.
- La 1's, "seleccionar" los materiales innecesarios. Ya requiere bastante tiempo para su elección y acomodo.

Propuestas:

- Implementar más señalamientos.
- Organizar el método del programa 5's antes de llevarlo a la practica en los días asignados.

Comentarios y sugerencias

- Que se brinde más información acerca del programa 5's +1.
- Que se trate de cumplir con lo establecido de cada S.
- Que se siga llevando a la practica el programa 5's +1, para que en un futuro se pueda convertir en un hábito.

4.4 SEGUIMIENTO DE LAS 5'S +1

4.4.1 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.

4.4.2 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 auditoria interna correspondiente en dicha auditoria no se encontró ninguna incidencia solo se realizaron dos sugerencias las cuales fueron la adquisición de un extinguidor y guardarayer el terreno para evitar incendios en las áreas verdes.

V. CONCLUSIONES GENERALES

Con la aplicación de la herramienta de las 5's +1, se dieron buenos resultados y se observaron avances de forma significativa para Unidad Académica de Contaduría y Administración Extensión Norte.

Uno de los principales beneficios que se percibieron al implementar y dar seguimiento a la herramienta fue la motivación del personal, al explicarles los motivos por el cual se pretendía llevar a cabo dicha ejecución, por lo que se les pidió participación, sucedieron cambios favorables en toda la Coordinación, ya que ellos se sintieron más comprometidos con su trabajo además de tener un grado más elevado de confianza hacia la Institución. Además de que principalmente se obtienen beneficios sobre los inconvenientes que existen en las diferentes áreas tenderán a desaparecer.

Se comprometieron a mantener las áreas más limpias ya que es importante porque es ahí donde se ofrece el servicio a nuestros clientes, tanto internos como externos.

A través del modelo de mejora de 5's +1 se produjo un ahorro de perdida de material, que traducidas a dinero esto es muy significativo. Otro punto importante minimizó el tiempo en la búsqueda de herramientas y/o materiales, se reutilizan las hojas en oficinas o en cualquier documentación para revisión interna, ya que con esto se pretende ahorro de material.

Una vez analizado lo anterior, se ha llegado a la conclusión de que la implementación y seguimiento de un modelo de mejora continua 5's+ 1 es sin duda el soporte para mejorar las tareas y procesos que se realizan para la obtención del servicio de calidad que toda empresa desea brindar general se logaron los objetivos planteados para la presente investigación y además se pudo comprobar que el ambiente actual es más limpio ordenado y propicia un espacio más adecuado para el desempeño de los trabajadores.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- ✚ James, Lindsay y M. William (2005). *Administración y control de la calidad* (pág. 4) (6ta Ed.).México: Thomson.
- ✚ Sergio Hernández y Rodríguez (4ta Ed.) (2006).Enfoque de la Calidad. *Introducción a la Administración*. (pp. 347-358) México: Mc Graw Hill.
- ✚ Socconini y Marco Barrantes (1ra Ed.) (2011).*El proceso de las 5''s en Acción*. (Pag.3-49). México.