



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

INSTITUTO DE POSGRADO



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

DISEÑO DE UNA GUÍA BASADA EN LA TEORÍA DE LAS 5´S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE.

Trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magíster
en Administración de Negocios

AUTOR: Ing. Héctor Patricio Ruiz Sevilla

TUTOR: Dr. Luis Herman Andrade Bolaños

Ibarra, Marzo 2012

APROBACIÓN DEL TUTOR

Como tutor designado a la investigación “Diseño de una guía basada en la teoría de las 5´S para el mejoramiento de la calidad del desempeño del personal que labora en el Gobierno Municipal de Antonio Ante” elaborada por el Ing. Héctor Patricio Ruiz Sevilla; luego de las revisiones y el asesoramiento pertinente, puedo dar fe de que este trabajo de grado cumple satisfactoriamente con los requisitos necesarios para ser presentado ante el jurado calificador designado.

En la ciudad de Ibarra, a los 08 días del mes de octubre de 2011

Dr. Luis Herman Andrade Bolaños

TUTOR

CI: 100146053-2

APROBACIÓN DEL JURADO

DISEÑO DE UNA GUÍA BASADA EN LA TEORÍA DE LAS 5'S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE

Autor: Ing. Héctor Patricio Ruiz Sevilla

Trabajo de Grado de Maestría aprobado en nombre de la Universidad Técnica del Norte, por el siguiente Jurado, a los 31 días del mes de marzo de 2012.

Ing. Wilson Reyes

Cl:

Dr. Benito Scacco

Cl:

Dr. Mario Montenegro

Cl:

DEDICATORIA

A mi padre, a mi madre (+), a mi esposa e hijos.

.

Patricio

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte, prestigiosa institución educativa, especialmente al Instituto de Posgrado, por abrirme sus puertas hacia la excelencia académica.

A las Autoridades de la UTN, que día a día emprenden una valiosa gestión administrativa y académica en beneficio de la ciudadanía.

A todos los catedráticos que me brindaron sus sabios conocimientos en cada una de las disciplinas impartidas.

A mi tutor, Dr. Luis Herman Andrade Bolaños, por el tiempo dedicado al asesoramiento de mi tesis de grado.

Al Gobierno Municipal de Antonio Ante, por las facilidades otorgadas para realizar este trabajo investigativo.

Patricio

DISEÑO DE UNA GUÍA BASADA EN LA TEORÍA DE LAS 5´S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE.

Autor: Ing. Héctor Patricio Ruiz Sevilla

Tutor: Dr. Luis Herman Andrade Bolaños

Año: 2011

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo investigativo es el diseño de una guía basada en la teoría de las 5´S para el mejoramiento de la calidad del desempeño del personal que labora en el Gobierno Municipal de Antonio Ante. La formulación del problema es: ¿Qué estrategias de control de la calidad se podrían aplicar en la administración del Gobierno Municipal de Antonio Ante, para mejorar el desempeño laboral del personal? Se fundamenta principalmente en definiciones teóricas de administración pública, administración de empresas, proceso administrativo, calidad, calidad total, sistemas de calidad, las 5´S, así como también se fundamenta legalmente en leyes vigentes. Esta investigación es de tipo propositivo, descriptivo y exploratorio, es decir, de corte mixto; se trabajó con la variable del problema: factores administrativos, políticos y laborales que inciden en la gestión administrativa; y, la variable de la solución: guía basada en la teoría de las 5´S para el mejoramiento de la calidad del desempeño del personal que labora en esta entidad. La metodología de las 5´S que se utiliza en el diseño de la guía es considerada como uno de los principios básicos de la manufactura esbelta para maximizar la eficiencia en los lugares de trabajo; ya que está diseñada estratégicamente para impulsar una cultura de calidad en el servicio y establecer una mejora continua, aplicando los conceptos: clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina. La implementación por etapas de las herramientas de mejoramiento de las 5´S, hará que el Municipio logre los objetivos planteados de una forma ordenada, sistémica y sustentable, además creará una cultura organizacional direccionada a la excelencia.

DESIGN OF A GUIDE BASED ON THE 5´S THEORY FOR IMPROVING THE QUALITY PERFORMANCE OF THE PERSONNEL IN THE MUNICIPAL GOVERNMENT OF ANTONIO ANTE.

Author: Ing. Héctor Patricio Ruiz Sevilla

Tutor: Dr. Luis Herman Andrade Bolaños

Year: 2011

SUMMARY

The objective of this research work is to design a guide based on the theory of the 5´S to improve the quality of performance of staff working in the municipal government of Antonio Ante. The formulation of the problem is: What strategies for quality control could be applied in the administration of municipal government of Antonio Ante, to improve job performance of staff? It is based mainly on theoretical definitions of public administration, business administration, administrative process, quality, total quality, quality systems, the 5'S, and also based on laws in effect legally. This research is of such proactive, descriptive and exploratory, that is, mixed cut, we worked with the variable of the problem: the administrative, political and labor that affect administrative management, and the variable of the solution: based guide the theory of the 5´S to improve the quality of performance of staff working in this entity. The methodology of 5´S that is used in the design of the guide is considered one of the basic principles of lean manufacturing to maximize efficiency in the workplace, as it is strategically designed to promote a culture of quality in service and establish a continuous improvement, applying the concepts: sorting, sorting, cleaning, standardization and discipline. The phased implementation of improvement tools of the 5´S, the municipality will achieve the objectives set out in an orderly, systematic and sustainable, will also create an organizational culture directed to excellence.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS	Página
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
APROBACIÓN DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
RECONOCIMIENTO	v
RESUMEN	vi
SUMMARY	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
CAPÍTULO I - PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
Contextualización del Problema	1
Antecedentes	1
Situación Actual del Problema	3
Proyección del Problema	4
Planteamiento del Problema	5
Formulación del Problema	6
Objetivos de la Investigación	6
Objetivos Generales	6
Objetivos Específicos	6
Preguntas de Investigación	7
Justificación	7
Viabilidad	8
CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO	10
Administración Pública	10
La Administración Pública Central	11
Organización Administrativa	11
La Administración Pública Institucional	12
La Administración Pública Seccional	12
Administración de Empresas	12
Proceso Administrativo	13
Calidad	14
Evolución Histórica del Concepto de Calidad	14
El Modelo Europeo de Excelencia: La Autoevaluación	16
Sistema de Aseguramiento de la Calidad: ISO 9000	17
Las Normas ISO 9000	17
El Manual de Calidad, los Procedimiento y la Documentación Operativa	18
Partes Integrantes de un Sistema de Calidad	18
Manual de Calidad	18
Manual de Procedimientos	19

CONTENIDOS	Página
Planificación Estratégica y despliegue de la Calidad	19
Planificación Estratégica	19
Planificación de todas las Estrategias	19
Trabajo en equipo	20
El Proceso de Mejora Continua	20
Diseño y Planificación de la Calidad	21
La Satisfacción del Cliente	21
Administración de Calidad	22
Ingeniería de Calidad	23
Administración Estratégica de la Calidad	23
Calidad Total	24
Sistema de Calidad Total	24
Sistema de Aseguramiento de la Calidad	25
Las Cinco S	26
La Esencia del Kaizen	26
El Kaizen en el Gemba	28
Las Cinco S del Kaizen	28
Seiri (Clasificar)	28
Seiton (Ordenar)	29
Seiso (Limpiar)	29
Seiketsu (Estandarizar)	30
Shitsuke (Disciplina)	30
Estrategia de las Cinco S	31
Misión	31
Visión	32
Valores	33
Organigrama	33
Constitución Política del Ecuador	34
Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	39
CAPÍTULO III - METODOLOGÍA	42
Tipo de Investigación	42
Diseño de Investigación	42
Definición de Variables	43
Variable 1	43
Variable 2	43
Operacionalización de las Variables	44
Variable del Problema	44
Variable de Solución	45
Población y Muestra	45
Métodos de Investigación	46
Técnicas e Instrumentos	47
Proceso para la Construcción del Diagnostico	47
Proceso para la Construcción de la Propuesta	48
Trascendencia Científica o Valor Práctico de Estudio	49

CONTENIDOS	Página
CAPÍTULO IV - ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	50
Descripción	50
Interpretación y Discusión de Resultados	51
Discusión de Resultados de la Investigación	65
Contrastación de Preguntas de Investigación con los Resultados	67
CAPÍTULO V - PROPUESTA	69
Antecedentes	69
Justificación	70
Base Teórica de la Propuesta	72
Objetivo General	73
Objetivos Específicos	73
Descripción de la Propuesta	73
Beneficiarios	74
Diseño Técnico de la Propuesta	74
Información General del Gobierno Municipal de Antonio Ante	74
Misión	76
Visión	76
Valores Institucionales	77
Diseño Administrativo de la Propuesta	79
Proceso de Implementación de las 5´S.....	80
Las 5´S	81
Seiri Clasificar	81
Seiton Organizar	83
Seiso Limpieza	85
Seiketsu Estandarizar	86
Shitsuke Disciplina	87
Diagrama de Implementación por etapas de las 5´S ...	88
Aplicación de las 5´S	89
Clasificación	89
Orden	92
Limpieza	95
Estandarizar	97
Disciplina	98
Direcciones, Subdirecciones, Secretaría General y Oficina de Control Interno	101
Oficinas en General	102
Sistemas	103
Auditorías	104
Inspecciones Planeadas	104
Estructura de Equipos de Trabajo 5´S por Áreas	107
Estructura para el Programa 5´S	108
Sensibilizar, Educar, y Entrenar a los Directivos, Funcionarios y Empleados	108

CONTENIDOS	Página
Proyectos de Implantación de 5´S en las Diferentes Dependencias	110
Condiciones para una Implantación Eficaz	112
Paradigmas que Imposibilitan la Implantación de las 5´S	113
Servicios de Consultoría, Asesoría, Capacitación y Técnicas de Mejoramiento Continuo	116
Cronograma de Actividades para la Implementación del Sistema de Calidad	117
Inversión	118
Determinación de Impactos	119
Validación de la Propuesta	121
Contrastación de las Preguntas de Investigación con la Validación de la Propuesta	121
Conclusiones	123
Recomendaciones	124
Bibliografía	
Lincografía	
Anexos (Registros de Acciones)	
Anexo 1: Encuesta	
Anexo 2: Plan de Mejora de 5´S	
Anexo 3: Programa de Mejora de 5´S	
Anexo 4: Minuta de Mejora de 5´S	
Anexo 5: Plan de Auditoría	
Anexo 6: Informe de Auditoría de 5´S	
Anexo 7: Acta de Validación de la Propuesta	

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDOS	Página
1. Evolución Histórica de la Calidad	15
2. Operacionalización de la Variable Problema	44
3. Operacionalización de Variable Solución	45
4. Datos Informativos del Cantón Antonio Ante	76
5. Diagrama de Implementación por etapas de las 5S	88
6. Lista de Elementos	91
7. Tarjeta Amarilla	91
8. Utilización de Elementos	93
9. Lista de Verificación (General)	105
10. Lista de Verificación (Oficinas)	106
11. Cronograma de Actividades para la Implementación del Sistema de Calidad	117
12. Diseño Financiero	118

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDOS	Página
1. Causas - Efectos	5
2. Organigrama del Gobierno Municipal de Antonio Ante	77
3. Proceso de Implementación de las 5'S	80
4. Diagrama de Flujo para la Clasificación	82
5. Pasos para Organizar	84
6. Implementación de Clasificación	90
7. Implementación de Orden	93
8. Implementación de Limpieza	96
9. Implementación de Estandarización	97
10. Implementación de Disciplina	99
11. Distribución por Áreas o Departamentos	100
12. Estructura para el Programa 5'S	108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDOS	Página
1. Procesos para la Gestión Administrativa	51
2. Logro de Objetivos Institucionales	52
3. Liderazgo participativo, creativo e innovador de los directivos	52
4. Los cambios de gobierno influyen en la Administración de las empresas públicas	53
5. Cambios de Directivos en cargos de libre remoción	54
6. Control político para combatir la burocracia en el sector estatal	55
7. Informes de rendición social de cuentas a la ciudadanía	55
8. Abuso de poder por parte de los directivos y funcionarios	56
9. Ingreso de personal mediante concurso de merecimientos	57
10. Perfiles idóneos para desempeño de funciones	57
11. Relaciones Interpersonales entre Autoridades y Funcionarios	58
12. Gestión de Talento Humano	59
13. Satisfacción de necesidades de clientes internos y externos	59
14. Políticas de capacitación y actualización de conocimientos para el personal	60
15. Procedimientos y parámetros para evaluar al personal	61
16. Disponer de un Sistema de Gestión de Calidad	61
17. Desarrollo de una verdadera Cultura de Calidad y cambiar patrones tradicionales	62
18. Condiciones físicas del puesto de trabajo	63
19. Conocimiento del Sistema de Calidad de las 5'S	63
20. Normas que permitan el aseguramiento de la calidad de servicio	64
21. Implementación de una Guía basada en la Teoría de las 5'S	65