



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

"METODOLOGÍA DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL BASADOS EN LAS 5s DE LA CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE, DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO"

AUTORA:

JINDIACHI PIDRU LOURDES PAMELA

MACAS – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Señora: Jindiachi Pidru Lourdes Pamela, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Lcdo. Jorge Gualberto Paredes Gavilánez.

DIRECTOR TRIBUNAL

Ing. Jorge Antonio Vasco Vasco

MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Lourdes Pamela Jindiachi Pidru, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 5 de abril del 2016

LOURDES PAMELA JINDIACHI PIDRU

140056428-0

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado con mucho cariño a un ser que desde el primer momento de mi existencia nunca me abandonó y me brindó su hombro para sostenerme, sus pies para caminar sus brazos para amar y llorar, que me ofreció su vida para poder vivir.

Ella es mi madre, junto a ella a mis hijos y mi esposo, quienes diariamente estuvieron en los momentos más difíciles de mi vida.

LOURDES PAMELA JINDIACHI PIDRU

AGRADECIMIENTO

Esta es mi imperecedera gratitud para quienes sembraron en mi mente y espíritu el afán de lucha y superación para el bien de la sociedad: mis padres y maestros de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Vaya también mi gratitud, agradecimiento a los Ingenieros Jorge Paredes y Jorge Vasco, por su valiosa colaboración ya que sus conocimientos fueron aportes para la culminación del presente trabajo de titulación.

LOURDES PAMELA JINDIACHI PIDRU

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
SUMMARY	xv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema	3
1.1.2. Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.1.1. Ubicación	9
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.2.1 Servicio	10
2.2.1.1 Características de los servicios.....	11
2.2.1.2 Servicio al cliente.	11
2.2.1.2.1 Importancia del servicio al cliente.	12
2.2.1.2.2 Diez mandamientos del servicio al cliente.....	12
2.2.1.2.3 Elementos del Servicio al Cliente	13
2.2.1.2.4 Estrategia del servicio al cliente.	13
2.2.2 Cliente	13
2.2.2.1 Tipos de clientes.....	14
2.2.3 Archivo	16

2.2.3.1	Tipos de archivos.	16
2.2.3.2	Funciones de un archivo.....	18
2.2.3.3	Finalidad del archivo.....	18
2.2.3.4	Ciclo de vida de un archivo.....	18
2.2.3.5	Sistemas de clasificación archivística.	19
2.2.3.5.1	Reglas para archivar alfabéticamente.	20
2.2.3.5.2	El archivo por asuntos.....	24
2.2.3.5.3	Archivo cronológico o por fechas:	24
2.2.3.6.	Elementos que debe contener un archivo.....	24
2.2.3.7.	Procedimientos para archivar.....	25
2.2.3.8.	Equipos y sistemas de conservación de documentos.	26
2.2.4	Documento.....	27
2.2.4.1	Características de un documento de archivo	28
2.2.5	Las 5'S	28
2.2.5.1	¿Cómo se podrían definir las 5'S?	28
2.2.5.2	Objetivo de la aplicación de 5'S	30
2.2.5.3	Beneficios de las 5'S	30
2.2.5.4	Los 5 pilares de la metodología 5s.....	31
2.2.5.5	Metodología de las 5'S.....	41
2.2.5.6	Desarrollo de la metodología:	42
2.3.	HIPÓTESIS.....	444
2.3.1.	Idea a defender	44
2.4.	VARIABLES.....	44
2.4.1.	Variable independiente:.....	44
2.4.2.	Variable dependiente:.....	44
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		45
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	45
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	46
3.3.1.	Métodos.....	46
3.3.2.	Técnicas.....	466
3.3.3.	Instrumentos.....	477
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47

3.4.1.	Población.....	47
3.4.2.	Muestra.....	47
3.5.	Análisis e interpretación de resultados.....	48
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		71
4.1.	TÍTULO.....	71
4.2	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LOS ARCHIVOS DEL GAD PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO.....	71
4.3	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	72
4.3.1.	Presentación.....	72
4.3.2.	Objetivo de la Propuesta.....	73
4.3.3.	Alcance.....	74
4.3.4.	Implementación de las 5'S.....	74
4.3.4.1.	Implementación de la primera S: Clasificar.....	74
4.3.4.2.	Implementación de la segunda S: Organizar.....	84
4.3.4.3.	Implementación de la tercera S: Limpieza.....	89
4.3.4.4.	Implementación de la cuarta S: Estandarización, mantener.....	97
4.3.4.5.	Implementación de la quinta S: Autodisciplina.....	100
4.4	MÉTODOS PRÁCTICOS PARA IMPLEMENTAR LAS 5'S.....	103
4.5.1.	Implementar la primera S: Clasificar.....	103
4.5.1.1	Selección de documentos innecesarios dentro del archivo de la institución ...	103
4.5.1.2	Selección de equipos, materiales de oficina innecesarios.....	104
4.5.1.3	Protocolo para clasificación de documentos.....	105
4.5.2.	Implementar de la segunda S: Ordenar.....	106
4.5.3.	Implementación de la tercera S: Limpieza.....	106
4.5.3.1.	Protocolo para limpiar elementos electrónicos o informáticos.....	109
4.5.3.2.	Diseño de políticas para la limpieza y orden:.....	110
4.5.4.	Implementación del cuarta S: Estandarización/Control visual.....	111
4.5.5.	Implementación de la quinta S: Disciplina/hábito.....	113
4.5	PLANES DE ACCIÓN PARA IMPLEMENTAR LAS 5'S.....	118
4.6.1.	Plan para implementar la primera S: Clasificar.....	118
4.6.2.	Plan de acción para implementar la segunda S: Organización.....	119
4.6.3.	Plan de acción para implementar la tercera S: Limpieza.....	120
4.6.4.	Plan de acción para implementar la cuarta S: Control Visual/Estandarización..	121

4.6.5. Plan de acción para implementar la quinta S: Disciplina/hábito.	122
4.6 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS 5'S	123
4.6.1 Plan de evaluación de las 5'S	123
CONCLUSIONES	125
RECOMENDACIONES.....	126
BIBLIOGRAFÍA	127
ANEXO.....	129
Anexo 1: Certificado de ingreso de usuarios.	130
Anexo 2: Fotografía de documentos desorganizados.	130
Anexo 3: Documentos innecesarios.....	132
Anexo 4: Encuesta aplicada a los Usuarios	1334
Anexo 5: Tabla de conservación documental	1367
Anexo 6: Formato de Inventario	137
Anexo 7: Formato de Inventario	138
Anexo 8: Tabla para Identificar elementos	139
Anexo 9: Tarjeta Roja.....	140
Anexo 10: Formato para implementación de orden.....	141
Anexo 11: Mapa 5'S Ubicación.....	142
Anexo 12: Mapa 5'S con áreas a limpiar.....	143
Anexo 13: Checklist.....	144
Anexo 14: Evaluación del GENBA	145

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población y muestra.....	48
Tabla 2: Peligro el lugar donde se hallan los archivos.....	57
Tabla 3: Aplicación de la metodología de las 5'S.....	58
Tabla 4: Ágil y veraz en la atención al cliente.....	59
Tabla 5: Oportuna la implementación de las 5'S.....	60
Tabla 6: Beneficia la metodología de las 5'S.....	61
Tabla 7: Aspecto limpio y ordenado.....	65
Tabla 8: Presentación del personal.....	66
Tabla 9: Trasmite amabilidad, respeto a los clientes.....	67
Tabla 10: Lenguaje claro, fluido y entendible.....	68
Tabla 11. Interpretación de resultados.....	69
Tabla 12. Situación actual del GAD Provincial de Morona Santiago.....	71
Tabla 13: Mapeo del Proceso: Clasificación de los documentos en los archivos.....	75
Tabla 14: Mapa del Proceso: Eliminación de documentos innecesarios.....	78
Tabla 15: Mapeo del Proceso Eliminación de elementos innecesarios.....	81
Tabla 16: Mapeo del proceso: Orden de elementos según su utilidad.....	84
Tabla 17: Mapeo de proceso: Ordenación de documentación en un archivo.....	87
Tabla 18: Mapeo del Proceso: Implementación de un programa de limpieza.....	90
Tabla 19: Mapeo del Proceso: Implementación de control o estandarización.....	97
Tabla 20: Mapeo del Proceso: Implementación de autodisciplina.....	100
Tabla 21: Hoja para localizar elementos innecesarios.....	104
Tabla 22: Plan de limpieza para el área de secretaria y archivo.....	108
Tabla 23: Plan de acción para implementar la primera S: Clasificar.....	118

Tabla 24: Plan de acción para implementar la Segunda S: Organización.....	119
Tabla 25: Plan de acción para implementar la tercera S: Limpieza.....	120
Tabla 26: Plan de acción para implementar la cuarta S: Estandarización/Control.	121
Tabla 27: Plan de acción para implementar la quinta S: Disciplina/hábito.	122
Tabla 28. Plan para evaluación de la 5'S	123

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Ubicación del GAD Provincial de Morona Santiago	9
Gráfico 2: Tipos de clientes según Kotler.....	14
Gráfico 3: Ciclo vital de un archivo.....	19
Gráfico 4: Maquinas de trabajos libres de residuos tóxicos.	56
Gráfico 5: Peligro el lugar donde se hallan los archivos.	57
Gráfico 6: Aplicación de la metodología de las 5'S.	58
Gráfico 7: Ágil y veraz en la atención al cliente.....	59
Gráfico 8: Oportuna la implementación de las 5'S.....	60
Gráfico 9: Beneficia la metodología de las 5'S.	61
Gráfico 10: Aspecto limpio y ordenado.	65
Gráfico 11: Presentación del personal.	66
Gráfico 12: Trasmite amabilidad, respeto a los clientes.	67
Gráfico 13: Lenguaje claro, fluido y entendible.	68
Gráfico 14. Clasificación de documentos	76
Gráfico 15: Eliminación de archivos	79
Gráfico 16: Eliminación de elementos innecesarios.....	82
Gráfico 17: Flujograma del Proceso: Orden de elementos según su utilidad.....	85
Gráfico 18. Ordenación de documentación en un archivo.....	88
Gráfico 19: Implementación de un plan de limpieza.....	91
Gráfico 20: Implementación de orden o estandarización	98
Gráfico 21: Flujograma del proceso: Implementación de autodisciplina	101

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado de ingreso de usuarios internos y externos	130
Anexo 2: Fotografía de documentos desorganizados.	130
Anexo 3: Documentos innecesarios.....	132
Anexo 4: Encuesta aplicada a los Usuarios	133
Anexo 5: Tabla de conservación documental	136
Anexo 6: Formato de Inventario	137
Anexo 7: Formato de Inventario	138
Anexo 8: Tabla para Identificar elementos	139
Anexo 9: Tarjeta Roja	140
Anexo 10: Formato para implementación de orden.....	141
Anexo 11: Mapa 5'S Ubicación.....	142
Anexo 12: Mapa 5'S con áreas a limpiar.....	143
Anexo 13: Checklist.....	144
Anexo 14: Evaluación del GENBA	145

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo Metodología de Organización documental basados en las 5s de la calidad para mejorar el servicio al cliente, del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago servirá para mejorar continuamente los procesos dentro de las institución, la cual nos permite mantener el ambiente de trabajo de manera organizada, limpia y sobre todo segura.

La metodología de Organización Documental Basados en las 5'S de la calidad se desarrolla por medio de procesos y planes de acción para satisfacer con agilidad las expectativas de los clientes externos e internos también permitirá elevar la eficiencia y efectividad en las actividades realizadas.

Esta metodología utilizada sirvió para poder diseñar procedimientos y estandarizarlos para su cumplimiento reglamentario de los mismos, facilitando que el trabajo se realice con eficiencia y eficacia, utilizando lo mínimo de recursos.

Se recomienda realizar capacitaciones referentes a metodologías de mejora continua, con el fin de mantener las instalaciones de la institución en condiciones óptimas, también realizar el seguimiento y control de las actividades, así mismo se recomienda implementar esta metodología en otras áreas de la institución.

Palabras Claves: Organización Documental, Metodología 5'S, Mejora continua.

Lcdo. Jorge Gualberto Paredes Gavilánez

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The present research was carried out like objective to design a methodology documentary organization based on 5S quality to improve customer, at self-Government Decentralized provincial, from Morona Santiago, it will serve to continually improve processes at institution, which allows to maintain the work environment organized, clean and above all safely.

Document organization methodology based on the quality 5S develops through processes and action plans to meet with agility expectations of external and internal customers, also allow raise efficiency and effectiveness in the activities.

This methodology served to design and standardize procedures for regulatory compliance thereof, facilitating the job done efficiently and effectively, using the minimum of resources.

It is recommended that training concerning continuous improvement methodologies, in order to maintain the facilities at institution under optimal conditions also monitor and control activities; also it is recommended to implement this methodology in other areas at institution.

Keywords: <DOCUMENTARY ORGANIZATION>, <METHODOLOGY 5S>, <CONTINUOUS IMPROVEMENT>.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, uno de los principales factores que permiten el subsistir de las organizaciones es que estas sean competitivas. Para ello las empresas o instituciones requieren experimentar un mejoramiento continuo de sus prácticas, lo cual es necesario contar con la colaboración de todas las personas que constituyen la organización.

El GAD Provincial de Morona Santiago cuenta con una buena infraestructura, equipo de trabajo, espacio amplio, sin embargo la distribución del espacio es insuficiente, los archivos no están bien identificados, igualmente no tienen una adecuada ubicación, la cantidad de objetos innecesarios es un problema, debido a que se acumulan cajas, archivadores y demás elementos que no son utilizados y no aportan valor al proceso, creando un desperdicio de tiempo en búsqueda de documentación alguna de trabajo.

Dentro del proceso se lleva a cabo se ha identificado que no existe un informe diario donde se lleve un registro apropiado.

La implementación de la metodología 5'S se ejecutará en la unidad de archivo del GAD Provincial de Morona Santiago ya que es la más crítica de la Institución, y es allí donde se encuentran grandes falencias para el flujo del proceso.

Con esta implementación se espera obtener como resultados una distribución optima del espacio y flujo de documentación, áreas organizadas y adecuadas para realizar el trabajo, el diseño de un formato de informe de archivo que permita llevar un registro adecuado de toda la documentación conservada; y de este modo reducir la desorganización de los expedientes que hay en este momento en la unidad de archivo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en el área de archivo del GAD Provincial de Morona Santiago, se encuentra desorganizado y sucio (ver anexo 2), no existe una ventilación en la oficina, poca luz ; es decir un ambiente desfavorable y como una respuesta natural, el ambiente laboral no resulta estimulante, se pierde eficiencia y el entusiasmo hacia el trabajo se reduce debido a que el personal no se encuentre involucrado y se resiste al cambio, por lo que en consecuencia existen pérdidas económicas, así como también se arriesga la calidad del servicio lo cual repercute directamente en la satisfacción total del cliente interno y externo.

El área de secretaria de cada dependencia se encuentra rodeado de material innecesario, como por ejemplo: documentos que ya cumplieron su tiempo de conservación, esto hace que se reduzca el espacio para seguir almacenando nuevos documentos ingresados en la dependencia(ver anexo 3), esto se produce por la variación de los métodos archivísticos utilizados, este problema conlleva a que una persona no puede trabajar en sitios desorganizados los cuales pueden causar algún accidente o bajo rendimiento de los trabajadores.

Todos estos inconvenientes hacen que se pierda eficiencia y el entusiasmo hacia el cumplimiento del trabajo, haciendo que el servicio brindado no sea de calidad el mismo que no llegaría a cumplir con las expectativas de nuestros clientes tanto internos como externos de la Institución.

Si el problema no es atendido en un tiempo oportuno, esto conllevaría a observar ineficiencia, pérdida de tiempo, recursos, malestar en el usuario y afectaría la imagen de la institución por tal razón es necesario implementar nuevas estrategias que permita que todos los funcionarios se sientan conformes en el área de trabajo, y esto ayudaría a que la institución sea más prestigiosa y sea un ambiente saludable.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo mejorar la Organización de los archivos con la metodología de las 5'S de la Calidad para aumentar la satisfacción en el servicio al cliente, del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago?

1.1.2. Delimitación del problema

Delimitación de Contenido

Campo: Archivo.
Área: Secretaría.
Aspecto: Sistema de archivo.
Servicio al cliente.

Delimitación espacial

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago
Ciudad: Macas
Provincia: Morona Santiago

Delimitación temporal

La investigación se llevará a cabo durante el periodo 2015

1.2 JUSTIFICACIÓN

El contenido de esta investigación propone una demostración práctica del desarrollo del tema de las 5'S en las dependencias del GAD Provincial de Morona Santiago, la importancia está centrada en dar a conocer a todos los miembros del área piloto elegida los beneficios que conlleva el programa 5'S en el ámbito laboral. También permitirá hacer evidente los factores que impiden elevar la eficiencia y eficacia de los procesos, reducirlos o eliminarlos, así como los indicadores necesarios para evaluar, ajustar y regular las actividades involucradas en todo un proceso productivo.

La estrategia de esta metodología permitirá orientar a las dependencias a alcanzar las siguientes metas:

- Mejorar el ambiente de trabajo, eliminación de despilfarros producidos por el desorden, falta de aseo, contaminaciones, entre otras
- Reducir perdida por falta de apego a los procesos, mejorar el tiempo de respuesta y disminuir costos.
- Hacer uso de elementos de control visual como tarjetas y tableros para mantener ordenados todos los elementos y herramientas que intervienen en el proceso productivo.

Tomando en cuenta que el ambiente de trabajo es en primer instancia responsabilidad de la organización, la cual debe facilitar los medios para lograr espacios laborales seguros y confortables, pero también sensibilizar a los trabajadores de cómo sus hábitos pueden hacer la diferencia entre un ambiente en apariencia favorable y un óptimo que haga posible obtener simultáneamente satisfacción personal y servicio de calidad.

Por lo tanto la implementación de la metodología de la 5'S, es una metodología que aparentemente es muy sencilla, pero realmente es un reto ya que traerá consigo cambios en la cultura organizacional de los trabajadores con la finalidad de aumentar la productividad evitando fallas y reproceso para lograr la mejora continua.

Finalmente, los resultados de la investigación tienen por finalidad que la organización actúe conscientemente, es decir que conozca la causa de sus fallos y de sus éxitos, corrigiendo y previniendo los primeros siempre que esto sea posible, explotando los segundo a través de las búsquedas de las condiciones favorables para alcanzar los objetivos perseguidos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Establecer una metodología de organización de archivos sustentada en las 5'S de calidad, que permita el mejoramiento del servicio al cliente, del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- a) Realizar un diagnóstico situacional del manejo interno de la documentación del GAD Provincial de Morona Santiago.
- b) Recopilar información existente en el GAD Provincial de Morona Santiago.
- c) Efectuar un seguimiento descriptivo de la documentación que ingresa al GAD Provincial de Morona Santiago.
- d) Establecer estrategias sustentadas en las 5'S que permita tener en orden el lugar de trabajo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la actualidad las empresas e Instituciones se enfrentan a cambios más rápidos y a exigencias mucho más altas debido al desarrollo continuo de nuevas tecnologías y de nuevos productos por los que el consumidor final (clientes interno o externo) exige una mejor calidad y al mínimo costo, el cual no solamente depende del proceso productivo sino también de todos los procesos y sistemas que intervienen a lo largo de la cadena de valor de la empresa e institución.

Sin embargo las empresas pretenden alcanzar un nivel de calidad alto en medio del desorden y de la desorganización dentro de su empresa, y esto se debe a que muchas empresas continúan haciendo uso de métodos y técnicas tradicionales, de allí se tomó como punto de partida para mejorar el ambiente laboral y todos los procesos establecidos para ofrecer el servicio de calidad con ayuda de la metodología de la 5'S, la misma que a primera vista resulta ser muy sencilla, más a lo largo de su desarrollo se puede notar que representa una de las técnicas más importantes para alcanzar un mejoramiento continuo.

El presente estudio va dirigido a mejorar la calidad del servicio de atención al cliente y el mejoramiento del manejo de los archivos en el área de secretaría de cada dependencia del GAD Provincial de Morona Santiago, permitiendo reducir el tiempo de entrega de documentos al cliente tanto interno como externo ya que los puntos más débiles que presenta nuestra empresa en análisis, y el fundamento de las 5'S será el modelo de mejora aplicado a fin de obtener mejoras cuantificables.

En lo concerniente al trabajo investigativo presentado, al respecto se puede indicar que todas las universidades ecuatorianas, mantienen programas de formación académicas y se ha encontrado trabajos que tienen relación con el planteado por la autora, de las cuales podemos anotar:

- En la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, sede Sangolquí, tenemos el trabajo de Tonato Castelo María del Carmen con el tema “Implementación de la Metodología de las 5’S para mejorar los tiempos de instalación y mantenimiento de equipos de transporte refrigerado, de la Empresa Cora Refrigeración CIA. LTDA.”, en diciembre del 2013, sostiene que cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado el mismo que le ha ayudado a mantener procesos estandarizados;
- En la Escuela Superior Politécnica del Litoral de Guayaquil, tenemos el trabajo de Carlos Andrés Guachisaca Guerrero y Martha Betania Salazar Rodríguez con el tema “Implementación de 5’S como una Metodología de Mejora en una Empresa de Elaboración de Pinturas” en el año 2009, sostiene que mediante la aplicación de la metodología 5’S se logró un ambiente laboral con mayor eficiencia, seguro y confortable permitiendo así la elaboración de los productos con menor generación de desperdicios de los recursos en los tiempos establecidos por los clientes;
- en la Universidad de Guayaquil trabajo de Nicolás Arturo Argüello Rosero con el tema “Evaluación de la Metodología 5’S implementada en el Área de Esmalte de una Empresa Manufacturera de Cocinas”, sostiene que mediante la aplicación de la metodología de las 5’S se logró que los trabajadores asuman una conducta viable que sea como una forma de vida diaria en el año 2011;
- Existen trabajos en ESPL, UIE, entre otras.

2.1.1. Ubicación

El GAD Provincial de Morona Santiago, se encuentra ubicado en el centro de la ciudad en la calle 24 de mayo entre las calles Simón Bolívar y Domingo Comín frente al Parque Central.

Gráfico 1: Ubicación del GAD Provincial de Morona Santiago



Fuente: [https://www.google.com.ec/maps/place/GAD ProvincialdeMoronaSantiago](https://www.google.com.ec/maps/place/GAD+ProvincialdeMoronaSantiago)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Servicio

(Zeithalm, V.) Dice que: proponen una distinción entre Servicio y lo que se define como Servicio al Cliente. Para ellas, Servicio, es suministrado por una empresa que ofrece “Servicios” como propuesta de valor y Servicio al Cliente, son mejoras a la propuesta de valor de cualquier tipo de productos sean tangibles o no.

En la actualidad, los servicios no son totalmente puros, puesto que se encuentran combinados con los productos que son previstos a los consumidores finales. Es así como se puede observar una creciente participación de los elementos de los servicios dentro de la entrega de los productos, constituyendo esto un factor diferenciador de las empresas hacia sus clientes

(Stanton, W., 2004) Define servicio como: “Los servicios son actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”

La comunicación desempeña un papel importantísimo en el éxito de una estrategia de servicio. Es el vehículo indispensable para ampliar la clientela, conseguir lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que deben poner en práctica.

Con este servicio la ciudadanía agilizará sus respectivos tramites en diferentes dependencias de la institución, ayudando a resolver sus necesidades de la manera más ágil y oportuna.

2.2.1.1 Características de los servicios

(Kloter, P., 2002), nos dice que debemos tener en cuenta algunas características fundamentales que diferencian a los servicios de los bienes y que influyen significativamente en las decisiones de mercadotecnia, a continuación se detallan:

- Intangible: esta característica se refiere a que los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, por tanto, tampoco pueden ser almacenados, ni colocados en el escaparate de una tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador. Por ello esta característica de los servicios es la que genera mayor incertidumbre en los compradores porque no pueden determinar con anticipación y exactitud el grado de satisfacción que tendrán luego de rentar o adquirir un determinado servicio.
- Inseparabilidad: los bienes se producen, se venden y luego se consumen. En cambio los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables.
- Heterogeneidad: o variabilidad, significa que los servicios tienen a estar menos estandarizados o uniformados que los bienes, es decir que cada servicio depende de quién los presta, cuando y donde, debido al factor humano, el cual participa en la producción y entrega
- Carácter perecedero: o imperturbabilidad se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario.

2.2.1.2 Servicio al cliente.

(Calderon, N., 2002) Dice que: “El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes”.

“El cliente es el protagonista principal y factor importante en el mundo ser servicio y los negocios”

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia corta, por tanto los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

2.2.1.2.1 Importancia del servicio al cliente.

- Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.
- Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno.
- Por lo que las compañías han optado por poner escrito la actuación de la empresa.
- Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderoso como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

2.2.1.2.2 Diez mandamientos del servicio al cliente.

- El cliente por encima de todo:
- No hay nada imposible cuando se quiere
- Cumple todo lo que prometas
- Solo hay forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera
- Para el cliente tu marcas la diferencia
- Fallar en un punto es fallar en todo
- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos
- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente
- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar
- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

Para brindar un buen servicio al cliente debemos tener en cuenta estos mandamientos.

2.2.1.2.3 Elementos del Servicio al Cliente

- Contacto cara a cara
- Relación con el cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones

2.2.1.2.4 Estrategia del servicio al cliente.

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente,
- La lealtad del cliente, impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos

2.2.2 Cliente

(Kloter, P., 2003) Define cliente como: “El cliente es el rey en toda empresa ya sea pública o privada”

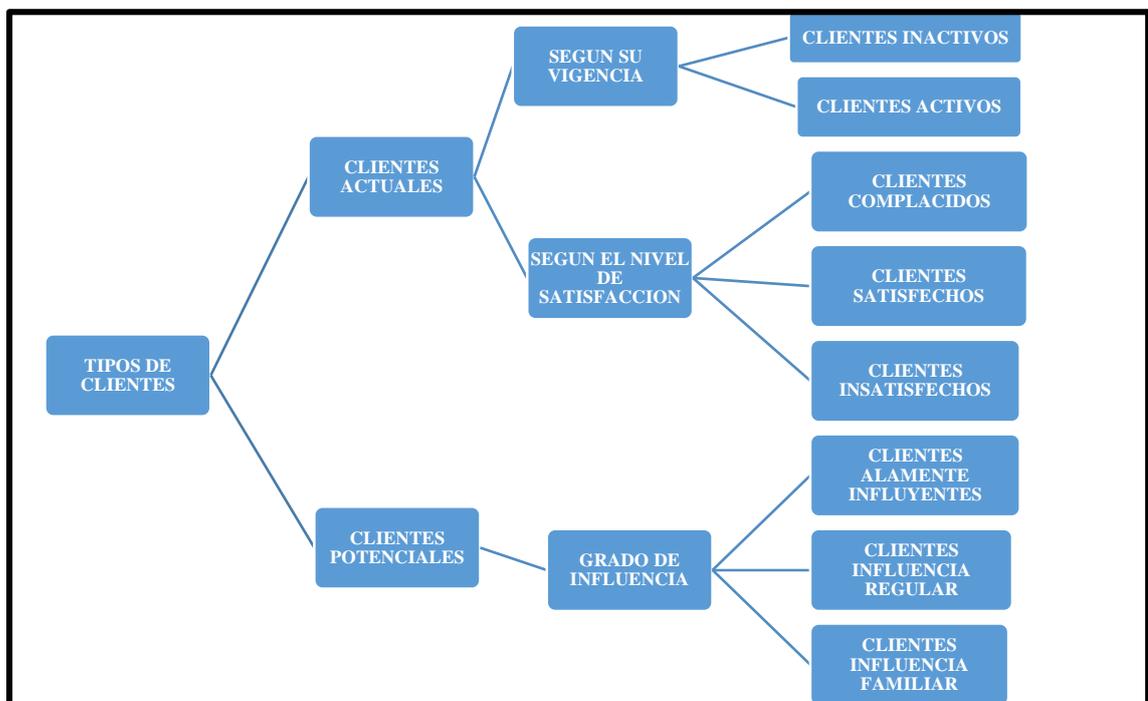
Puedo aportar a este concepto diciendo que el cliente es la Persona más importante de nuestro negocio, ya que nuestras actividades y la existencia en el mercado dependen de él, en el mismo instante en que el adquiere nuestro productos o servicios.

2.2.2.1 Tipos de clientes

(Kotler, P., 1999); Por lo general, las empresas u organizaciones que ya tienen cierto tiempo en el Mercado suelen tener una amplia variedad de clientes, por ejemplo, de compra frecuente, de compra ocasional, de altos volúmenes de compra, entre otros.

En este sentido, se revelan diversos tipos de clientes que están clasificados según su relación actual o futura con la empresa. Todo lo cual, puede ser utilizado por el mercadólogo como base o medio para clasificar a sus clientes.

Gráfico 2: Tipos de clientes según Kotler



Fuente: (Kotler, P., 1999)

Se dividen en dos tipos de clientes y cada uno de ellos con sus subdivisiones:

a. Clientes Actuales

Según su vigencia:

- Clientes Activos: son aquellos que en la actualidad están realizando compras o adquiriendo servicios en un corto tiempo.
- Clientes inactivos: son aquellos que realizaron su última compra hace bastante tiempo atrás.

Según su nivel de satisfacción

- Clientes complacidos: son aquellos que percibieron que el desempeño de la empresa, el producto o servicio han excedido sus expectativas.
- Clientes satisfechos: son aquellos que percibieron el desempeño de la empresa, el producto y el servicio como coincidente con sus expectativas
- Clientes insatisfechos: son aquellos que percibieron el desempeño de la empresa, el producto y/o el servicio por debajo de sus expectativas; por lo tanto, no requiere repetir esa experiencia desagradable y optan por otro proveedor.

b. Clientes potenciales

Según el grado de influencia

- Clientes altamente influyentes
- Clientes influencia regular
- Clientes influencia familiar

2.2.3 Archivo

(Jenkinson, H., 1947) Define archivo como: “Los archivos son documentos acumulados por un proceso natural en el curso de la transmisión de los asuntos de cualquier tipo, público o privado, en cualquier fecha, y conservados después para su consulta, bajo la custodia de las personas responsables de los asuntos en cuestión o por sus sucesores”

El archivo es muy importante en el ámbito laboral, ya que esto guarda o almacenan información muy necesaria por parte de la institución y de clientes externos.

2.2.3.1 Tipos de archivos.

(García, M., 2011) Dice que existe una gran variedad de términos por los que se diferencian algunos archivos de otros, esta diversidad va a estar principalmente establecida por algunos parámetros tales como, el uso que se le da a los documentos, dónde estén ubicados los documentos, por el tipo de institución que los produce y resguarda, además por el contenido de cada de los documentos que custodien.

Se pueden considerar los siguientes tipos de archivos:

a. Por su ubicación:

- Centralizados: son aquellas unidades de archivo donde resguardaran todos los documentos de una institución.
- Descentralizados: son unidades que se encuentran en cada gerencia o departamento adscrito a una institución.
- Descentralizados con control central: son aquellas unidades de archivo que a pesar de encontrarse en las distintas gerencias departamentos se rigen por políticas y procedimientos que son dictadas desde un archivo central.

b. Por uso de su consulta:

- Activos: son archivos que poseen bajo su resguardo documentos que son consultados usualmente.
- Semiactivos: en estos archivos resguardan documentos cuya consulta se realiza ocasionalmente.
- Inactivos: estos archivos resguardan documentos que no son consultados frecuentemente pero poseen un valor fiscal, histórico que permite su conservación prolongada.

c. Por su origen:

- Administrativos: son aquellas unidades que resguardan documentos administrativos, que son producto de las actividades diarias de una institución.
- Técnicos o especializados: son aquellas unidades de archivo que resguardan documentos que contienen información de un área determinada.
- Especiales: este tipo archivo, se caracteriza por el resguardo de documentos, cuya información es confidencial.
- Generales: son aquellos archivos, que poseen bajo su custodia toda la documentación que ha sido transferida de los archivos de gestión, luego que haya transcurrido su vigencia.

d. Por su origen:

- Públicos: son aquellas unidades de archivos que pertenecen a un ente público o estatal cuyos documentos pueden ser consultados por cualquier persona.
- Privados: son archivos que resguardan documentos con carácter condicionado y pertenecen a entes privados.

2.2.3.2 Funciones de un archivo.

(Pascual, C., 2011)Determina que el archivo permite cumplir dos funciones:

- Almacenar la documentación
- Recuperar de inmediato los documentos almacenados

De estas dos funciones, la más importante y la que va a condicionar e informar toda nuestra actividad archivística es, evidentemente, la RECUPERACIÓN INMEDIATA de los documentos. De nada nos sirve simplemente tener la información ordenada y guardada, si no somos, nosotros y nuestro equipo, capaces de encontrar rápidamente cualquier tipo de información

Esta función ha de tenerse siempre presente pues va a informar todas las decisiones que tomemos en las diferentes fases del ciclo de vida de un archivo.

2.2.3.3 Finalidad del archivo.

(Pascual, C., 2011)Dice que en una organización, los fines fundamentales del archivo son:

- Ser el centro activo de la información y de la documentación.
- Proporcionar los mejores servicios, al menor costo posible.
- Ser un instrumento que nos ayude a conocer el funcionamiento de otros servicios en lo que afecta a las necesidades de buen funcionamiento de nuestro archivo.
- Asegurar la perfecta conservación de los documentos tanto activos como inactivos.

2.2.3.4 Ciclo de vida de un archivo

(Pascual, C., 2011)Nos da a conocer que un archivo tiene un ciclo de vida con cuatro etapas bien diferenciadas que forman parte del proceso completo de la organización de un archivo eficaz:

Gráfico 3: Ciclo vital de un archivo



Fuente: Cristina Parera Pascuales, “Técnicas de archivo y documentación en la empresa, FC editorial.

2.2.3.5 Sistemas de clasificación archivística.

(Gavilán, C., 2009), nos proporciona las reglas para archivar.

- **Sistema alfabético:** Sigue una secuencia lógica, basada en el arreglo de los nombres de acuerdo con el alfabeto, muy similar al usado en los diccionarios. Este sistema se ajusta a casi todos los negocios.

Ventajas:

La organización de carpetas y guías es sencilla; no necesita de un archivo auxiliar; los apellidos y nombres se agrupan con facilidad en estricto orden alfabético.

Reglas para ordenar alfabéticamente. Se usan directa o indirectamente en casi todos los sistemas de archivar, pues constituyen la base fundamental de todos los sistemas.

Existen varias reglas básicas para clasificar, las cuales son de uso universal. Aquí se estudiarán las más usada en nuestro país.

El archivo alfabético puede ser:

Por nombres: de personas, razón social, de actividades o proyectos, geográficos, direcciones, entre otras.

Por asuntos o sistemáticos: por clases de cosas, esferas de conocimiento, materiales, entre otros.

2.2.3.5.1 Reglas para archivar alfabéticamente.

Regla N° 1: Nombres de personas.

Se invierte el orden natural de los nombres

Se escribe	Se ordena		
	1era unidad	2da unidad	3era unidad
Yeny Palermo Rubio	Palermo	Rubio	Yeny

Fuente: (Gavilán, C., 2009)

Elaborado y mejorado por: Lourdes Pamela Jindiachi Pidru

Regla N° 2: Orden alfabético.

Los apellidos en orden alfabético, ubicando al final los nombres teniendo en cuenta la 1, 2, 3 unidad

Se escribe	Se ordena		
	1era unidad	2da unidad	3era unidad
Yeny Palermo Rubio	Palermo	Rubio	Yeny
Enrique Santos O'neglio	Santos	O'neglio	Enrique

Fuente: (Gavilán, C., 2009)

Elaborado y mejorado por: Lourdes Pamela Jindiachi Pidru

Regla N° 3: Un apellido solo o una inicial.

Un apellido, cuando va solo, se coloca antes que el mismo apellido acompañado con un nombre. Un apellido con una inicial se coloca antes que apellido y nombre.

Se escribe	Se ordena	
	1era unidad	2da unidad
Palermo	Palermo	
Yeny Palermo	Palermo	Yeny
Y. Palermo	Palermo	Y.
Julio C. Tello	Tello	Julio C

Fuente: (Gavilán, C., 2009)

Elaborado y mejorado por: Lourdes Pamela Jindiachi Pidru

Regla N° 4: Apellidos compuestos.

Los apellidos compuesto que contienen una preposición, articulo o contracción, son considerados como una unidad.

Se escribe	Se ordena	
	1era unidad	2da unidad
Antonio D' Anuncio	D'Anuncio	Antonio
Benardo de la Torre	De la Torre	Benardo
Guillermo Van der Eden	Van der Eden	Guillermo

Fuente: (Gavilán, C., 2009)

Elaborado y mejorado por: Lourdes Pamela Jindiachi Pidru

Regla N° 5: Nombres de casas comerciales que contienen el nombre de una persona.

Nombres de individuos. Se invierte el nombre de cada individuo, considerando en primer lugar el apellido paterno, seguido del nombre de pila y en tercer lugar el segundo nombre o inicial, si existiere.

Se escribe	Se ordena		
	1era unidad	2da unidad	3era unidad
Hermilio Valdizán Medrano	Valdizán	Medrano	Hermilio
Augusto Salazar Bondy	Salazar	Bondy	Augusto

Fuente: (Gavilán, C., 2009)

Elaborado y mejorado por: Lourdes Pamela Jindiachi Pidru

Regla N° 6: Los artículos

El, la, los, las y la contracción del, están al principio, se ponen al final entre paréntesis.

Se escribe	Se ordena	
	1era unidad	2da unidad
La casa del pintor	Casa (del)	Pintor (la)
La fábrica blanca	Fabrica	Blanca (la)

Fuente: (Gavilán, C., 2009)

Elaborado y mejorado por: Lourdes Pamela Jindiachi Pidru

Regla N° 7: Abreviaturas.

Se considera como si estuvieran completas. Las iniciales o letras solas se consideran como unidades separadas.

Se escribe	Se ordena		
	1era unidad	2da unidad	3era unidad
Cía. Minera Atacocha	Atacocha	Minería	Compañía
Instituto O. y M.	Instituto	O. (y)	M.

Fuente: (Gavilán, C., 2009)

Elaborado y mejorado por: Lourdes Pamela Jindiachi Pidru

Regla N° 8: Conjugaciones, preposiciones, contracciones y términos finales.

Como: y, para, en, de, del, en español o and, for, in, of, en inglés, no se toman en cuenta para la clasificación, tan solo se colocan entre paréntesis como referencia

Los términos al final como Ltda. Co, Hnos., Cía., se clasifican como unidad y no se abrevian

Se escribe	Se ordena		
	1era unidad	2da unidad	3era unidad
Juan Gómez y Hnos.	Gómez	Juan (y)	Hermanos
Gabriela Pérez Ing.	Pérez	Gabriela	Ingeniero

Fuente: (Gavilán, C., 2009)

Elaborado y mejorado por: Lourdes Pamela Jindiachi Pidru

Regla N° 9: Bancos.

Se clasifican 1° por el nombre del banco, 2° por el nombre de la ciudad, estado, país. En caso de varias sucursales en la misma ciudad, se archivan de acuerdo con el nombre del sector, barrio, avenida, entre otros.

Se escribe	Se ordena			
	1era unidad	2da unidad	3era unidad	4ta unidad
Banco de la Nación Huánuco – Perú	Banco	Nación (de la)	Huánuco	Perú
Banco de la Nación Huánuco – Perú	Banco	Nación (de la)	Pildo Marca	Amarilis
Banco de la Nación Ambo –Huánuco	Banco	Nación (de la)	Ambo	Huánuco
Banco de la Nación Amarilis-Huánuco	Banco	Nación (de la)	Amarilis	Huánuco

Fuente: (Gavilán, C., 2009)

Elaborado y mejorado por: Lourdes Pamela Jindiachi Pidru

Regla N° 10: Números

Cualquier número que forme parte de un nombre se considera como si estuviera escrito en letras y como una unidad

Se escribe	Se ordena		
	1era unidad	2da unidad	3era unidad
Club 30	Club	Treinta	
Lavandería 2 por 3	Lavandería	Dos (por)	Tres

Fuente: (Gavilán, C., 2009)

Elaborado y mejorado por: Lourdes Pamela Jindiachi Pidru

Regla N° 11: Mujeres casadas.

- El apellido de soltera, más el apellido del esposo, forman la 1° unidad
- La preposición “de” se conserva en el mismo sitio y entre paréntesis

Se escribe	Se ordena		
	1era unidad	2da unidad	3era unidad
Susy del Pilar Paredes de Coz	Paredes	(de) Coz	Susy del Pilar
Gisela Valcárcel de Vera	Valcárcel	(de) Vera	Gisela
Betina de la Rosa de Bravo	De la Rosa	(de) Bravo	Betina
Cecilia Ruiz de Picón	Ruiz	(de) Picón	Cecilia

Fuente: (Gavilán, C., 2009)

Elaborado y mejorado por: Lourdes Pamela Jindiachi Pidru

2.2.3.5.2 El archivo por asuntos.

Es una modificación del arreglo alfabético en el que se archiva de acuerdo con una materia o característica descriptiva, en lugar del nombre.

Por ejemplo, todo el material que pertenece a seguros se pone en una división principal y todo el material sobre impuestos en otra.

2.2.3.5.3 Archivo cronológico o por fechas:

Las ventajas de este método son: la sencillez, las facilidades que se encuentran para archivar y una señal conveniente para recordar el trabajo terminado, que se muestra en el archivo por el material con una fecha específica.

2.2.3.6. Elementos que debe contener un archivo.

- a. El inventario: describe breve y globalmente las series documentales que conforman

el fondo documental, haciendo referencia a las unidades de instalación para su localización.

- b. El catálogo: describe ordenadamente y de forma individualizada documentos que guardan entre ellos una relación o unidad tipológica, temática o institucional. Es lento y costoso.
- c. Los índices: nos indican la localización de los documentos que contienen una información sobre la que estamos interesados y nos servirán de complemento indispensable a los instrumentos de descripción.

2.2.3.7. Procedimientos para archivar.

(Gavilán, C., 2009) Nos indica los siguientes procedimientos para archivar correctamente.

2.2.3.7.1. Procedimientos

Al archivo no llega un solo documento, sino grupos de papeles que deben archivarse. Puede adoptarse, independientemente del sistema de clasificación es seguido, y son cinco sus pasos:

1. Inspeccionar: la primera operación del documento para archivarse, es inspeccionar cada papel con el fin de asegurarse de que ya está expedido para ir al archivo. Todo documentos que carezca de anotación “archívese” debe ser devuelto a la oficina o jefe de procedencia, para lo correspondiente autorización
2. Clasificar: consiste en determinar cuál ha de ser el nombre, asunto, fecha, bajo el cual se archivara del documentos

3. Marcar: es el procedimiento de indicar con una clave el nombre, número, fecha, asunto. Poner la clave o solamente economiza tiempo cuando se archivan los papeles por primera vez, sino también cuando se archivan papeles que han sido devueltos después de haberse usado.
4. Distribuir: la separación o distribución permite abrir cada gaveta solo una vez y archivar sistemáticamente, de adelante hacia atrás
5. Archiva: consiste en colocar los papeles en las carpetas respectivas, de acuerdo con un plan determinado.

Se debe archivar al momento, pues las demoras dan lugar a un mal funcionamiento del archivo.

2.2.3.8. Equipos y sistemas de conservación de documentos.

(Mundet, C., 2001) Nos dice que cuando tenemos que decidir los equipos para los archivos tenemos que tener en mente algunas consideraciones fundamentales que son las siguientes:

- Estandarización de los equipos.
 - La colocación de los despachos.
 - Tipo de documentos.
 - La durabilidad.
 - La estética.
- a. Para guardar los documentos tenemos:
- Archivos verticales.
 - Archivos horizontales.
 - Archivos de anillas.
 - Carpetas colgantes.

- Subcarpetas.

b. Guías para el archivo.

También tenemos los tarjeteros y las tarjetas de registro que disponen de las siguientes ventajas:

- La información puede ser intercalada.
- Se puede suprimir información.
- Se puede arreglar la información.

La microfilmación es un sistema de conservación de documentos que permite ahorrar espacios. Sus ventajas son:

- Menor capacidad de espacio.
- Ahorro de tiempo.
- Mayor seguridad.
- Mayor economía.

Sus inconvenientes son:

- Es un procedimiento costoso.
- Hay que utilizar compañías externas.
- Se necesitan lectores para los documentos.
- Las películas tienen una vida relativa

2.2.4 Documento

(Buckland, M., 1991) , Define documentos como: “Es un contenedor de información, es decir, aquello que hace posible organizar, presentar y gestionar información relativa a un hecho, una persona o una temática determinada”

Es un papel en donde se detalla información importante, los mismos que pueden ser oficios, correspondencias en general.

2.2.4.1 Características de un documento de archivo

(Mundet, C., 2001) Hace referencia a las siguientes características de documentos de archivo:

- a. Su origen, está relacionado con la entidad productora, las funciones y el desarrollo de actividades.
- b. Su carácter seriado, está relacionado con un proceso en el tiempo, el cual origina las series documentales.
- c. Su condición de único, los documentos de archivos tienen como característica primordial que la información que se encuentra allí plasmada no es igual a otra, lo que determina su particularidad
- d. Su autenticidad, en los documentos de archivos no queda sobrentendido su autenticidad, pero se puede percibir si no han sido manipulados.

2.2.5 Las 5'S

2.2.5.1 ¿Cómo se podrían definir las 5'S?

Como un estado ideal en el que:

- Los materiales y útiles innecesarios se han eliminado.
- Todo se encuentra ordenado e identificado.
- Se han eliminado las fuentes de suciedad.
- Existe un control visual mediante el cual saltan a la vista las desviaciones o fallos.

(Cerde, J., 2010) Las operaciones de Organización, Orden y Limpieza fueron desarrolladas por empresas japonesas, entre ellas Toyota, con el nombre de 5S. Se han

aplicado en diversos países con notable éxito. Las 5S son las iniciales de cinco palabras japonesas que nombran a cada una de las cinco fases que componen la metodología:

Es un arreglo seguro, limpio y ordenado del área de trabajo que proporcione un lugar específico para cada cosa y elimine cualquier cosa que no sea necesaria.

El método de las 5 « S », así denominado por la primera letra (en japonés) de cada una de sus cinco etapas, es una técnica de gestión japonesa basada en cinco principios simples:

- Seiri: Organizar. Separar innecesarios
- Seiton: Ordenar. Situar necesarios
- Seisō: Limpiar. Suprimir suciedad
- Seiketsu: Estandarizar. Señalizar anomalías
- Shitsuke: Disciplina. Seguir mejorando

Mejorar la calidad es el resultado de un cambio profundo en la cultura de trabajo y es un proceso difícil y permanente.

Uno de los principales pilares para lograr este cambio de cultura, se originó en Japón con la metodología llamada 5s.

Las 3 primeras “S” son consideradas como físicamente “implantadas en el lugar de trabajo, es decir que están enfocadas a la eliminación de todas las cosas innecesarias, el ordenar los diversos artículos con que cuenta una empresa y a mantener siempre condiciones adecuadas de aseo e higiene.

La cuarta “S” es considerada como responsabilidad de la dirección, pues es ella quien debe preocuparse por los buenos resultados que de ellas se obtengan, así como de garantizar el éxito de las mismas a través del tiempo y por último la quinta “S” es aplicada directamente a las personas.

Para que las personas adopten el Kaizen, es preciso crear condiciones que eviten la desmotivación y faciliten la realización del trabajo. Por lo tanto, es necesario por un lado mejorar físicamente el ambiente de trabajo, aplicado técnicas como la metodología 5s y por otro lado eliminar los demás factores que causan desmotivación.

2.2.5.2 Objetivo de la aplicación de 5'S

La aplicación de las 5S satisface múltiples objetivos. Cada 'S' tiene un objetivo particular:

- Eliminar del espacio de trabajo lo que sea inútil
- Organizar el espacio de trabajo de forma eficaz
- Mejorar el nivel de limpieza de los lugares
- Prevenir la aparición de la suciedad y el desorden
- Fomentar los esfuerzos en este sentido

Por otra parte, el total del sistema permite:

- Mejorar las condiciones de trabajo y la moral del personal (es más agradable trabajar en un sitio limpio y ordenado)
- Reducir los gastos de tiempo y energía
- Reducir los riesgos de accidentes o sanitarios
- Mejorar la calidad de la producción y seguridad en el Trabajo

2.2.5.3 Beneficios de las 5'S

La implementación de una estrategia de 5'S es importante en diferentes áreas, por ejemplo, permite eliminar despilfarros y por otro lado permite mejorar las condiciones de seguridad industrial, beneficiando así a la empresa y sus empleados.

Algunos de los beneficios que genera la estrategias de las 5'S son:

- Mayores niveles de seguridad que redundan en una mayor motivación de los empleados
- Reducción en las pérdidas y mermas por producciones con defectos
- Mayor calidad
- Tiempos de respuesta más cortos
- Aumenta la vida útil de los equipos
- Genera cultura organizacional
- Acerca a la compañía a la implantación de modelos de calidad total y aseguramiento de la calidad

Una empresa que aplique las 5'S:

- Produce con menos defectos
- Cumple mejor los plazos
- Es más segura
- Es más productiva
- Realiza mejor las labores de mantenimiento
- Es más motivante para el trabajador
- Aumenta sus niveles de crecimiento.

2.2.5.4 Los 5 pilares de la metodología 5s.

a. **Seiri** – Organización/Clasificación. (Cerde, J., 2010)

Esta simple palabra a menudo se entiende mal, la organización no consiste simplemente en alinear las cosas en hileras o en pilas regulares, esto es solamente formar líneas. Cuando se hace apropiadamente, la organización es suficientemente amplia para incluir la organización de las asignaciones de trabajos, los pedidos al exterior

En este pilar se identifica y separa los materiales necesarios de los innecesarios y en desprenderse de éstos últimos. Algunas normas ayudan a tomar buenas decisiones

- Se desecha (ya sea que se venda, regale o se tire) todo lo que se usa menos de una vez al año.
- De lo que queda, todo aquello que se usa menos de una vez al mes se aparta (por ejemplo, en la sección de archivos, o en el almacén en la fábrica)
- De lo que queda, todo aquello que se usa menos de una vez por semana se aparta no muy lejos (típicamente en un armario en la oficina, o en una zona de almacenamiento en la fábrica)
- De lo que queda, todo lo que se usa menos de una vez por día se deja en el puesto de trabajo
- De lo que queda, todo lo que se usa menos de una vez por hora está en el puesto de trabajo, al alcance de la mano.
- Y lo que se usa al menos una vez por hora se coloca directamente sobre el operario.

Ejecutar el **SEIRI** significa diferenciar entre los elementos necesarios de aquellos que no lo son, procediendo a descartar estos últimos.

Ello implica una clasificación de los elementos existentes en el lugar de trabajo entre necesarios e innecesarios. Para ello se establece un límite a los que son necesarios. Un método práctico para ello consiste en retirar cualquier cosa que no se vaya a utilizar en los próximos treinta días.

Poner en práctica el Seiri implica otorgar autoridad a los empleados (empowerment) para que ellos determinen cuales son aquellos elementos o componentes necesarios, siguiéndolos postulados generales dictados por la dirección. La colocación de etiquetas rojas de un tamaño ostensible (sobre los elementos innecesarios) permite visualizar luego de la selección la importante cantidad de elementos sobrantes o innecesarios en el

lugar de trabajo. Surge luego que hacer con tales elementos, de tratarse de documentación deberá asignársele un código y proceder a su archivo (de tal forma en caso de ser necesario hacer uso de ellos se podrán encontrar fácilmente los mismos evitando la pérdida de tiempo o el extravío de los mismos).

Todo ello es a causa por no tomarse el trabajo de capacitar debidamente al personal y otorgarle un mínimo de poder de decisión, procediendo a adoptar métodos para evitar ese derroche, lo cual no sólo mejora los productos y procesos, sino que también elimina la necesidad de gastar un tiempo excesivo en el mantenimiento de las instalaciones.

b. **Seiton** – Orden. (Cerda, J., 2010)

El **SEITON** implica disponer en forma ordenada todos los elementos esenciales que quedan luego de practicado el seiri, de manera que se tenga fácil acceso a éstos. Significa también suministrar un lugar conveniente, seguro y ordenado a cada cosa y mantener cada cosa allí.

El orden acompaña siempre a la organización. Una vez que todo está organizado, sólo permanece lo que es necesario. El paso siguiente es clarificar el punto en el que las cosas deben de estar de modo que cada uno comprenda claramente donde encontrarlas y devolverlas. Orden significa estandarizar dónde deben estar las cosas necesarias

En este pilar se pretende organizar el espacio de trabajo con objeto de evitar tanto las pérdidas de tiempo como de energía. Las normas de este pilar son Organizar racionalmente el puesto de trabajo (proximidad, objetos pesados fáciles de coger o sobre un soporte)

- Definir las reglas de ordenamiento
- Hacer obvia la colocación de los objetos
- Los objetos de uso frecuente deben estar cerca del operario
- Clasificar los objetos por orden de utilización
- Estandarizar los puestos de trabajo

Clasificar los diversos elementos por su uso y disponerlos como corresponde para minimizar el tiempo de búsqueda y el esfuerzo, requiere que cada elemento disponga de una ubicación, también el número máximo de ítems que se permite en el lugar de trabajo.

Los elementos que queden en el lugar de trabajo deben colocarse en el área designada. Cada pared debe estar numerada, utilizando nombres como pared A-1 y pared B-2 la colocación de las diversas herramientas, suministros y trabajos en proceso deben estar ubicados de acuerdo a las señales marcas especiales. Las marcas en el piso o en las estaciones de trabajo indican las ubicaciones apropiadas para el trabajo en proceso, herramientas, entre otros.

Disponer de lugares para ubicar el material o elementos que se usarán como identificar y marcar todos los sistemas auxiliares del proceso.

Como ejemplos de organización se pueden mencionar: organización de materia prima, organización de inventario en proceso, organización de herramientas, organización en oficinas, áreas delimitadas, entre otras.

c. **Seiso** – Limpieza.(Cerde, J., 2010)

Seiso significa limpiar el entorno de trabajo, también se le considera como una actividad fundamental a los efectos de verificar.

La labor de limpieza con un espacio físico reluciente es una importante fuente de motivación para los empleados. Pero cuando de limpieza se trata no menos importancia tiene la limpieza del aire, fundamental para el personal, como para clientes. El aire respirable en los edificios resulta seriamente afectado por las funciones corporales y las actividades de sus ocupantes; ocurren concentraciones de dióxido de carbono y vapor de agua debido a la exhalación del aire de los pulmones, impregnados siempre de bacterias cuyo origen es la propia respiración o debido a estornudos y tos.

El organismo arroja impurezas orgánicas según el grado de limpieza habitual de cada persona.

Si además se fuma o hay llamas al descubierto, obviamente el producto de la combustión causará mayor contaminación. Esta aumenta considerablemente cuando, por algún proceso industrial se produzcan humos, gases o polvo.

Por todo ello es fundamental evitar la emanación de componentes que produzcan la dispersión del aire, pero además contar con sistemas de aireación propicios.

Los efectos nocivos derivados de la falta de ventilación tampoco se han valorado en debida forma. Un aire limpio permitirá detectar a tiempo pérdida de gases, químicos o combustibles.

Es un hecho que solamente los empresarios de gran visión hacia el futuro comprendieron que al instalarse sistemas adecuados de ventilación no sólo se lograba mayor comodidad para los trabajadores, sino muchos otros beneficios recíprocos.

Es indudable que al proporcionar mejores condiciones se obtienen dividendos cuyos resultados son satisfactorios para el personal y, por tanto, suele lograrse un incremento notable en la productividad.

Una buena ventilación implica abastecimiento de aire, el remover contaminación y calor, y movimientos cambios de aire para refrescar el ambiente contrarrestando incomodidades debidas a humedad.

El subestimar los requerimientos de ventilación podría tener serias repercusiones, independientemente de significar incomodidades para los trabajadores. Los humos corrosivos encerrados dentro del edificio o planta atacarán indudablemente su estructura, con resultados desastrosos.

Así; un suministro adecuado de luz debe ser el primer objetivo, puesto que la luz es el requisito esencial para ver. La luz es el elemento más importante para proporcionar un ambiente adecuado; se conoce bien el efecto reconfortante de la luz solar después de condiciones atmosféricas adversas del mismo modo que la sensación de bienestar que se tiene al pasar de un lugar de trabajo oscuro a uno bien iluminado, recién pintado y con paredes de colores agradables.

Los colores claros de las paredes son tan importantes como la luz que refleja, debido a que el negro y los colores oscuros absorben la luz y tienden a crear un ambiente oscuro y deprimente.

El componente más importante de la luz es el color, porque cuando los colores se usan en forma adecuada puede lograrse no sólo un ambiente agradable, sino que también ayudan a obtener mayor visibilidad, a dirigir o enfocar la atención donde se requiera y a comunicar advertencias visuales de riesgo.

Al seleccionar colores para una industria o cualquier otro lugar de trabajo, se debe pensar en la seguridad y en el estado de ánimo que pueda lograrse en las personas que lo ocupa, así como en las condiciones de trabajo que conduzcan a incrementar la eficiencia del trabajo.

Es obvio que sin los requerimientos fundamentales para un alumbrado adecuado no se puede llevar a cabo ningún trabajo visual en forma fácil, correcta y rápida, ni tampoco en forma segura.

Por otra parte, la luz misma puede representar un riesgo o peligro si se le emplea indebidamente. Entre las fallas de alumbrado más importantes se tienen: el alumbrado insuficiente, las sombras, el deslumbramiento, el deslumbramiento molesto y el deslumbramiento reflejante. En cuanto a los problemas acústicos y de vibraciones, los mismos deben tenerse especialmente en cuenta por los efectos que ellos producen en materia de seguridad, incapacidades, e improductividades.

En la actualidad, es posible valorar con bastante precisión el riesgo resultante de prácticamente cualquier ruido en la industria en general. En todo lo visto en este apartado cobra fundamental importancia el accionar de la dirección y su staff a los efectos de proveer las mejores condiciones laborales que hagan posible la excelencia en el servicio al cliente externo mediante la calidad, los costos, la flexibilidad y la entrega.

Una vez el espacio de trabajo está despejado (seiri) y ordenado (seiton), es mucho más fácil limpiarlo (seisō). Consiste en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, asegurando que todos los medios se encuentran siempre en perfecto estado operativo. El incumplimiento de la limpieza puede tener muchas consecuencias, provocando incluso anomalías o el mal funcionamiento de la maquinaria. Normas para seisō:

- Limpiar, inspeccionar, detectar las anomalías
- Volver a dejar sistemáticamente en condiciones
- Facilitar la limpieza y la inspección
- Eliminar la anomalía en origen

d. **Seiketsu**- Control Visual/Estandarización. (Cerde, J., 2010)

Seiketsu significa mantener la limpieza de la persona por medio del uso de ropa de trabajo adecuada, lentes, guantes, cascos, caretas y zapatos de seguridad, así como mantener en entorno de trabajo saludable y limpio; pero el problema más grande es que muchos operarios no aceptan usar siempre el equipo de seguridad para proteger sus ojos.

Es acá donde la disciplina toma importancia fundamental, brindándole la información para que el empleado sea en todo momento consciente de los riesgos, y mentalizándolo para actuar conforme a las normativas de seguridad de la institución.

Para la mejor protección en lo relativo a este ítem se requiere adoptar las siguientes preocupaciones:

- Orden y limpieza adecuados:

La importancia de un ambiente limpio y seguro, no pueden dejar a un lado. Si una persona está trabajando en un ambiente sucio y descuidado, puede pensarse que no tiene mucho cuidado en su higiene personal.

- Consulta y prevención:

El modo más sencillo de tener limpieza es hacer que los servidores públicos participen en juntas o charlas sobre trabajo, en comités de seguridad o círculos de control de calidad, a los efectos tanto de conocer los riesgos, como de adoptar planes preventivos

- Equipo de protección:

Guantes, mascarillas y delantales, contribuyen mucho a reducir el contacto y son muy útiles contra los riesgos físicos y mecánicos de la piel; pero el mejor equipo de protección es inútil si no se mantiene limpio. Para personas que están expuestas a irritantes de la piel que buen programa de educación continua son medidas muy útiles para eliminar los casos de enfermedades de la piel en cualquier industria.

También nos permite mantener los logros alcanzados con la aplicación de las tres primeras S, consiste en distinguir fácilmente una situación normal de otra anormal mediante normas sencillas y visibles para todos, si no existe un proceso para conservar los logros, es posible que el lugar de trabajo nuevamente llegue a tener elementos innecesarios y se pierda la limpieza alcanzada con nuestras acciones.

e. **Shitsuke**- Disciplina y Hábito. (Cerde, J., 2010)

Shitsuke implica autodisciplina.

Consiste en trabajar permanentemente de acuerdo con las normas establecidas.

Esta etapa contiene la calidad en la aplicación del sistema 5s. Si se aplica sin el rigor necesario, este pierde toda su eficacia

Es también una etapa de control riguroso de la aplicación del sistema:

Los motores de esta etapa son una comprobación continua y fiable de la aplicación del sistema 5s y el apoyo del personal implicado.

Existen 4 eses adicionales que complementan la técnica en busca de lograr una mejor eficacia, estas eses están relacionadas con las personas y la empresa:

- Shikari: Constancia

Es la capacidad de una persona para mantener firmemente en una línea de acción

La voluntad de lograr una meta. Existe una palabra japonesa konyo que en castellano traduce algo similar a la entereza o el estado de espíritu necesario para continuar en una dirección hasta lograr las metas.

La constancia en una actividad, mente positiva para el desarrollo de hábitos y lucha por alcanzar unos objetivos. Todo esto es shikari.

- Shitsokuko: Compromiso

Es cumplir con lo pactado. Los procesos de conversación generan compromiso.

Cuando se empeña la palabra se hace todo el esfuerzo por cumplir.

Es una ética que se desarrolla en los lugares de trabajo a partir de una alta moral personal.

Shitsukuko significa perseverancia para el logro de algo, pero esa perseverancia nace del convencimiento y entendimiento de que el fin buscado es necesario, útil y urgente para la persona y para toda la sociedad.

- Seishoo: Coordinación

Esta S tiene que ver con la capacidad de realizar un trabajo con método y teniendo en cuenta a las demás personas que integran el equipo de trabajo.

Busca aglutinar los esfuerzos para el logro de un objetivo establecido. Se trata de lograr que los músicos de una orquesta logren la mejor interpretación para el público, dónde los instrumentos principales y secundarios actúan bajo una sincronización perfecta de acuerdo a un orden establecido en la partitura.

Esto mismo debe ser el trabajo en un empres. Los equipos deben tener métodos de trabajo, de coordinación y un plan para que no quede en lo posible nada a la suerte o sorpresa. Los resultados finales serán las mejoras para cada actor en el trabajo y para la empresa.

- Sedo: Sincronización

Para mantener el ritmo de la interpretación musical, debe existir una partitura. En el trabajo debe existir un plan de trabajo, normas específicas que indiquen lo que cada persona debe realizar.

Los procedimientos y estándares ayudaran a armonizar el trabajo. Sido implica normalizar el trabajo.

Todo esto ayuda a los empleados a adquirir autodisciplina; destaca los muchos y diversos tipos de desperdicios; ayuda a detectar productos defectuosos y excedentes de inventario; reduce el movimiento innecesario y el trabajo agotador; facilita identificar visualmente los problemas relacionados con escasez de materiales; resuelve de manera simple problemas de logística en el lugar de trabajo; hace visible los problemas de calidad; mejora la eficiencia en el trabajo y reduce los costos de operación; reduce los

accidentes y enfermedades de trabajo; mejora la relación de la institución con los usuarios y la comunidad.

Sin disciplina no importa que tanto esfuerzo se pongan en la implementación de las S's con el tiempo estas tienen a desaparecer, convirtiéndose las áreas de trabajo nuevamente en lugares desorganizados y sucios.

La disciplina es el apego a un conjunto de leyes o reglamentos que rigen a una institución y se logra a través de un entrenamiento de las facultades mentales, físicas o morales, es decir su práctica sostenida desarrolla en la persona disciplina un comportamiento confiable.

Es importante remarcar que las 5 S's representan un medio para el logro de mejoras, sin que esto quiera decir que con ellas se van a resolver todos los problemas relacionados con la calidad que existen en la organización, pero si constituirán una base sólida para que surjan mejoras con el tiempo apoyadas principalmente en la disciplina, consiste en trabajar permanentemente de acuerdo con las normas establecidas.

Las 5's de mejora de la calidad

(Cerde, J., 2010) Toda institución para ser competitiva determina y busca procesos que comporten a la eficiencia. La productividad en efecto de operaciones que optimizan los procesos de manera continua por ello se considera las siguientes funciones que conllevaran a ser útiles para el mejoramiento y manejo del archivo.

2.2.5.5 Metodología de las 5'S.

(Cerde, J., 2010)La implementación de las 5s es netamente relacionado con la ética y la estética, personas con una autodisciplina y autoestima elevada, respetuosa de sus semejantes de su entorno, preservando el medio ambiente.

El objetivo común de todos es del de buscar la superación permanente a través de la mejora continua, por medio del respeto a las normas de higiene, seguridad personal e industrial. El programa de las 5s es muy sencillo de entender pero su implementación representa un gran desafío para la organización.

A continuación el plan maestro de la metodología de las 5S

Etapa 1: Reparación.

Etapa 2: Anuncio oficial al jefe.

Etapa 3: Limpieza profunda por parte de los funcionarios.

Etapa 4: Seiri inicial (organización)

Etapa 5: Actividades de Seiton (orden) y Seiso (limpieza)

Etapa 6: Auditorías periódicas.

2.2.5.6 Desarrollo de la metodología:

Etapa 1

- Concientización de los conceptos de las 5s
- Invitación al persona para que se implementen las 5s

Etapa 2

- Se anuncia la aplicación de las 5s
- Se explica los objetivos de las 5s
- Se publican los organigramas y los diagramas de distribución, mostrando las áreas divididas por fronteras para asignar la responsabilidad de pequeños grupos
- Hacer promoción, usando ,posters, panfletos, anuncios
- Organizar el entrenamiento del personal

Etapa 3

- Organizar una limpieza profunda, inmediatamente después del anuncio de la implementación de las 5s
- Dividir la planta en pequeñas áreas y asigne pequeños grupos responsables de cada área.

- Proveer de las herramientas y materiales necesaria en grandes cantidades.
- Programar días de limpieza profunda en toda la planta.
- Estos días de limpieza profunda deben de incluir los jardines, estacionamientos, comedores, calles, baños.
- Todo mundo debe participar en esos días de limpieza profunda.

Etapa 4

- Establecer áreas ara depósitos de los artículos innecesarios.
- Distribuir etiquetas rojas para se peguen a los artículos innecesarios.
- Examinar cuidadosamente los artículos que tengan las etiquetas rojas.
- Disponer los artículos innecesarios en las áreas definidas.
- Esta acción debe ser repetida en forma anual.

Etapa 5

- Identificar áreas de mejora y junto con el comité de calidad establezca prioridades.
- Seleccionar las áreas inseguras, sucias e inconvenientes.
- Desarrollar un cronograma de actividades para un periodo de entre 3 y 6 meses.
- Organizar presentación con el equipo de proyectos después del periodo.
- Estandarizar la buena práctica de la 5s en forma visible.
- Motivar al equipo de proyecto para mejorar creativas en su área de trabajo.

Etapa 6

- Establecer un plan de auditorías y reconocimiento.
- Conducir auditorias de evaluación en forma regular por el mismo comité de calidad.
- Organizar competencias interdepartamentales.
- Periódicamente se premia los equipos con mejores resultados en la práctica de la 5s.
- Organizar visitas de estudio a otras plantas que tengan una buena práctica de las 5s.
- Organizar competencias inter-plantas para evitar plantas regazadas.

2.3. HIPÓTESIS.

2.3.1. Idea a defender

Si se aplica la organización de archivos basados en las 5'S de la calidad, entonces mejorará el servicio al cliente, del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago.

2.4. VARIABLES.

2.4.1. Variable independiente:

Organización documental basada en las 5'S de la calidad.

2.4.2. Variable dependiente:

Servicio al cliente.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente estudio de investigación se aplicó una modalidad cuantitativa que nos permitió recoger de forma numérica los datos necesarios.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Bibliográfica – documental.-Se adquirió información de fuentes tales como libros, textos e Internet, profundizando el estudio sobre el tema investigativo, posibilitando la comparación y priorización de la información para el tema de investigación.

De campo.- Se acudió al lugar donde se producen los acontecimientos reales estudiados, actuando en la realidad logrando recabar información del problema investigado.

Descriptiva.-se aplicó para describir y medir con mayor precisión el problema, conociendo las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1. Métodos.

Deductivo.-Se aplicó para encontrar principios desconocidos (líneas Estratégicas), a partir del problema de estudio, esto es descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos que conllevaran a realizar un estudio en el GAD Provincial de Morona Santiago.

Inductivo.- Se aplicó de este método, el razonamiento, de manera que partiendo de casos particulares de cómo incide el archivo de documentos en el servicio al usuario del GAD Provincial de Morona Santiago. Este método permitió la formulación de la hipótesis, investigación de teorías científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta.

Analítico.-Permitió revisar cada uno de los indicadores de las variables por separado. Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado.

Sintético.- Se analizó las causas del por qué es necesario el Servicio al Cliente del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Morona Santiago, para determinar conclusiones y recomendaciones del problema planteado, de esta manera encontrar los efectos y dar una solución al mismo.

3.3.2. Técnicas.

La observación directa.- Es un indicador de los diferentes lugares de archivos existentes en el GAD Provincial de Morona Santiago.

La observación fue directa en el que muestra el planteamiento del problema a estudiar. De tal manera que favoreció el estudio y análisis del mismo, ya que permitió hacer una formulación integral de la investigación. La inspección se realizó directamente en la fuente y admitió conocer todos los aspectos inherentes a su comportamiento y características dentro de ese campo.

Entrevista.- Se aplicó esta técnica para obtener informes de: Prefecto, Servidores Públicos del GAD Provincial de Morona Santiago en consideración del modelo de gestión de calidad servicio al usuario, además clarificaremos las estrategias que se deberán aplicar y que tendrán más conformidad por los usuarios y por ende que contribuirán con mejores resultados al proceso de la organización, para ello se preparará la ficha.

Encuesta.-Se formuló un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, ya que esta me permitió analizar de forma rápida y numérica la información.

3.3.3. Instrumentos.

Los instrumentos utilizados son:

- Cuestionarios
- Guía de entrevista
- Ficha de observación

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población.

Para la proyección de la población se utilizó los criterios de 130 usuarios externos y 20 usuarios internos.

3.4.2. Muestra.

Se tomó como muestra a los usuarios que asistieron en el mes de febrero del 2015. (Ver anexo 1)

- **Aplicación**

Tabla 1: Población y muestra

DETALLE	POBLACIÓN DEL ESTUDIO	%
USUARIOS EXTERNOS	130	80,00 %
USUARIOS INTERNOS	20	20,00 %
Población Total	150	100,00%

Fuente: GAD Provincial de Morona Santiago.

Elaborado por: Lourdes Jindiachi.

3.5. Análisis e interpretación de resultados

Las opiniones vertidas en este cuestionario, son confidenciales, servirán únicamente para el desarrollo de mi trabajo de titulación, no se revelara la fuente sino solo los resultados tabulados.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES INTERNOS DEL GAD PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO

3.5.1. Encuesta dirigida a usuarios internos del GAD Provincial de Morona Santiago.

DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN

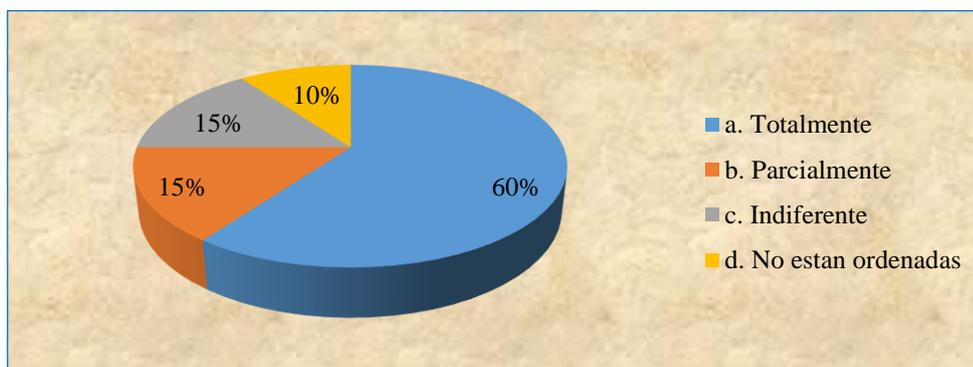
- ¿La organización de los archivos están debidamente clasificados por direcciones?

Tabla 2: Organización de los archivos.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Totalmente	12	60 %
Parcialmente	3	15 %
Indiferente	3	15 %
No están ordenadas	2	10 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 4: Organización de la archivos



Elaborado: Lourdes Jindiachi

Análisis de resultados

Según los resultados 60% de los usuarios internos de los servicios del GAD Provincial ante la pregunta asevera que totalmente se encuentran organizados los archivos, el 15% se encuentran parcialmente, también el 15% están indiferentes, el 10% de los usuarios mencionan que la organización de los archivos no se encuentra organizada.

Interpretación

Es necesario tomar como referencia que los archivos que reposan en el GAD Provincial se encuentran totalmente organizadas no obstante es necesario que la documentación se debe mejorar en la organización de los archivos.

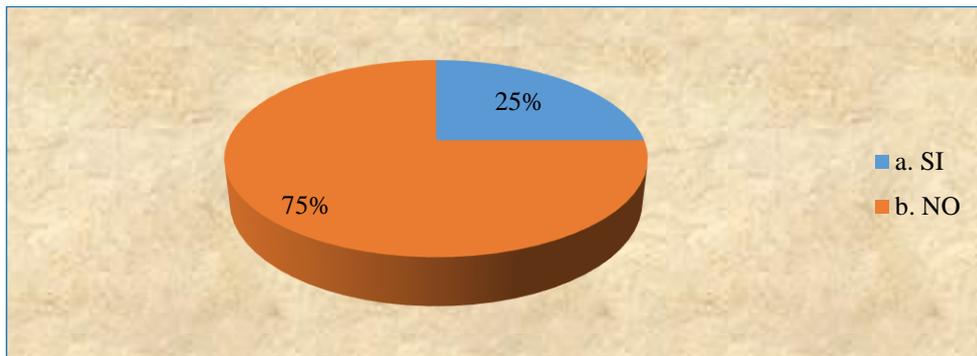
- **¿Están exactamente clasificados las documentaciones que hay en el GAD Provincial de Morona Santiago?**

Tabla 3: Clasificación de la documentación.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Si	5	25 %
No	15	75 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 5: Clasificación de la documentación.



Elaborado: Lourdes Jindiachi

Análisis de resultados

Según los resultados el 75% de los usuarios de los servicios del GAD Provincial dicen que la documentación existente en el GAD provincial de Morona Santiago NO está clasificada, el 30% de los usuarios mencionan que SI está clasificada correctamente.

Interpretación

Es necesario tomar como referencia que la documentación que reposan en los archivos del GAD Provincial No se encuentran con una buena organización no obstante es necesario que la documentación tenga una excelente organización para el mejor servicio al cliente que diariamente acude a estas dependencias.

DIMENSIÓN: ORDEN

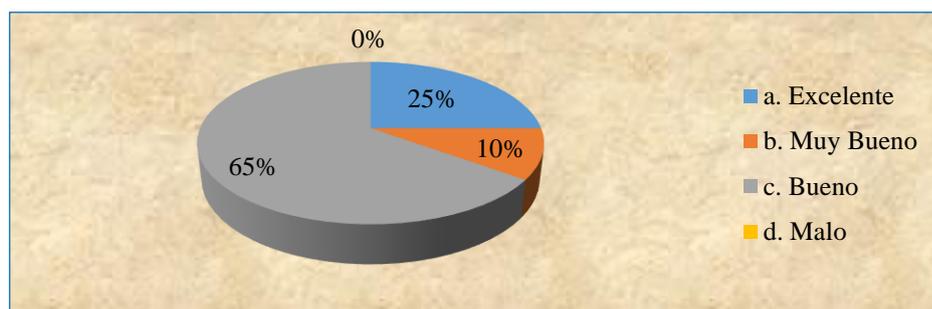
- ¿Cómo son los lugares donde se encuentran los archivadores que conservan la documentación?

Tabla 4: Lugar de los archivadores.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Excelente	5	25 %
Muy buena	2	10 %
Buena	13	65 %
Malo	0	0 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 6: Lugar de los archivadores



Elaborado: Lourdes Jindiachi.

Análisis de resultados

El resultado de las encuestas indican que el 65% de los usuarios dicen que el orden de los archivos es bueno, el 25% dicen que es excelente y el 10% de los usuarios mencionan que la atención es Muy buena.

Interpretación

El orden de la documentación es imprescindible para la mejor atención al cliente por lo tanto es necesario mejorar el orden de los archivos ayudando así al cliente a continuar con los trámites pertinentes evitando que los usuarios utilicen mal el tiempo.

- ¿Cómo califica el orden de la documentación existente en los archivadores?

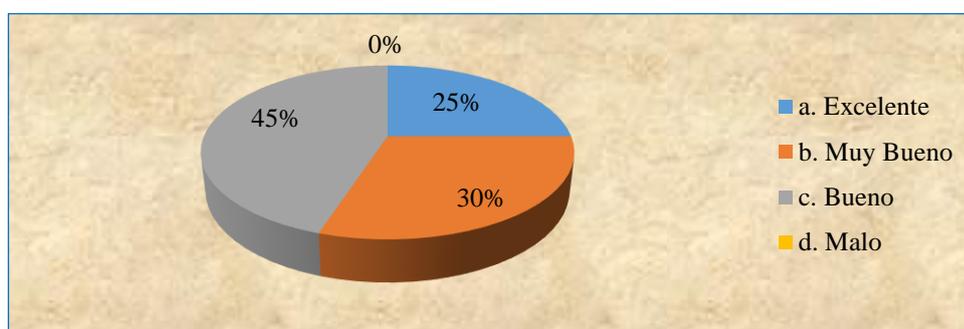
Tabla 5: Orden de la documentación.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Excelente	5	25 %
Muy buena	6	30 %
Buena	9	45 %
Malo	0	0 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 7: Orden de la documentación.



Elaborado: Lourdes Jindiachi.

Análisis de resultados

El resultado de las encuestas indican que 45% de los usuarios aseguran que el orden de los archivos es bueno, el 30% dicen que es muy bueno y el 25% de los usuarios mencionan que la atención es excelente.

Interpretación

La documentación archivada dentro de la institución es muy importante por lo que los empleados han visto la manera más acertada para que se facilite la atención al cliente, indicando que el orden con la que se encuentra la documentación es bueno, lo que permite mejorar y lograr la excelencia mediante la concientización del personal.

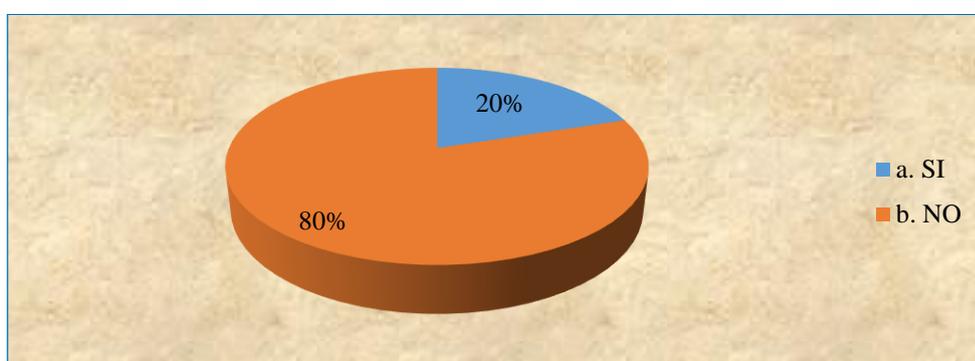
- ¿La numeración y los nombres de los archivos ayudan al empleado público a atender con fluidez las necesidades del usuario?

Tabla 6: Numeración y nombres de los archivos.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	4	20 %
NO	16	80 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 8: Numeración y nombres de los archivos.



Elaborado: Lourdes Jindiachi

Análisis de resultados

Según los resultados el 80% de los usuarios los servidores del GAD Provincial dicen que la documentación existente NO está con numeración y nombres, el 20% de los usuarios internos mencionan que SÍ está enumerada y con sus respectivos nombres.

Interpretación

Para la agilidad de un trámite ciudadano es indispensable mantener una enumeración de la documentación que ingresa, por lo que los clientes internos han mencionado que no existe una enumeración respectiva y un orden numérico lo que dificulta el trámite respectivo al cliente.

DIMENSIÓN: LIMPIEZA

- ¿Ha tenido su área de trabajo alguna avería el mismo que provoca mal estar en el trabajo?

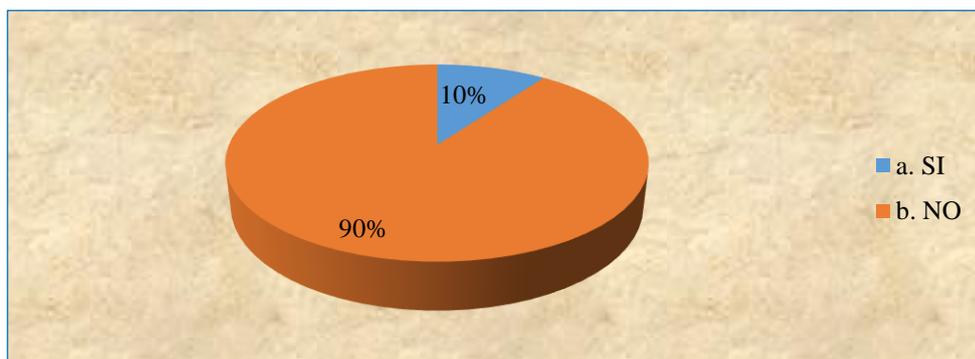
Tabla 7: Averías en el lugar de trabajo.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	2	10 %
NO	18	90 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 9: Averías en el lugar de trabajo.



Elaborado: Lourdes Jindiachi

Análisis de resultados

Los resultados indican que el 90% de los usuarios internos del GAD Provincial dicen que NO ha existido ninguna avería dentro de las dependencias donde se encuentran los archivos y el 10% dice que SI.

Interpretación

La mala imagen que dan las instituciones públicas hace que la atención sea desfavorable para el cliente, por lo que los usuarios internos de los servicios del GAD Provincial indican que no ha existido ninguna avería o falla dentro de las dependencias lo cual ha permitido atender con facilidad a los usuarios del mismo.

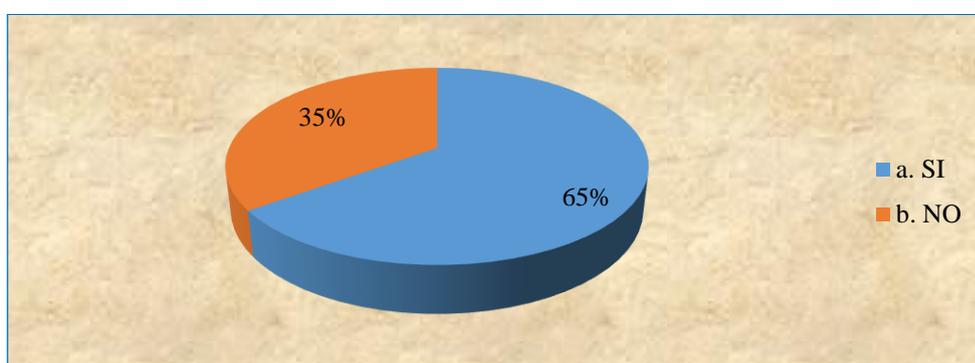
- ¿Las dependencias individuales, comunes y el equipamiento están bien conservados?

Tabla 8: Conservación de las dependencias.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	13	65 %
NO	7	35 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 10: Conservación de las dependencias.



Elaborado: Lourdes Jindiachi

Análisis de resultados

Los resultados indican que el 65% de los usuarios internos del GAD Provincial dicen que SI están bien conservadas las dependencias y el 35% de los usuarios indican que las dependencias NO están bien conservadas.

Interpretación

Es necesario implementar maneras de conservar el lugar de trabajo y de archivo toda vez que la documentación que fluye es de vital importancia para los clientes por lo que es indispensable buscar la manera de cómo mantener el lugar de trabajo en óptimas condiciones por el bien del usuario.

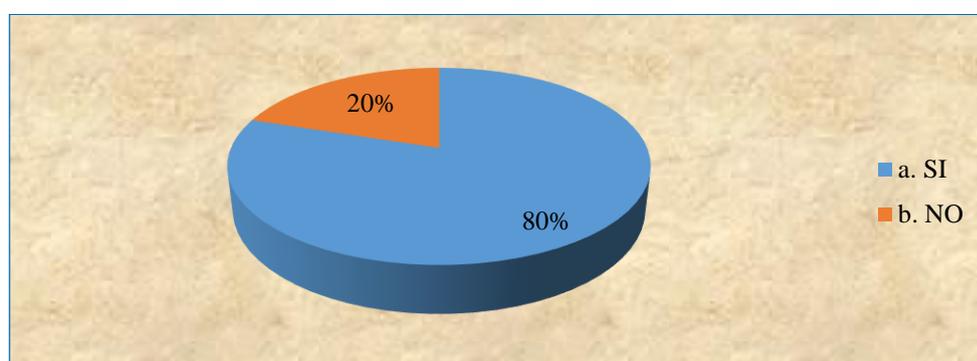
- ¿Las máquinas de trabajo, piso entre otros se encuentran limpios libres de residuos tóxicos, polvo, basura entre otros?

Tabla 9: Maquinas de trabajos libres de residuos tóxicos.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	16	80 %
NO	4	20 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 4: Maquinas de trabajos libres de residuos tóxicos.



Elaborado: Lourdes Jindiachi

Análisis de resultados

Los resultados indican que el 80% de los usuarios internos de los servicios del GAD Provincial dicen que SI están las maquinas libre de residuos tóxicos, y el 20% de los usuarios indican que NO están libres de algún residuo que perjudique la atención al cliente.

Interpretación

Se debe destacar que las máquinas existentes en las dependencias de archivo si se encuentran en buenas condiciones lo que permite la fluidez en los trámites pertinentes por parte de los usuarios del GAD provincial.

DIMENSIÓN: CONTROL VISUAL/ESTANDARIZACIÓN

- ¿Presenta algún peligro el lugar donde se encuentran los archivos?

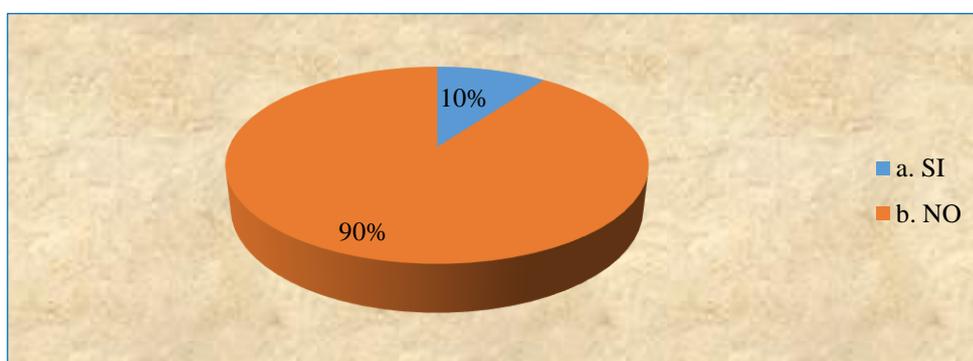
Tabla 2: Peligro el lugar donde se hallan los archivos.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	2	10 %
NO	18	90 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 52: Peligro el lugar donde se hallan los archivos.



Elaborado: Lourdes Jindiachi

Análisis de resultados

Los resultados indican que el 90% de los usuarios de los servicios del GAD Provincial dicen que NO existe ningún peligro el lugar donde se encuentran los archivos, y 10% indica que SI presentan alguno peligro las dependencias.

Interpretación

Al existir algún peligro el lugar donde se hallan los archivos es necesario implementar maneras para solventar dichos peligros, buscando maneras certeras que den solución a conservar de la manera más eficaz la documentación indispensable para el usuario.

DIMENSIÓN: DISCIPLINA/HÁBITO

- El personal aplica la metodología de las 5'S en el GAD Provincial de Morona Santiago.

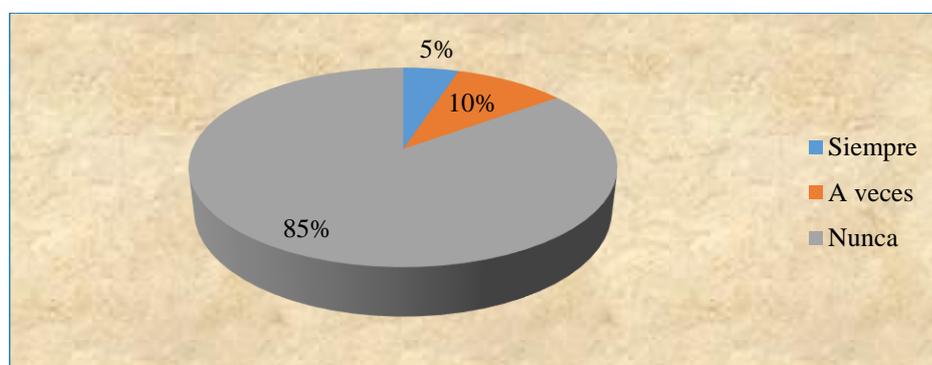
Tabla 3: Aplicación de la metodología de las 5'S.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Siempre	1	5 %
A veces	2	10 %
Nunca	17	85 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 6: Aplicación de la metodología de las 5'S.



Elaborado: Lourdes Jindiachi.

Análisis de resultados

El resultado de las encuestas indican que 85% de los usuarios aseguran que NUNCA aplican la metodología de las 5S, el 10% dicen que SIEMPRE y 5% de los usuarios mencionan A VECES.

Interpretación

Al no aplicar la metodología apropiada para una buena atención y conservación de la documentación de la institución es indispensable fomentar e implementar la metodología de las 5'S como parte de la cultura del diario vivir por parte de los servidores públicos.

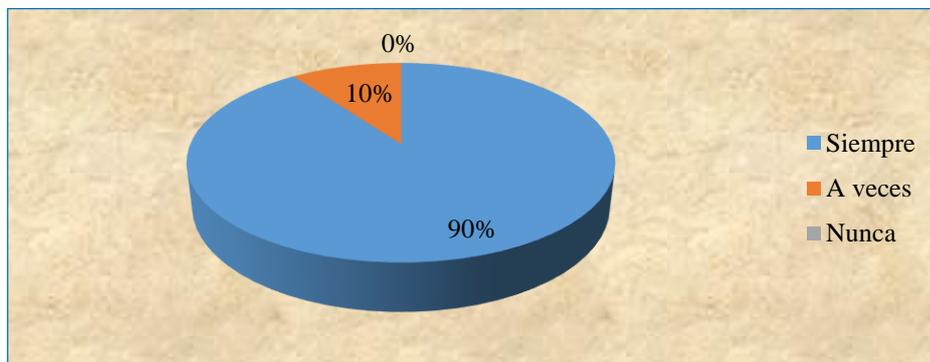
- ¿La metodología de las 5'S es ágil y veraz en cuanto la atención al cliente?

Tabla 4: Ágil y veraz en la atención al cliente.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Siempre	18	90 %
A veces	2	10 %
Nunca	0	0 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 7: Ágil y veraz en la atención al cliente.



Elaborado: Lourdes Jindiachi.

Análisis de resultados

El resultado de las encuestas indican que 90% de los usuarios internos aseguran que SIEMPRE es ágil y veraz la metodología de las 5'S, el 10% dicen que A VECES.

Interpretación

La aplicación de las 5'S es muy favorable y eficaz para la mejor atención al usuario de las dependencias del GAD Provincial en vista de que ayuda a que la información existente en la institución sea ágil y veraz para el beneficio de los clientes.

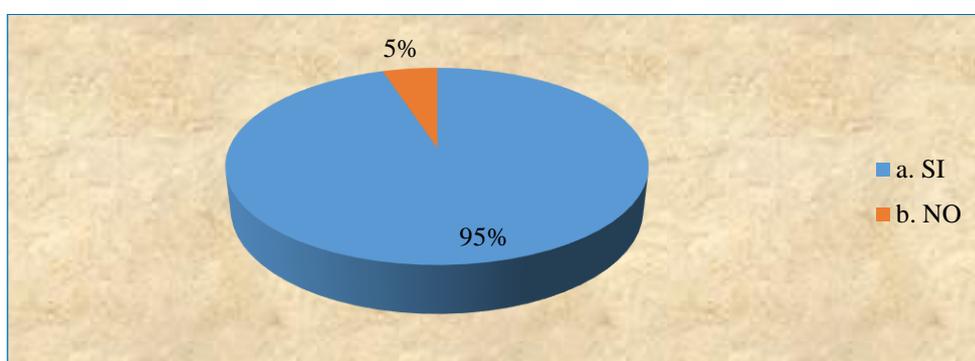
- ¿Considera oportuna en la institución la implementación de la metodología de las 5'S en el área de archivo para mejorar la atención al cliente?

Tabla 5: Oportuna la implementación de las 5'S.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	19	95 %
NO	1	5 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 8: Oportuna la implementación de las 5'S.



Elaborado: Lourdes Jindiachi

Análisis de resultados

Los resultados indican que 95% de los usuarios internos del GAD Provincial dicen que SI es oportuna la implementación de la metodología de las 5S, y 5% indica que NO es oportuna.

Interpretación

Una gran mayoría de clientes aspira a que las dependencias del GAD Provincial, particularmente en el área de archivo se implementen la metodología para que de esa manera fluya la información con agilidad y veracidad favoreciendo al cliente que más lo necesita.

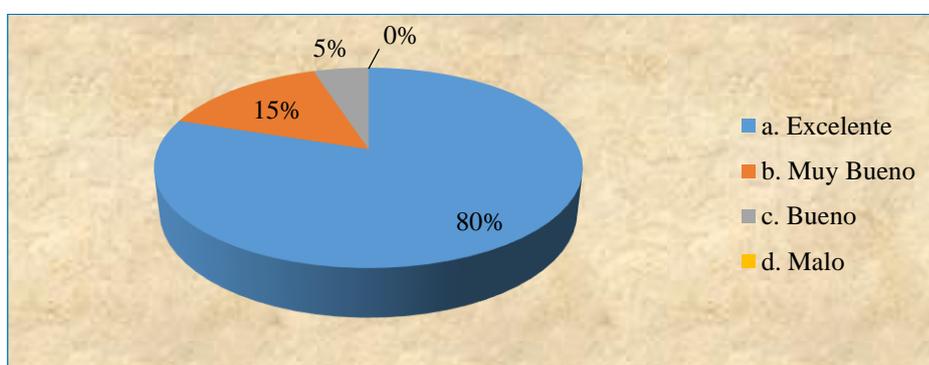
- ¿Beneficia institucionalmente la metodología de las 5'S a la oportuna atención y fluidez de información para el usuario?

Tabla 6: Beneficia la metodología de las 5'S.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Excelente	16	80 %
Muy buena	3	15 %
Buena	1	5 %
Malo	0	0 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 9: Beneficia la metodología de las 5'S.



Elaborado: Lourdes Jindiachi.

Análisis de resultados

El resultado de las encuestas indican que 80% de los usuarios internos indican que la metodología de las 5'S es EXCELENTE para el beneficio de los usuarios, el 15% dicen que es MUY BUENO y 5% de los usuarios mencionan que es BUENO.

Interpretación

Al ser beneficioso la implementación de la metodología de las 5S es indispensable apropiarse de ello y con rapidez fomentar esta metodología en las dependencias de archivo del GAD Provincial de Morona Santiago para que de esta manera agilizar el trámite por parte de los cliente

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES EXTERNOS DEL GAD PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO

3.5.2. Encuesta dirigida a usuarios externos del GAD Provincial de Morona Santiago.

DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN

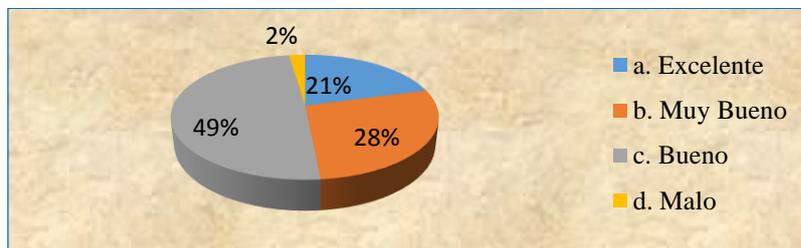
- ¿Cómo es la atención que recibe por parte del servidor público del GAD Provincial de Morona Santiago?

Tabla 15: Atención al cliente en el GAD Provincial de Morona Santiago.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Excelente	27	21 %
Muy buena	36	28 %
Buena	64	49 %
Malo	3	2 %
TOTAL	130	100 %

Fuente: Investigación de campo.
Elaborada: Lourdes Jindiachi.

Gráfico 17: Atención al cliente en el GAD Provincial de Morona Santiago



Elaborada: Lourdes Jindiachi.

Análisis de resultados

El 64% de los usuarios de los servicios del GAD Provincial dice que la atención al cliente es buena, el 28% es Muy bueno, el 21% es excelente y solo el 2% de los usuarios mencionan que la atención es mala.

Interpretación

El servicio al cliente es un elemento necesario para la existencia de una institución y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso, por lo tanto la atención que brindan los empleados públicos de la institución es buena y muy buena, lo cual no es una fortaleza para que la institución pueda tener clientes satisfechos a las necesidades particulares.

- ¿Cómo califica la organización del personal que labora en el departamento de archivo en el GAD Provincial de Morona Santiago?

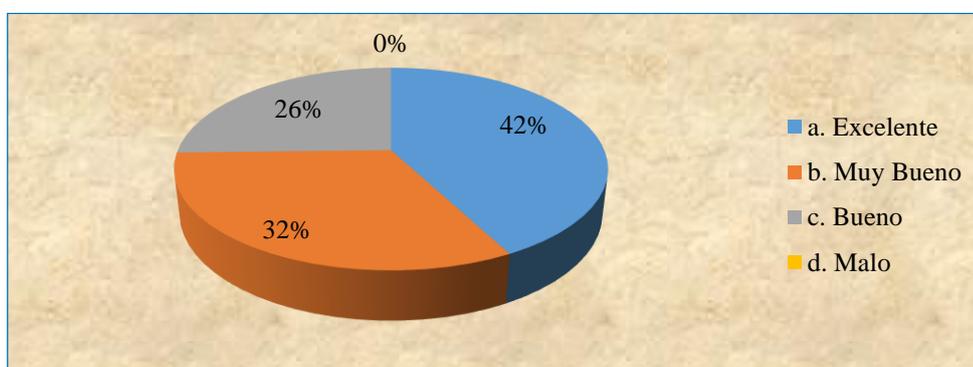
Tabla 16: Organización del personal.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Excelente	55	42 %
Muy buena	42	32 %
Buena	33	26 %
Malo	0	0 %
TOTAL	130	100 %

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 18: Organización del personal.



Elaborado: Lourdes Jindiachi

Análisis de resultados

Según los resultados establecidos el 42% de los usuarios de los servicios del GAD Provincial dicen que la organización del personal de la institución es excelente, el 32% es muy bueno, el 26% es bueno.

Interpretación

La organización del personal que labora dentro de la Dirección de archivo es eminentemente excelente ya que de esta manera se da la facilidad de satisfacer las necesidades de los clientes dando pronta solución a la información requerida.

DIMENSIÓN: ORDEN

- El orden de los archivos ¿facilita la rapidez de atención al cliente?

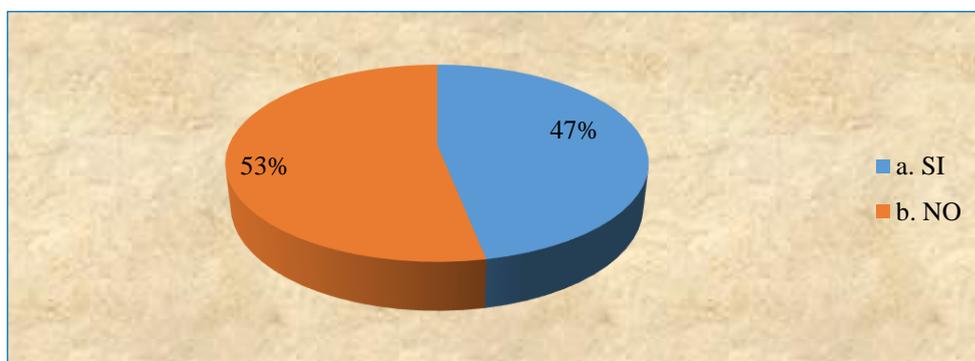
Tabla 17: Facilita la rapidez en atención al cliente.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	61	47 %
NO	69	53 %
TOTAL	130	100 %

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 19: Facilita la rapidez en atención al cliente.



Elaborado: Lourdes Jindiachi

Análisis de resultados

Según los resultados 53% de los usuarios de los servicios del GAD Provincial dicen que el orden de la documentación NO facilita la rapidez en atención al cliente, el 47% de los usuarios mencionan que SI facilita la rapidez de atención al usuario.

Interpretación

Para la agilidad de un trámite ciudadano es indispensable mantener un orden que ayude a la rapidez de atención al cliente en vista de que el usuario necesita realizar trámites de manera urgente y ágil.

DIMENSIÓN: LIMPIEZA

- ¿El personal tiene aspecto limpio y ordenado?

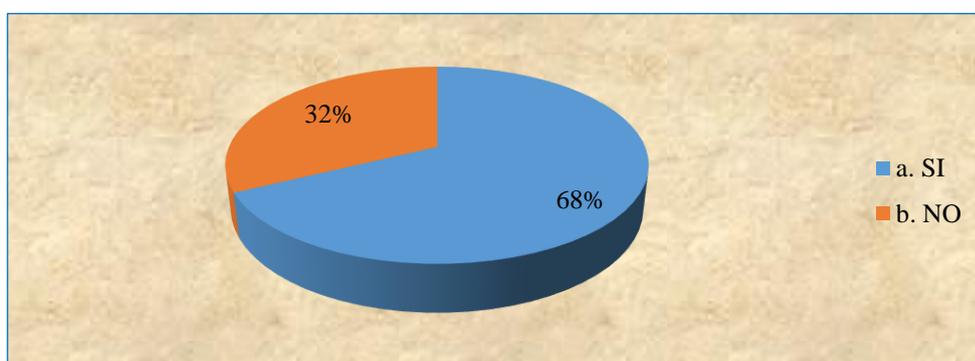
Tabla 7: Aspecto limpio y ordenado.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	88	68 %
NO	42	32 %
TOTAL	130	100 %

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 10: Aspecto limpio y ordenado.



Elaborado: Lourdes Jindiachi

Análisis de resultados

Los resultados indican que 68% de los usuarios internos del GAD Provincial dicen que SI están bien limpios y ordenados el personal que labora en el GAD Provincial, y el 32% de los usuarios indican que NO tienen un aspecto limpio y ordenado.

Interpretación

La presentación y demostrar un aspecto limpio y ordenado le hace una persona con principios firmes por lo que en esta encuesta se demuestra que los servidores del GAD Provincial si demuestran un aspecto limpio y ordenado ante los clientes que necesitan de los servicios.

DIMENSIÓN: CONTROL VISUAL/ESTANDARIZACIÓN

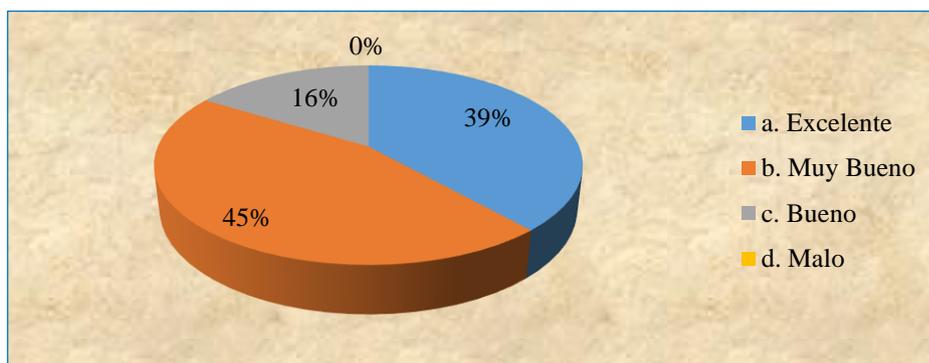
- ¿Cómo califica Ud., la presentación del personal que labora en la Dirección de Archivo?

Tabla 8: Presentación del personal.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Excelente	50	39 %
Muy buena	59	45 %
Buena	21	16 %
Malo	0	0 %
TOTAL	130	100 %

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 11: Presentación del personal.



Elaborado: Lourdes Jindiachi.

Análisis de resultados

El resultado de las encuestas indican que 45% de los usuarios externos aseguran que la presentación del personal que labora en el GAD Provincial es Muy Bueno, el 39% dicen que es excelente y 16% de los usuarios mencionan que la atención es Buena.

Interpretación

La presentación del aspecto es indispensable para las interrelaciones personales lo que permite conocer a una persona, es así que en esta encuesta se ha demostrado que los servidores públicos demuestran un aspecto favorable y de acogida para el usuario de las dependencias.

- ¿El personal del área de archivo del GAD provincial, transmite amabilidad, respeto ante los clientes?

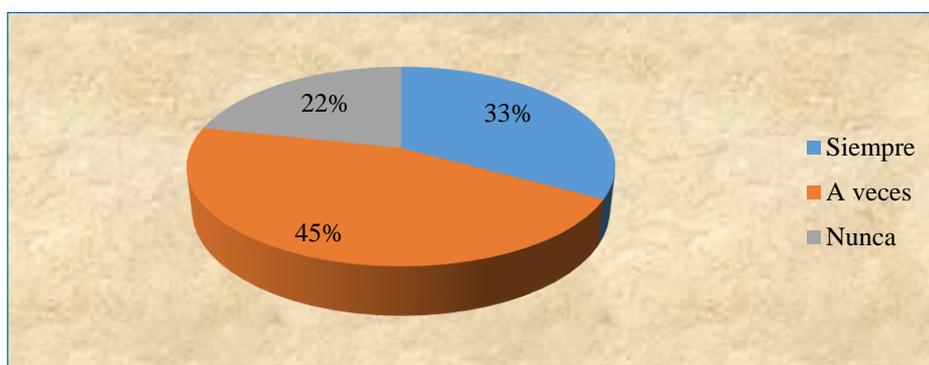
Tabla 9: Transmite amabilidad, respeto a los clientes.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Siempre	43	33 %
A veces	59	45 %
Nunca	28	22 %
TOTAL	130	100 %

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 12: Transmite amabilidad, respeto a los clientes.



Elaborado: Lourdes Jindiachi.

Análisis de resultados

El resultado de las encuestas indican que 45% de los usuarios aseguran que A VECES demuestran amabilidad, respeto a los usuarios, el 33% dicen que SIEMPRE y 22% de los usuarios mencionan NUNCA demuestran amabilidad y respeto hacia los clientes.

Interpretación

Es indispensable e importante demostrar respeto, amabilidad hacia las personas que los rodean más aun cuando se necesita de esa persona, por lo que en GAD Provincial es necesario atender y fomentar la amabilidad y el respeto hacia los clientes quienes diariamente necesitan de nuestra atención.

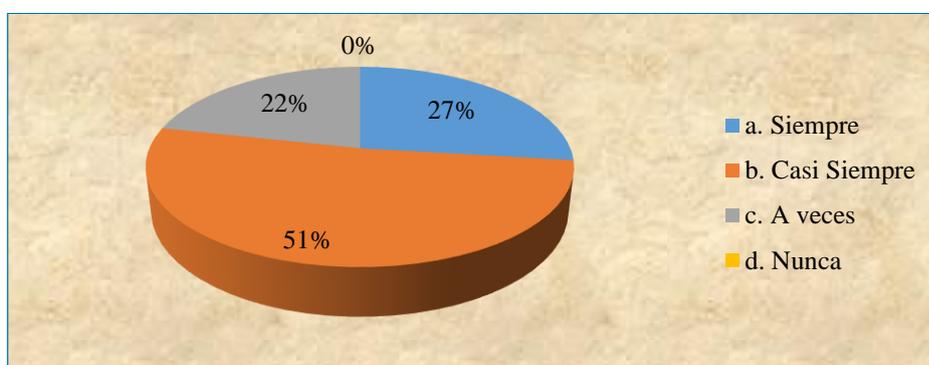
- ¿El personal del área de secretaria del GAD Provincial de Morona Santiago, emite un lenguaje claro, fluido y entendible para los clientes?

Tabla 10: Lenguaje claro, fluido y entendible.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Siempre	35	27 %
Casi Siempre	67	51 %
Algunas veces	28	22 %
Nunca	0	0 %
TOTAL	130	100 %

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lourdes Jindiachi

Gráfico 13: Lenguaje claro, fluido y entendible.



Elaborado: Lourdes Jindiachi.

Análisis de resultados

El resultado de las encuestas indican que 51% de los usuarios aseguran que el personal que labora en el GAD Provincial, que Casi Siempre el lenguaje es fluido, claro, el 27% dicen que Siempre, el 22% algunas veces y el 0% de los usuarios mencionan que Nunca.

Interpretación

El lenguaje claro, fluido y entendible es necesario utilizar en las dependencias de atención al público, por lo que es indispensable fomentar e implementar una cultura de diálogo entre el usuario y el servidor público para una atención favorable entre las partes.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 11. Interpretación de resultados

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN		
		E	A	R
01	¿Cómo es la atención que recibe por parte del servidor público del GAD Provincial de Morona Santiago?		X	
02	¿La organización de los archivos está debidamente clasificada por direcciones?	X		
03	¿Están exactamente clasificadas las documentaciones que hay en el GAD Provincial de Morona Santiago?			X
04	¿Cómo califica la organización del personal que labora en el departamento de archivo en el GAD Provincial de Morona Santiago?	X		
05	El orden de los archivos ¿facilita la rapidez de atención al cliente?			X
06	¿Cómo son los lugares donde se encuentran los archivadores que conservan la documentación?		X	
07	¿Cómo califica el orden de la documentación existente en los archivadores?		X	
08	¿La numeración y los nombres de los archivos ayudan al empleado público a atender con fluidez las necesidades del usuario?			X
09	¿Ha tenido su área de trabajo alguna avería el mismo que provoca mal estar en el trabajo?	X		
10	¿Las dependencias individuales, comunes y el equipamiento están bien conservados?	X		
11	¿El personal tiene aspecto limpio y ordenado?	X		
12	¿Las máquinas de trabajo, piso entre otros se encuentran limpios libres de residuos tóxicos, polvo, basura entre otros?	X		
13	¿Cómo califica Ud., la presentación del personal que labora en la Dirección de Archivo?		X	
14	¿El personal del área de archivo del GAD provincial, transmite amabilidad, respeto ante los clientes?		X	
15	¿El personal del área de secretaria del GAD Provincial de Morona Santiago, emite un lenguaje claro, fluido y entendible para los clientes?		X	
16	¿Presenta algún peligro el lugar donde se encuentran	X		

	los archivos?			
17	El personal aplica la metodología de las 5'S en el GAD Provincial de Morona Santiago.			X
18	¿La metodología de las 5'S es ágil y veraz en cuanto la atención al cliente?	X		
19	¿Considera oportuna en la institución la implementación de la metodología de las 5'S en el área de archivo para mejorar la atención al cliente?	X		
20	¿Beneficia institucionalmente la metodología de las 5'S a la oportuna atención y fluidez de información para el usuario?	X		
TOTAL		10	6	4

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

Criterios de Evaluación

Excelente: 81 – 100.

Aceptable: 51 – 80.

Regular: Menos de 50.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO

ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL BASADOS EN LAS 5'S DE LA CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE, DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO.

4.2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LOS ARCHIVOS DEL GAD PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO

Luego de haber utilizado los diferentes tipos de investigación y haber aplicado los diferentes métodos, técnicas e instrumentos para la investigación, se ha logrado obtener los siguientes resultados:

Tabla 12. Situación actual del GAD Provincial de Morona Santiago

5'S	RESULTADOS
Organización	<ul style="list-style-type: none">- Los usuarios del GAD Provincial mencionan que la atención es buena.- Los usuarios se ven indiferentes con la organización de los archivos del GAD Provincial.- La documentación del GAD Provincial No se encuentran debidamente clasificados.- El personal del GAD Provincial se encuentran excelentemente organizados.
Orden	<ul style="list-style-type: none">- La orden de la documentación no facilita la rapidez a la atención al cliente.- Se considera que el orden de los archivos en la que se encuentran en Buena.- el orden de los archivadores es buena según los usuarios.- La numeración y los nombres de los archivos No se encuentran bien enumeradas.
Limpieza	<ul style="list-style-type: none">- El lugar del trabajo No presenta alguna avería.- Las dependencias individuales si están bien conservados.- El personal del GAD Provincial Si se encuentran limpios y ordenados.- Las máquinas de trabajo Si se encuentran libres de residuos tóxicos.
Estandarización-	<ul style="list-style-type: none">- Es buena la presentación del personal que labora en la dirección de archivos.

Control Visual	<ul style="list-style-type: none"> - El personal de la Dirección de archivos del GAD Provincial a veces transmiten amabilidad, ante el usuario. - Casi siempre el personal del GAD Provincial emite un lenguaje claro, fluido a los clientes. - No presentan ningún peligro las dependencias donde encuentran los archivos.
Disciplina/Hábito	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca se han aplicado en el GAD Provincial la metodología de las 5'S. - Siempre es ágil y efectivo la metodología de las 5'S en la atención al cliente. - Si es importante la aplicación de la metodología de las 5'S, en el área de archivo. - Excelentemente beneficiaría la metodología de las 5'S en la oportuna atención al usuario.

4.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

4.3.1. Presentación.

El presente trabajo de investigación es considerar una herramienta para gestionar de forma eficiente los documentos ingresados y generados dentro de la dependencia de secretaria del GAD Provincial de Morona Santiago y de todos aquellos recursos que se manejan a diario, este documento ha sido elaborado basándose en las etapas de las 5'S, esta consiste en la ejecución de 5 actividades sistemáticamente enlazadas y coordinadas llamadas pilares, donde los tres primero son operativos, el cuarto pilar ayuda a mantener el estado alcanzado en las fases anteriores mediante la normalización de las prácticas y el quinto convertir la práctica en un hábito.

En el área de secretaria y archivo se receptan documentos físicos, los mismos que deben ser llevados de forma eficiente, ya que estos son considerados un centro fundamental de toda institución, lo que se pretende, es demostrar que el archivo también necesita de orden, precisión, claridad y agilidad.

El presente trabajo de titulación es para concientizar al personal del departamento de secretaria y archivo del GAD Provincial de Morona Santiago, para brindar un servicio de calidad al cliente, el mantener un espacio con ambiente agradable sería algo

excelente, para crear una imagen positiva de la institución; así mismo alcanzar mayor productividad es el fundamento de mi propuesta, pues cada cliente es merecedor de ser recibido en un ambiente cálido y limpio así como también en el servicio que se le ofrece.

El presente trabajo contiene información ordenada y detallada de estrategias de cada una de las etapas de las 5'S, será de gran utilidad para la institución en general, permitiendo brindar un servicio de calidad con calidez.

Esta propuesta contiene datos recolectados en base a la realidad.

4.3.2. Objetivo de la Propuesta

4.3.2.1. Objetivo General.

- Contribuir al mejoramiento del desarrollo de los procesos mediante el diseño de las 5'S de la calidad.

4.3.2.2. Objetivos Específicos

- a. Capacitar periódicamente al personal sobre el programa 5'S de la calidad, permitiendo concientizar a los mismos para el cambio de hábitos.
- b. Generar una cultura de calidad en el sitio de trabajo que incluya disciplina, constancia y compromiso permanente en la implementación y mantenimiento de la metodología 5'S.

4.3.3. Alcance

El presente trabajo sobre organización documental basado en las 5'S, será de observación y práctica diaria para el personal del departamento de secretaria y archivo del GAD Provincial de Morona Santiago, así como el personal que ejecuta funciones y actividades relacionadas dentro de la institución.

Cabe indicar que el siguiente trabajo se basa en la metodología de las s y en los Artículos del acervo documental.

4.3.4. Implementación de las 5'S

4.3.4.1. Implementación de la primera S: Clasificar

Consiste en identificar, clasificar, separar y eliminar del puesto de trabajo los equipos, partes, productos, materiales y documentos innecesarios, conservando solo los necesarios.

En este primer pilar se presenta el diseño de los siguientes procesos:

Primer proceso: clasificación de documentos en los archivos

Segundo proceso: eliminación de los documentos

Tercer proceso: eliminación de elementos innecesarios

El primer proceso con el segundo proceso se encuentran vinculados ya que en un solo proceso se puede realizar todas las actividades.

A continuación se presentan los procesos diseñados:

4.3.4.1.1. Mapa del Proceso: Clasificación de los documentos

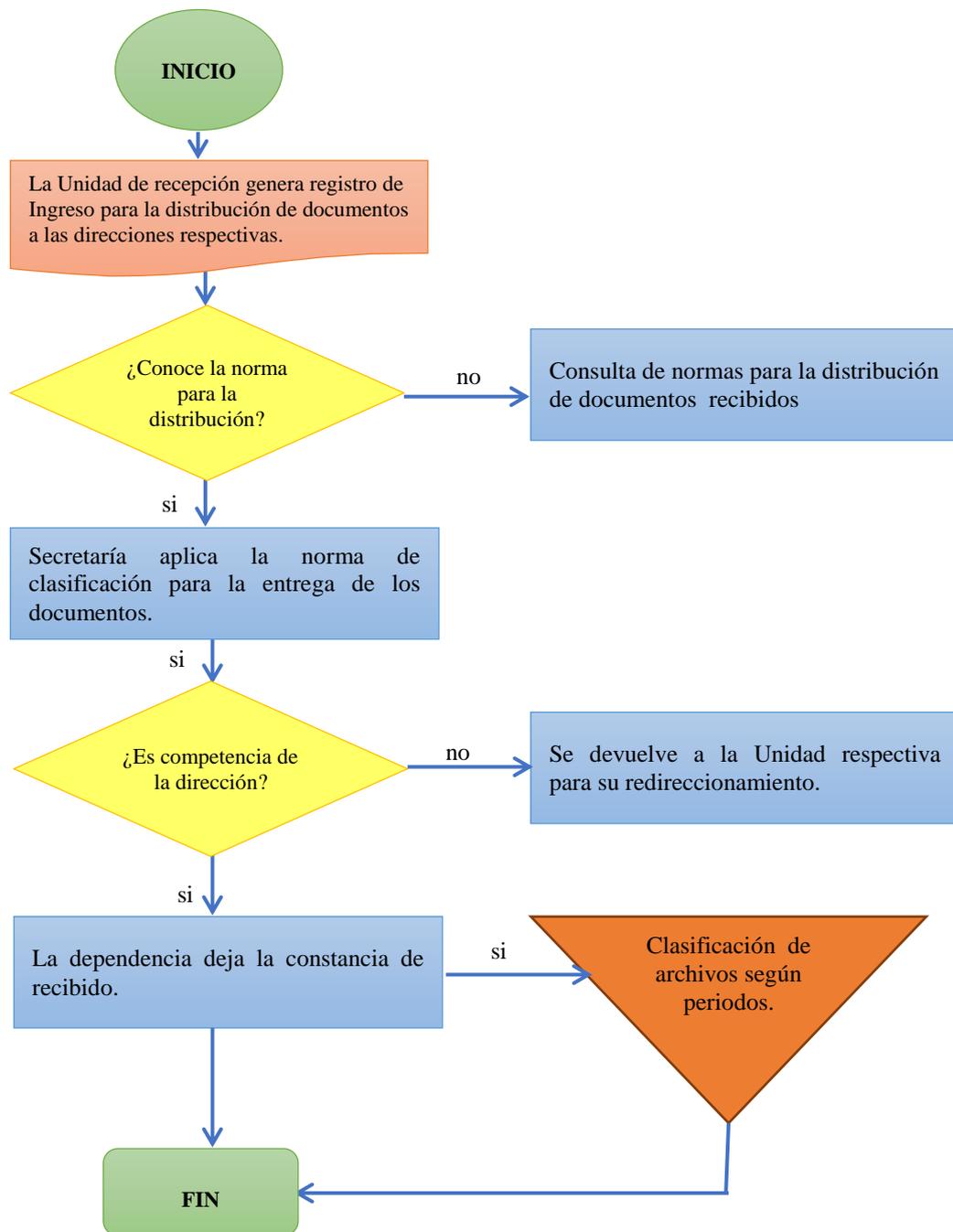
Tabla 13: Mapeo del Proceso: Clasificación de los documentos en los archivos

Nombre del proceso		Selección /clasificación de documentos					
Objetivo del procedimiento	Direccionar a través de un procedimiento las actividades para seleccionar documentos del área de trabajo, evitando conglomeración de documentos.						
ENTRADAS	Objetivo estratégico del proceso	Mejorar la habilidad de la clasificación de documentos dentro de la oficina					
Elementos de entrada	○	◡	□	◇	▽	Actividad	Responsable
Inicio	●						
La Unidad de recepción genera registro de Ingreso para la distribución de documentos a las direcciones respectivas.	●					Realizar una tabla de retención documental, para verificar el tiempo de almacenamiento	Recepción
¿Conoce la norma para la distribución?						Se toma una decisión	Secretaria
Consulta de normas para la distribución de documentos recibidos						Se clasifica los documentos para poderlos enviar a las direcciones.	Secretaria
Secretaría aplica la norma de clasificación para la entrega de los documentos.						Se proceder a verificar a que archivo corresponde su almacenamiento	Secretaria
¿Es competencia de la dirección?						Se toma una decisión	Secretaria
Se devuelve a la Unidad respectiva para su redireccionamiento.						El documento regresa para que se vuelva a redireccionar.	Secretaria
La dependencia deja la constancia de recibido.						Se procede al trámite respectivo.	Secretaria
Clasificación de archivos según periodos.						Se verifica si el documento tiene valor cultural, histórico, entre otras	Secretaria
FIN	●						

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

4.3.4.1.2. Flujograma del Proceso: Clasificación de documentos

Gráfico 14. Clasificación de documentos



Simbología	
○	Inicio
▭	Documento
▭	Operación
◇	Decisión
▽	Archivo
▭	Terminal

Elaborado por: Lourdes Jindiachi
Fuente: Enrique Benjamín Franklin

4.3.4.1.3. Descripción del proceso: Clasificación de los documentos en los archivos

- **Verificar plazos**

Verificamos plazos de conservación a través de la tabla de retención documental, esto nos permitirá contestar las siguientes preguntas:

- **Normas para distribución de documentos**

No se conoce las normas se procede a consultar para una buena distribución de acuerdo al sistema archivístico utilizado por la secretaria de la dependencia.

Si se conoce las normas se sigue el proceso

- **Competencia de dirección**

No es competencia, se procede a devolver a la unidad para el redireccionamiento del documento, hasta que se verifique el destino de la documentación.

- **Archivos según su periodo.**

Clasificar el documento en forma temporal o permanente.

Fin proceso

4.3.4.1.4. Mapa del Proceso: Eliminación de documentos innecesarios

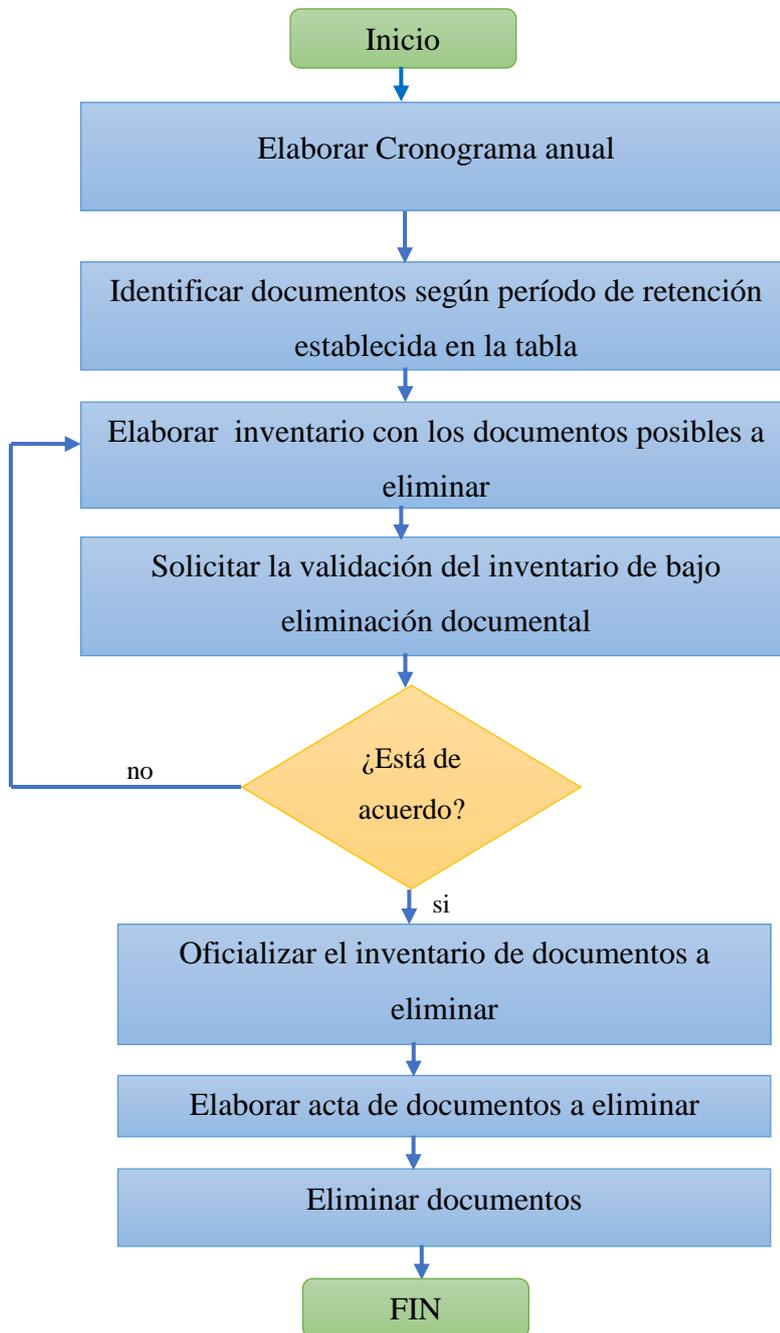
Tabla 14: Mapa del Proceso: Eliminación de documentos innecesarios

Nombre del proceso		Eliminación de documentos innecesarios			
Objetivo del procedimiento		Garantizar la eliminación de los documentos innecesarios en los diferentes niveles de archivo.			
ENTRADAS	Objetivo estratégico del proceso	Guiar el proceso para eliminación de documentos innecesarios			
Elementos de entrada	○ □ ◇	Actividad	Responsable		
Inicio	●				
Elaborar cronograma		●		Tiene la obligación de elaborar un cronograma anual de eliminación de documentos innecesarios de los archivos	Secretaria
Identificar documentos		●		Identificar los documentos que han cumplido su periodo de conservación	Secretaria
Elaborar inventario		●		Se procede a elaborar un inventarios de los documentos que se van a eliminar	Secretaria
Solicitar la validación del inventario		●		Se pasa a que el inventario sea aprobado por el Jefe inmediato	Secretaria Jefe
Aprueba			●	Decisión	
No, retorna actividad N° 2		●		Retornamos a la actividad 1 con el fin de estructurar de acuerdo con las observaciones emitidas por el Jefe inmediato	Secretaria
Si, oficializar el inventario		●		Se procede a poner la firma y sello, del Jefe para su respectiva a probación	Jefe
Redactar acta de eliminación		●		Después de tener todo aceptado procedemos a redactar una acta de eliminación	Secretaria
Procedemos a eliminar		●		Se procede a eliminar los documentara inventariados	Secretaria
FIN		●			

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

4.3.4.1.5. Flujograma del Proceso: Eliminación de documentos innecesarios

Gráfico 15: Eliminación de archivos



Simbología	
○	Inicio
▭	Operación
◇	Decisión
▭	Terminal

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

Fuente: Enrique Benjamín Franklin

4.3.4.1.6. Descripción del Proceso: Eliminación de documentos innecesarios

Elaborar un cronograma anual.

La secretaria formula el cronograma anual de eliminación de documentos.

Identificar documentos

Con ayuda de la tabla de retención, se procederá a verificar el vencimiento de los periodos de retención de las series documentales con el fin de elaborar un inventario general de estos documentos a eliminar.

Procede a su validación

Pasa a manos del jefe inmediato, para que este haga su respectiva aprobación, u observaciones para futuros cambios.

Si el Jefe no aprueba este retrocederá a la actividad 2 para con las observaciones dadas cambiar los documentos.

Si aprueba continua el proceso

Oficializar la eliminación

Se procede a firmar y poner el sello respectivo de la persona que aprueba este inventario de eliminación.

Acta de eliminación

Se redacta un acta para la eliminación de documentos, esto es la herramienta necesaria donde quedara constancia de la actividad y de los documentos o series eliminados.

Fin proceso

Este procedimiento se encuentra basado en el Registro Oficial N° 452, emitida el 2 de marzo de 2015. **Capítulo VII; Art. 41, De la eliminación de documentos**, donde se establece que: los documentos en soporte físico, en todos sus niveles de gestión, que han perdido su incidencia legal, técnica, financiera, administrativa, estadística o de otra índole, o que no tiene valor histórico, deberán ser digitalizados y, luego, destruidos, previa autorización expresa emitida por parte del Consejo Nacional de Archivos.

4.3.4.1.7. Mapa del Proceso: Eliminación de elementos innecesarios

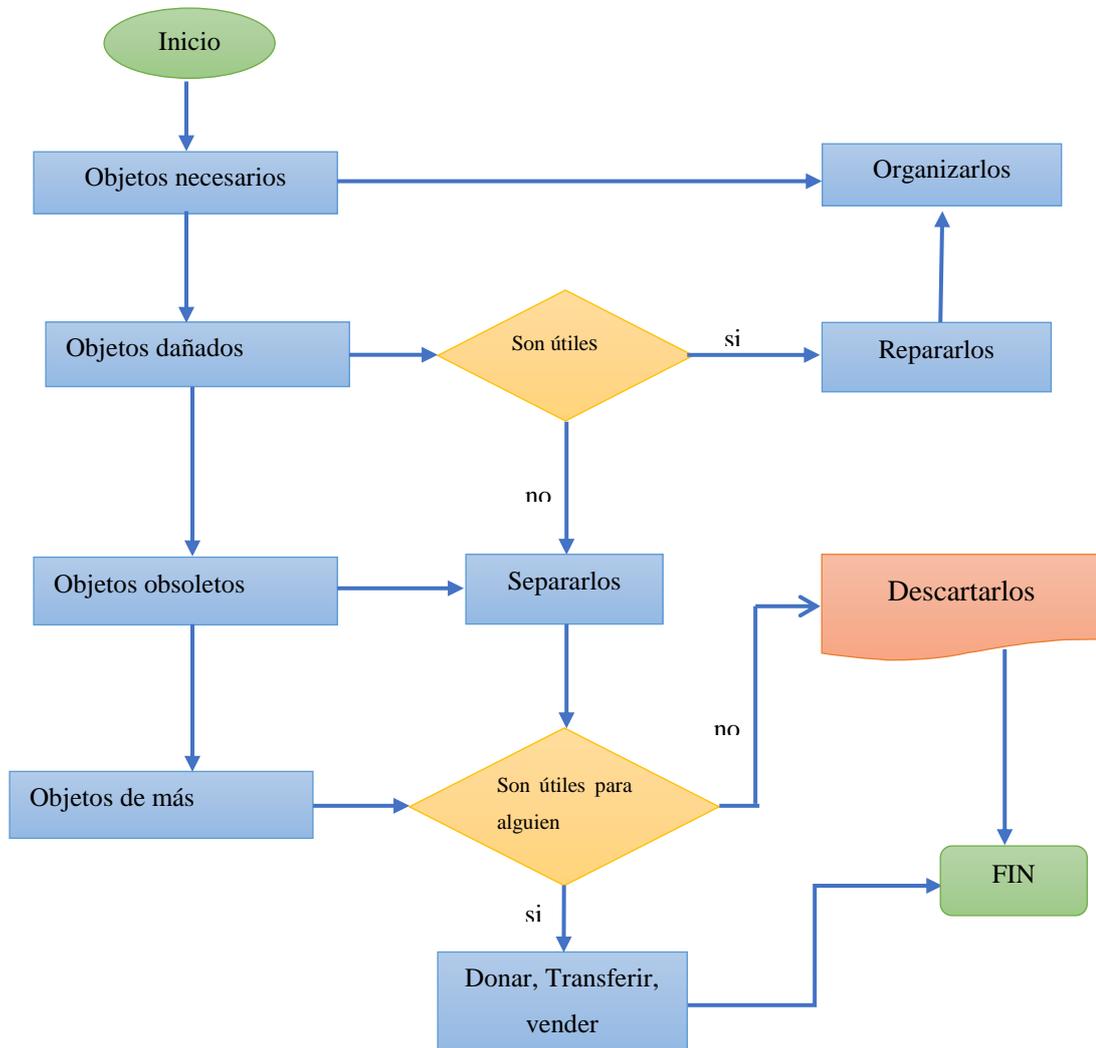
Tabla 15: Mapeo del Proceso Eliminación de elementos innecesarios

Nombre del proceso		Selección de elementos innecesarios		
Objetivo del procedimiento		Direccional al personal a través del proceso, la manera eficiente de seleccionar elementos innecesarios del área de trabajo.		
ENTRADAS	Objetivo estratégico del proceso	Mejorar la habilidad de la clasificación de documentos dentro de la oficina		
Elementos de entrada	○ □ ◇	Actividad	Responsable	
Inicio	●			
Objeto necesario	●	Todo objeto necesario se procederá a ubicarlos de acuerdo a su utilidad.		Secretaria
Organizar los objetos	●	Se procederá a verificar con qué frecuencia son utilizados y ubicarlos en el lugar apropiado		Secretaria
Objetos dañados	●	Si, se procederá a tomar una decisión donde permita determinar si el objeto se despacha o hay alguna otra alternativa		Secretaria
Son útiles	●	Decisión		Secretaria
Reparar el elemento	●	Si, se procede a reparar y retroceder a la actividad numero 2		Secretaria
Separamos o eliminamos del lugar de trabajo	●	Si, procedemos a eliminar y separar del lugar de trabajo		Secretaria
Objetos obsoletos	●	Decisión		Secretaria
Separamos del grupo de elementos	●	Procedemos a separar los elementos, con el fin de determinar su utilidad con otras personas.		Secretaria
Son útiles para alguien mas	●	Se verifica si estos elementos separados son útiles para algo más.		Secretaria
Se despacha los elementos	●	Si no son útiles, pues procedemos a dar de baja y a eliminarlos		Secretaria
Donamos, transferimos o vendemos	●	Si son útiles, se puede ver algunas alternativas.		Secretaria
Objetos de mas	●	Si existen elementos de más se retrocede a la actividad 8 y continua el proceso		Secretaria
Fin	●			Secretaria

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

4.3.4.1.8. Flujoograma del Proceso: Eliminación de elementos innecesarios

Gráfico 16: Eliminación de elementos innecesarios



Simbología	
○	Inicio
▭	Documento
▭	Operación
◇	Decisión
▭	Terminal

Elaborado por: Lourdes Jindiachi
Fuente: Enrique Benjamín Franklin

4.3.4.1.9. Descripción del Proceso: Eliminación de elementos innecesarios

Objetos necesarios

Si existen objetos necesarios dentro del área de trabajo, procedemos a organizarlos de acuerdo a su utilidad.

Objetos dañados

Si encontramos objetos dañados tomamos una decisión: **¿es necesario?** Si es necesario procedemos repararlos y después de la reparación procedemos a organizarlos de acuerdo a su utilidad dentro del trabajo.

Objetos obsoletos

En este tiempo la tecnología está en constante cambio, por ende los objetos, equipos, entre otros de una oficina no debe estar obsoletos.

Se existe un objeto obsoleto, se procederá a separar de los demás elementos, se pondrán en una caja, luego se verificara: **¿son útiles para alguien más?** Si es útil para alguien se procederá a realizar: donación, sorteos, transferencias, entre otros.

Objetos de más

Dentro de un área de trabajo existen gran número de elementos que están de más y que no son utilizados, para ello es preciso determinar y contestar esta pregunta: **¿es útil para alguien más?** No, pues los descartamos del área de trabajo o eliminamos, pero si la respuesta es positiva, procedemos a realizar: donaciones, transferencias, rifas, entre otros.

Fin proceso

4.3.4.2. Implementación de la segunda S: Organizar

4.3.4.2.1. Mapa del Proceso: Orden de elementos según su utilidad

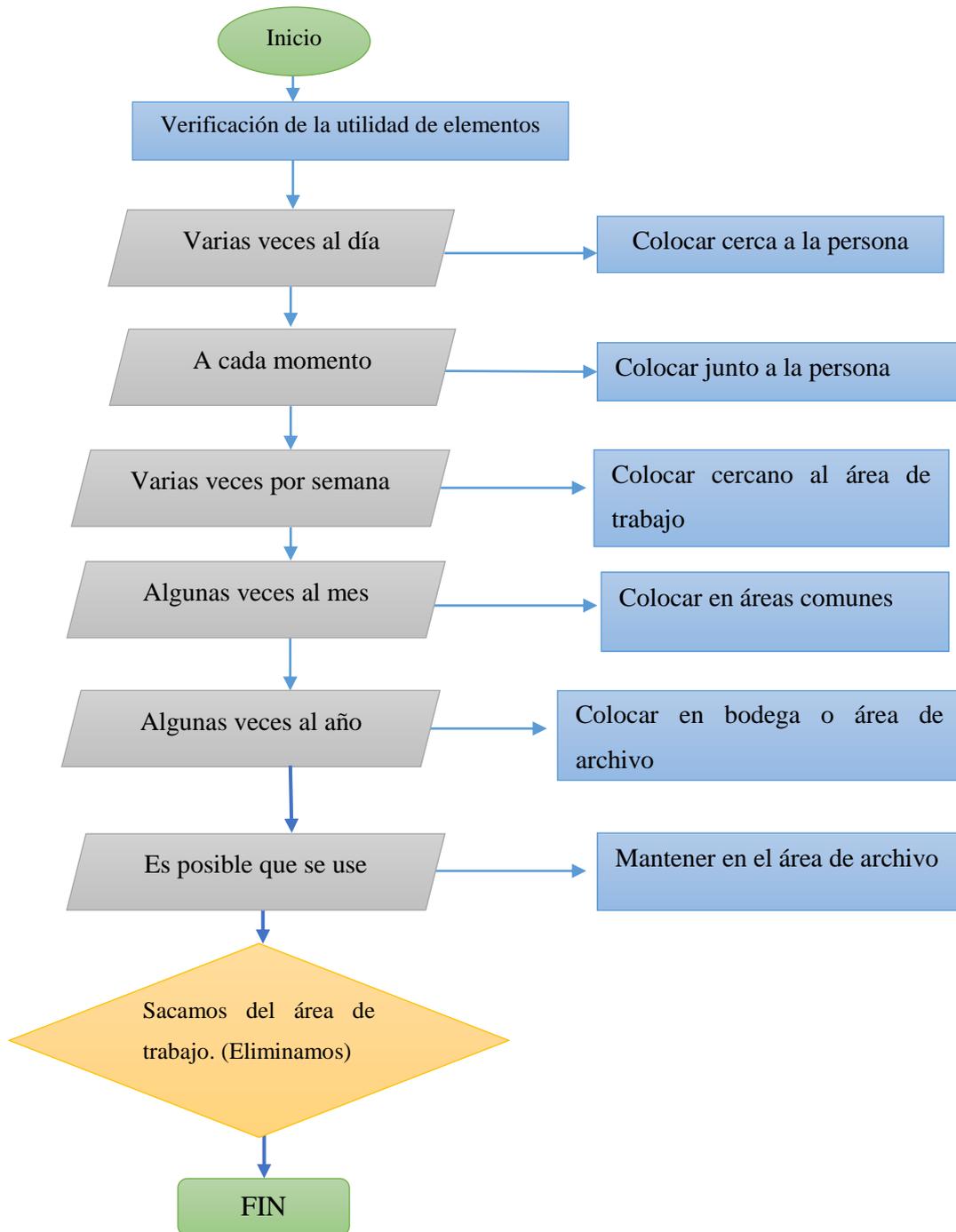
Tabla 16: Mapeo del proceso: Orden de elementos según su utilidad

Nombre del proceso		Grado de utilidad de elementos dentro del área de trabajo			
Objetivo del procedimiento		Proporcionar procedimientos para verificar el grado de utilidad de los elementos utilizados dentro de la oficina.			
ENTRADAS	Objetivo estratégico del proceso	Mejorar la habilidad de determinar la frecuencia de uso de los elementos.			
Elementos de entrada	○ □ ▭	Actividad			Responsable
Inicio	●				
Verifica la utilidad del elemento		●		Se verifica la frecuencia de uso de los elementos presentes en la oficina	Secretaria
Varias veces al día			●	No se utilizan varias veces se procede a la toma de otra decisión, va a la actividad 4	Secretaria
El elemento se coloca cerca de la persona			●	Si son utilizadas varias veces al día, el elemento será ubicado en el lugar especificado.	Secretaria
A cada momento			●	No se utiliza a cada momento, se direcciona a la actividad 6	Secretaria
Se coloca junto a la persona			●	Son utilizadas a cada momento, los elementos deben ser colocados junto a la persona	Secretaria
Varias veces por semana			●	Si la respuesta es no, se procederá a la actividad 8	Secretaria
Colocar en un lugar cercano del área de trabajo			●	Sí, es afirmativa, los elementos deben ser colocados en lugar cercano al área de trabajo	Secretaria
Algunas veces al mes			●	No, se va directo a la actividad 10	Secretaria
Colocar en áreas comunes del área de trabajo			●	Si, el elementos es ubicado de acuerdo a su utilidad	Secretaria
Algunas veces al año			●	No, se procede a una nueva decisión en la actividad 12	Secretaria
Colocar en bodega o área de archivo			●	Si, los elementos son determinado por su cantidad de uso colocarlos en el área respectiva	Secretaria
Es posible que se use			●	No se va a la actividad 14	Secretaria
Mantener en la bodega o área de archivo			●	Si se procederá a mantener en bodega, de acuerdo se vaya necesitando se ira cogiendo la cantidad necesaria	Secretaria
Sacamos del área de trabajo			●		Secretaria
Fin	●				

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

4.3.4.2.2. Flujograma del proceso: Orden de elementos según su utilidad

Gráfico 17: Flujograma del Proceso: Orden de elementos según su utilidad



Simbología	
○	Inicio
▭	Datos
▭	Operación
◇	Decisión
▭	Terminal

Elaborado por: Lourdes Jindiachi
Fuente: Enrique Benjamín Franklin

4.3.4.2.3. Descripción del proceso: Orden de elementos según su utilización

Varias veces al día

Los elementos u objetos que se utilizan con una frecuencia de varias veces al día, deben ser almacenado y ordenados cerca a la persona, para que esta pueda manipular y observar en qué lado se encuentran sus herramientas de trabajo.

A cada momento

Cuando se utiliza a cada momento los elementos y objetos, deben ordenarse junta a la persona, esto facilitara que la persona no se esté levantando en búsqueda de los elementos u objetos de trabajo, haciendo de esto la pérdida del tiempo en la atención al cliente.

Varias veces a la semana

Estos elementos deben ser colocados y ordenados en lugares cercanos al área de trabajo, esto permitirá que no exista mucha conglomeración de elementos dentro del área, haciendo que el ambiente laboral se encuentre organizado.

Algunas veces por mes

Estos elementos u objetos es necesario colocarlos en áreas comunes del lugar de trabajo

Algunas veces por año

Estos elementos son enviados y ordenados en el área de archivo o bodega respectivamente, cada vez que se necesite la utilización de algún objeto podrá llevar a este lugar para su adquisición.

Es posible que se utilice

Estos elementos procedemos a sacarlos del área ya que no se utilizara con frecuencias. O a su vez ordenarlos en el área de archivo o bodega.

Fin de proceso.

4.3.4.2.4. Mapa del Proceso: Ordenación de documentos en un archivo.

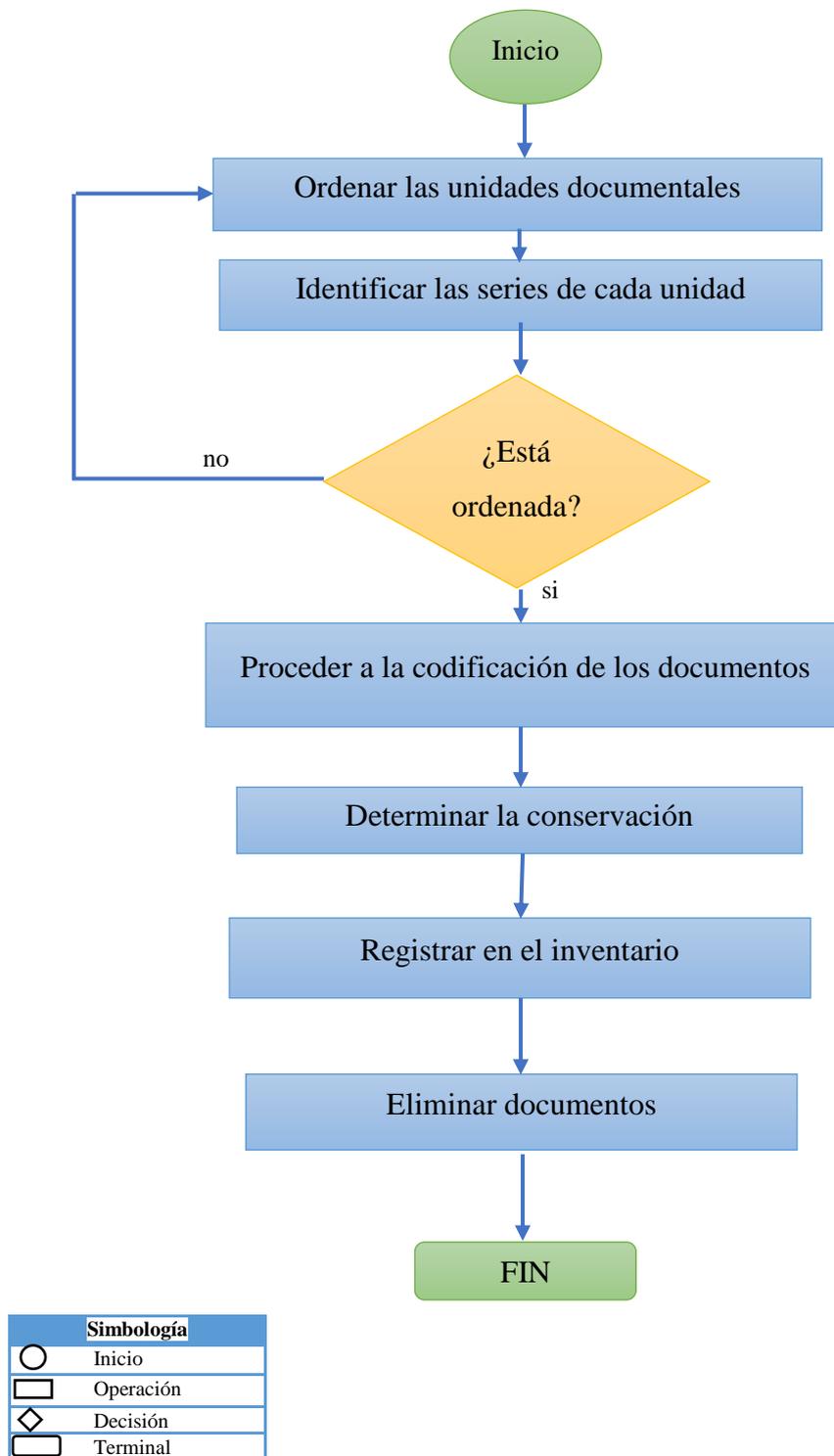
Tabla 17: Mapeo de proceso: Ordenación de documentación en un archivo

Nombre del proceso		Ordenación de documentación en un archivo.		
Objetivo del procedimiento		Establecer criterios uniformes para la organización de los documentos en los archivos.		
ENTRADAS	Objetivo estratégico del proceso	Mejorar la habilidad de la clasificación de documentos dentro de la oficina		
Elementos de entrada	○ □ ◇	Actividad	Responsable	
Inicio	●			
Ordenar las unidades documentales	●	Tiene que ordenar las unidades documentales del dependencia, de acuerdo al sistema utilizado		Auxiliar de Secretaria
Identificar cada unidad de las series	●	Constar las series de cada unidad con el fin de poderlos archivar		Auxiliar de Secretaria
¿Están ordenados?	●	Decisión		Secretaria
No, retroceder actividad N° 1	●	Debe verificar si ,los documentos se encuentran bien ordenados, para proceder a su codificación		Secretaria
Si, proceder con la codificación	●	Hacer una codificación de todos los elementos a archivar		Secretaria
Determinar la conservación	●	Procederá a la determinación de la conservación a través de un inventario		Secretaria
Registrar en el inventario	●	Registrar en los inventarios códigos para futuras búsquedas.		Secretaria
Fin proceso	●			

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

4.3.4.2.5. Flujoograma del Proceso: Ordenación de documentos en un archivo

Gráfico 18. Ordenación de documentación en un archivo.



Elaborado por: Lourdes Jindiachi
Fuente: Enrique Benjamín Franklin

4.3.4.2.6. Descripción del Proceso: Ordenación de documentos en un archivo

Ordenar las unidades

La auxiliar de secretaria deberá ordenar las unidades documentales que conforman cada serie mediante el sistema más conveniente (numérico, alfanumérico, cronológico o la combinación de cualquiera de estos métodos).

Identificar las series

La secretaria es la responsable, que deberá identificar cada unidad las series documentales para su archivamiento. (File de manila, file de palanca, cajas, paquetes, entre otros), con ellos siguientes datos:

- Unidad organizada
- Serie documental
- Fecha y Números correlativo de la unidad de conservación.

Codificación de los documentos

Se procederá a colocar la codificación de cada serie documental, para poder realizar búsquedas futuras sin demoras.

Conservación y registro

Para la conservación de estos documentos es necesario, anotar de acuerdo al tiempo de ingresa al archivo con el fin de llevar un inventario en forma ordenada para realizar una tabla de retención documental.

Se registra la documentación en forma clara con la codificación y el lugar donde se le va a archivar respectivamente.

Esto permitirá no tener demoras en las búsquedas de los documentos, estos estarán ordenados como lo pide el tercer pilar.

4.3.4.3. Implementación de la tercera S: Limpieza

En este pilar vamos a tratar acerca de cómo implementar un proceso de limpieza. Teniendo en cuenta que en este pilar, se procederán hacer las limpiezas tanto de los archivos, documentos, y elementos que se encuentran en la oficina de secretaria del GAD Provincial de Morona Santiago.

4.3.4.3.1. Mapa del proceso: Implementación de un plan de limpieza en el área de secretaria

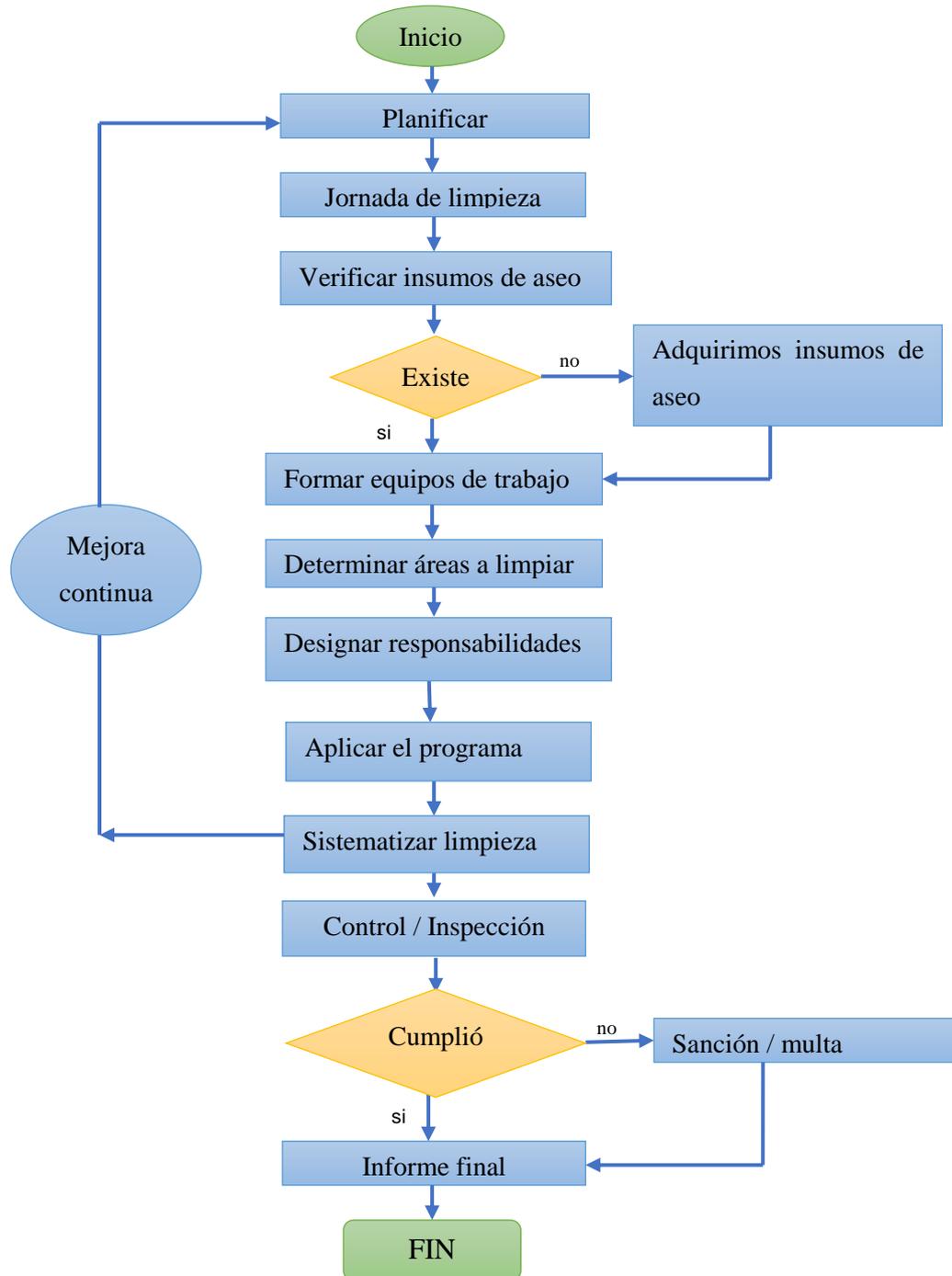
Tabla 18: Mapeo del Proceso: Implementación de un programa de limpieza

Nombre del proceso		Implementación de un programa de limpieza		
Objetivo del procedimiento		Establecer un proceso que permita la implementación un programa de limpieza		
ENTRADAS	Objetivo estratégico del proceso	.concientizar al personal la importancia del aseo del lugar de trabajo		
Elementos de entrada	○ □ ◇	Actividad	Responsable	
Inicio	●			
Fase 1: planificar	●	Dentro de la primera fase se encuentra una planificación previa al programa de limpieza	Área de planificación	
Jornada de limpieza	●	Se realiza una jornada de limpieza	Empleados	
Verificar insumos de limpieza necesarios	●	Debemos contar con insumos de limpieza necesarios para el trabajo	Aux. de servicio	
Existe	●	Decisión	Aux. de servicio	
No, adquirir insumos necesarios	●	Si no existen los insumos de limpieza, procedemos a adquirirlos los que sean necesarios	Aux. de servicio	
si, conformamos equipos de trabajo	●	Dividimos por equipos para desarrollar el trabajo planificado	Empleados	
Fase 2: determinar áreas a limpiar	●	verificamos áreas donde hay que limpiar para ello se utiliza el “mapa 5’S, que permite visualizar correctamente el área	Empleados	
Designar responsabilidades	●	A cada grupo es necesario que se le asigne las responsabilidades a desarrollarse	Área de planificación	
Aplicar el programa planificado	●	Se pone en marcha el plan de limpieza, los tiempos se encuentran establecidos para cada grupo con sus respectivas responsabilidades.	Empelados	
Sistematizar limpieza	●	Buscamos nuevas alternativas donde se pueda dar una retroalimentación o mejora continua de la planificación	Área de planificación	
Control / inspección	●	Se controla las actividades que se hallan planificado para ello se utiliza el checklist	Área de planificación	
cumple	●	Decisión	Área de planificación	
No, sanción / multa	●	se procederá a realizar un llamado de atención o multa dependiendo el caso y como lo tomen la dirección correspondiente	Área de planificación	
Si, informe final	●	Se realiza un informa final de las actividades que se planificaron y las que fueron cumplidas y anexamos	Responsables de cada grupo	
Fin	●			

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

4.3.4.3.2. Flujograma del proceso: Implementación de un plan de limpieza en el área de secretaria

Gráfico 19: Implementación de un plan de limpieza



Simbología	
○	Inicio
▭	Operación
◇	Decisión
▭	Terminal

Elaborado por: Lourdes Jindiachi
Fuente: Enrique Benjamín Franklin

4.3.4.3.3. Descripción del Proceso: Implementación de un plan de limpieza en el área de secretaría

FASE 1

1. Planificación

Antes de empezar a limpiar tendremos que planificar varias cosas:

- Áreas piloto de seiso (limpieza) por las que vamos a empezar para tomarlas como experiencias de prueba
- Compra o alquileres de equipos de limpieza, si fuera necesarios
- Aprovisionamiento de elementos de limpieza: fregonas, productos químicos, entre otros.
- Establecimiento de las metas a conseguir tras la implantación de seiso
- Establecimiento de indicadores
- Definición de responsables de proceso, áreas en las que se dividirá la zona de trabajo para la implantación
- Preparación de la documentación necesaria para la implantación
- Toma de fotografías para posterior comparativa

2. Jornada de limpieza diaria

Durante los días planificados en el paso 1 se realiza la campaña de limpieza de las áreas seleccionadas, se considera como un gran paso en la motivación de los trabajadores y ayudan a comprometerse a toda la plantilla en la implantación de las 5s.

En estas jornadas el objetivo es el de marcar el estándar de limpieza permanente que se aplicara a partir de ese momento.

La limpieza debe formar parte de los deberes diarios de las personas, por ejemplo barrer y limpiar diariamente el polvo, suciedad del suelo, pasillos, estantes, entre otros.

3. Verificamos si la institución cuenta con los instrumentos necesarios para proceder con la jornada.

Es necesario que la institución cuente con instrumentos, insumos de trabajo, permitiendo que el personal que se encuentra desarrollando este programa pueda realizar el trabajo de forma segura sin demora alguno.

4. Conformamos equipos de trabajo

Es necesario dividir todo el personal en grupos de trabajo y cada uno de ellos tendrá su respectiva área y responsabilidad en el cumplimiento de lo planificado

FASE 2

Esta fase comprende la Limpieza con inspección: una vez que la primera fase se afirma como práctica diaria, se puede ayudar a mantener las condiciones utilizando nuestros 5 sentidos para detectar ligeros defectos u otras anomalías en las diversas unidades del departamento.

Para realizar una limpieza con inspección primeramente se debe determinar lo siguiente:

1. Determinamos áreas a limpiar

Puede incluirse un mapa con las distintas áreas implicadas para una gestión más visual que se denomina "Mapa de 5s" (**Anexo 11**), donde se indica las distintas áreas de limpieza, su responsable y la frecuencia con la que se realiza.

2. Aplicar seiso

Ponemos en marcha lo planificado en la fase 1. Los elementos a utilizar han de estar almacenados en lugares de fácil acceso y con condiciones adecuadas para su fácil identificación, uso, conservación y devolución. En esta fase tomaremos las fotografías

"del después" para observar la diferencia entre el lugar de trabajo con y sin suciedad. Muy interesante para la redacción del documento de "Control e informe final"

3. Sistematizar la limpieza

Los datos tomados durante Seiso (Limpieza) es una de las bases del 5S. Esta información sobre las áreas de difícil acceso y procedimientos complejos de limpieza serán de gran utilidad en las labores de mejora continua de la organización, facilitando labores de limpieza futuras.

La limpieza proporciona gran cantidad de información sobre los equipos, esta información ha de guardarse para su posterior análisis y planificación de acciones de mantenimiento preventivo.

La sistematización, además, ha de preocuparse de asegurar la limpieza mediante los procedimientos correctos. El objetivo es que los empleados se vean involucrados en la limpieza y que se vea como parte activa y necesaria de su trabajo diario.

La sistematización pasa por aplicar los siguientes cuatro puntos a todas las tareas.

- Identificar la causa de la suciedad.
- Eliminar dicha causa.
- Aislarla si no es posible eliminarla
- Establecer un sistema de limpieza periódico si no es posible aislarla.

Este procedimiento se tendrá en cuenta para cualquier acción en Seiso (Limpieza) pero especialmente en: Fuentes de suciedad, todo aquello que genera suciedad (Ejemplos: computadora, papel, exceso de materia prima, copiadora, impresora entre otros), lugares difíciles de limpiar, aquellos donde el propio equipo, material almacenado, etc. Impide que pueda limpiarse con frecuencia.

Para evitar al máximo este tipo de lugares puede optarse por equipar con ruedas los elementos menos pesados de forma que puedan moverse fácilmente y sin esfuerzo o

poner los más pesados sobre raíles. En algún momento podría necesitarse personal muy cualificado para desarrollar estas actividades. Ejemplos: bajo armarios, detrás de estanterías, zonas en altura, cuadros eléctricos, entre otros. El tiempo diario dedicado a la limpieza no debe exceder de los 5 ó 10 minutos por persona, o media hora semanal

4. Control /inspección

Se realizaría un control e inspección con el fin que el trabajo planificado sea cumplido a cabalidad, para ellos se utiliza un instrumento como es el “Checklist” (**Anexo 13**)

En caso de no cumplirse se procederá a llamar la atención o multarlo dependiendo la decisión del jefe inmediato.

5. Informe final

Los responsables de cada área informaran a dirección de planificación, problemas encontrados, mediante la implantación y sugerencias para posibles mejoras.

6. Mejora continua

El objetivo no es el eliminar la suciedad sino el de sistematizar la búsqueda de fuentes de suciedad y contaminación para que sean eliminados en origen.

La mejora continua proviene básicamente de lo que se denomina “limpieza con inspección”, cuando las 5s hayan sido incorporadas en la empresa y la limpieza es ya un hábito podemos incorporar procedimientos de inspección.

Es importante tener en cuenta que la tarea no es delegable a personal sin cualificación ya que no es una tarea sencilla.

Cuando un equipo empieza a fallar, el operario es, normalmente, el que primero se da cuenta por lo que toda la información que obtengamos por este medio será muy beneficiosa para el mantenimiento preventivo de los equipos.

El control visual nos ayudará en esta tarea de distinguir entre un buen y mal funcionamiento: contadores, plantillas que indican la ausencia de una herramienta, etc. Es importante saber cómo actuar en caso de mal funcionamiento del sistema para lo cual se mantendrán los procedimientos pertinentes actualizados.

Este programa ayuda a mantener todos los elementos de trabajo en buen estado, las Pc's deben ser constantemente actualizadas los programas (virus, paquetes informáticos, entre otros), para poder desarrollar el trabajo de forma eficiente, de igual manera la impresora ya que es el instrumento que nos permite obtener los documentos necesarios en forma impresa, el técnico es el encargado de supervisar que el contenedor de tinta este en perfectas condiciones, por otro lado la secretaria debe mantener su escritorio limpio, libre de documentos aglomerado, adornos innecesarios, sin polvo, esto facilita a que el cliente que recurre a las oficinas se lleve una impresión positiva de la institución en general, esto se limita en el área de secretaria, pero no quiere decir que solo es responsabilidad de la secretaria sino más bien una motivación a que todas las dependencias sigan el ejemplo, y preservar un ambiente laboral saludable.

4.3.4.4. Implementación de la cuarta S: Estandarización, mantener

4.3.4.4.1. Mapa del Proceso: Implementación de control o estandarización

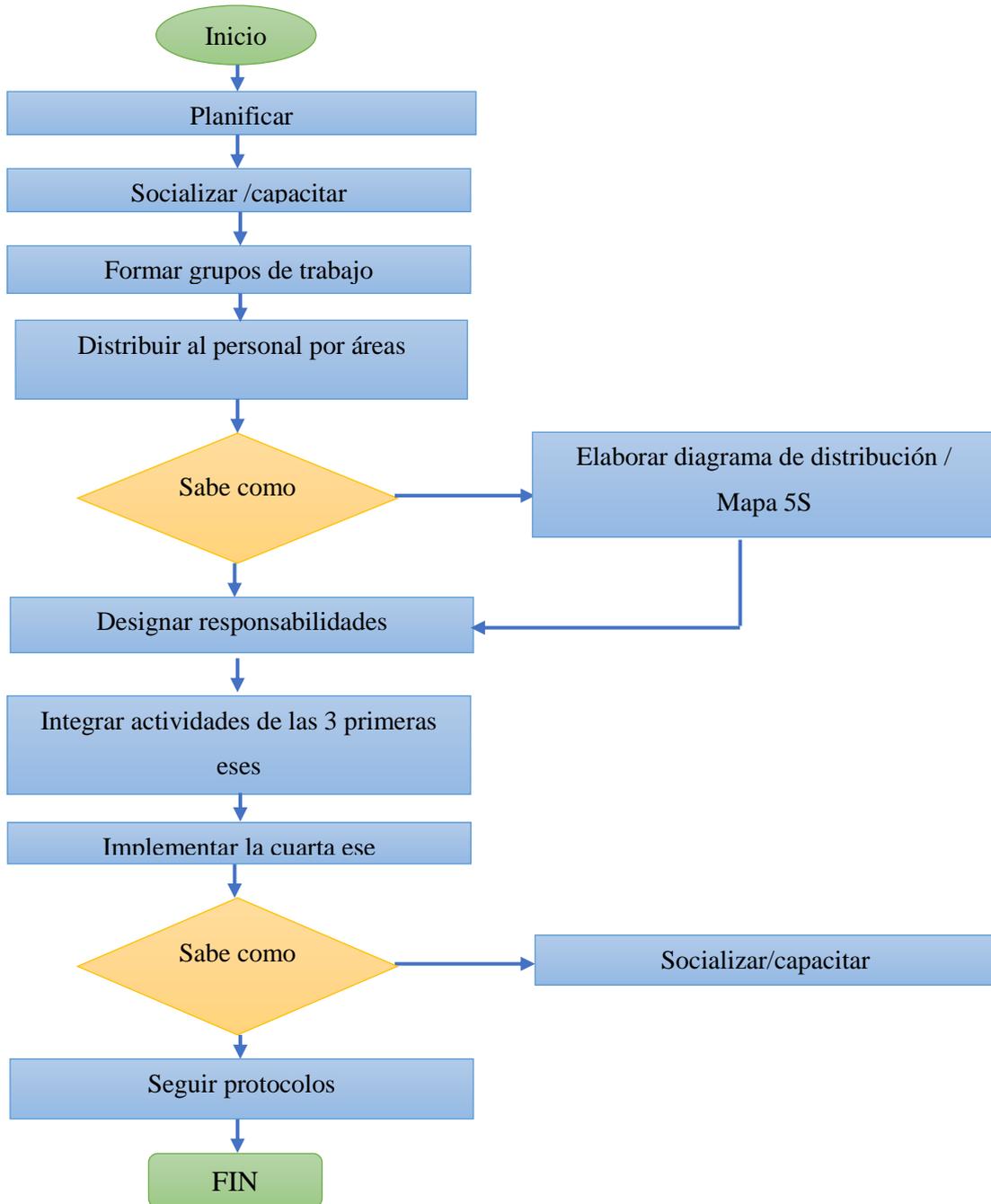
Tabla 19: Mapeo del Proceso: Implementación de control o estandarización

Nombre del proceso		Aplicación de control o estandarización		
Objetivo del procedimiento		Establecer un proceso que permita la implementación de un control o estandarización.		
ENTRADAS	Objetivo estratégico del proceso	Permitir al personal hacer habito de clasificar, ordena y limpiar a través de protocolos		
Elementos de entrada	○ □ ◇	Actividad		Responsable
Inicio	●			
Planificar	●	Dentro de la planificación se provee el tiempo, métodos, e instrumentos para proceder con la implementación		Área de planificación
Capacitar	●	Antes de la implementación, de la planificación se procede a socializar y capacitar al personal , para promover el hábito de las actividades y las importancias que conlleva		Área de planificación
Formar grupos de trabajo	●	Después de la capacitación procedemos a formar grupos de trabajo dependiendo de cada departamento		Personal
Elaborar diagrama de distribución	●	Se procede a realizar un diagrama de distribución de los grupos formado para determinar posibles responsabilidades		Área de planificación
¿Sabe cómo distribuir?	●	Decisión		Área de planificación
No, utilizar Mapa 5'S	●	La herramienta del mapa 5'S, sirve para marcar el área de la institución para poder determinar que grupos irán a cada área.		Área de planificación
Si, designar responsabilidades	●	Si tenemos en claro cómo distribuir al personal, procedemos a designar las respectivas responsabilidades y trabajos que deben desarrollar.		Área de planificación
Integrar las 3'S	●	Cada grupo pondrá en marcha actividades de las 3'S principales		Personal
Proceder implementación	●	Se procede su implementación de la cuarta s		Personal
¿Sabe cómo?	●	Decisión		Personal
No, retornar actividad 2	●	si es negativa la respuesta retornamos actividad 2		Personal
Si, aplicar protocolos	●	Si es positiva, procedemos con ayuda de los protocolos a la clasificación, orden y limpieza de los elementos del área.		Personal
FIN	●			

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

4.3.4.4.2. Flujograma del Proceso: Implementación de control o estandarización.

Gráfico 20: Implementación de orden o estandarización



Simbología	
○	Inicio
▭	Operación
◇	Decisión
▭	Terminal

Elaborado por: Lourdes Jindiachi
Fuente: Enrique Benjamín Franklin

4.3.4.4.3. Descripción del Proceso: Implementación del control o estandarización

Planificar

Planificar las actividades que se va a desarrollar en este pilar, tomando el más mínimo para que esta planificación salga de la mejor manera.

Socializar al personal

Antes de empezar con la actividad, se socializa las actividades y estrategias que se va a desarrollar.

Formar grupos de trabajo

Formar equipos de trabajo, para poder hacer nuestro trabajo en forma eficiente, es necesario que el personal se sienta comprometido en fomentar las actividades de las 5'S.

Identificar áreas para limpieza

Debemos identificar las áreas para la limpieza, utilizando un diagrama para posteriormente designar las respectivas responsabilidades para cumplir con la propuesta.

Implementar

Cabe mencionar que dentro de la planificación para esta implementación, debe de incluir las 3 actividades de los 3 primeros pilares. Con el fin de estandarizarlos y proceder a crear un hábito en este proceso.

Seguir protocolos

La más importante de este cuarto pilar es el diseñar protocolos distintos que nos permite guiar las actividades y que con este se vaya convirtiendo en un hábito lo que estamos realizando.

4.3.4.5. Implementación de la quinta S: Autodisciplina

4.3.4.5.1. Mapa del proceso: Implementación de autodisciplina

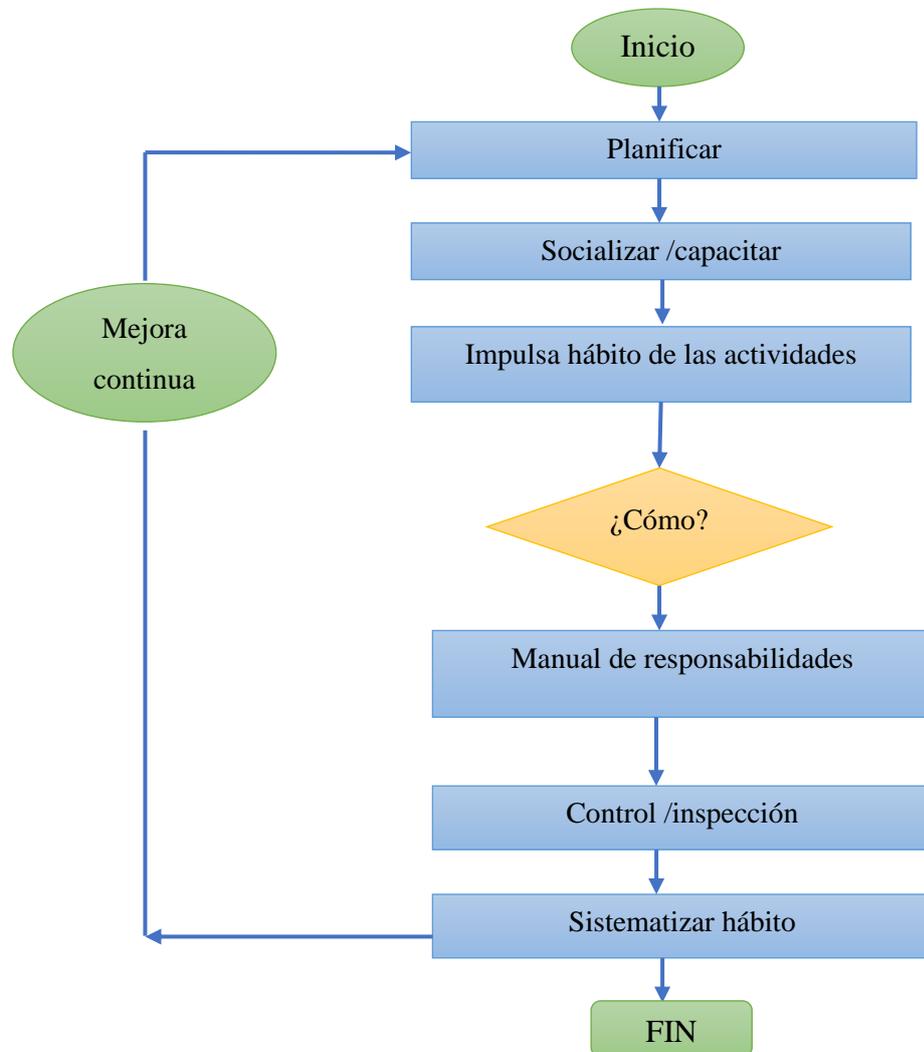
Tabla 20: Mapeo del Proceso: Implementación de autodisciplina

Nombre del proceso		Aplicación de Autodisciplina		
Objetivo del procedimiento		Establecer un proceso que permita la implementación de la autodisciplina		
ENTRADAS	Objetivo estratégico del proceso	Permitir al personal aumentar el nivel de autoconfianza en sí mismo para la aplicación de este programa		
Elementos de entrada	○ □ ◇	Actividad	Responsable	
Inicio	●			
Planificar	●	Planifica el plan para poder implementar este pilar	Área de planificación	
Capacitar /socializar	●	Capacitar la importancia que tiene de realizar este programa, y mejorar el autoestima del persona en el hábito de limpieza, orden, y clasificación	Área de planificación	
Impulsar habito con las actividades anteriormente planteadas	●	Se procede a dar paso a las actividades de los 4 primeros pilares, para con esto poder tomar decisiones	Personal	
¿Cómo?	●	Como implementar		
Manual de responsabilidades	●	Se realiza a través de un manual de responsabilidades del personal, y Jefes	Área de planificación	
Control /inspección	●	Controlamos las actividades desarrolladas con el fin de buscar alternativas finales.	Área de planificación	
Sistematizar habito	●	Sistematizamos, re planificamos con el fin de tener mejores cambios	Área de planificación	
Mejora continua	●	Procedemos aplicar nuevas estrategias para mejorar ese pilar	Área de planificación	
FIN	●			

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

4.3.4.5.2. Flujograma del Proceso: Implementación de Autodisciplina

Gráfico 21: Flujograma del proceso: Implementación de autodisciplina



Simbología	
○	Inicio
□	Operación
◇	Decisión
▭	Terminal

Elaborado por: Lourdes Jindiachi
Fuente: Enrique Benjamín Franklin

4.3.4.5.3. Descripción del Proceso: Implementación de Autodisciplina.

Planificar

Establecer reglas que permitan fortalecer la autoestima de las personas de mantener el hábito en las personas para implementar este programa. Es importante que el personal tome conciencia de la forma como se lleva la limpieza del área de trabajo

Socializar y capacitar

Debemos poner en conocimiento todas las actividades a planificar, con el fin que el personal se debe incluir a fondo los que se quiere realizar.

Realizar capacitaciones, mensuales que haga conciencia al personal a tener su área de trabajo ordenad, las cosas clasificadas con ahorro de espacio.

Impulsa hábito de las actividades

Para impulsar habito en las actividades, debemos primeramente el personal deberá concientizarse a través de videos, fotografías de cómo sería un ambiente sucio, desordenado.

Y se necesitaría que se implemente varias actividades de limpieza.

Manual de responsabilidades

Es necesario implementar un manual de responsabilidades del personal del área donde se va aplicar este programa, con esto nos ayudara a que cada persona siga en orden las responsabilidades que se presenta con esto la implementación será un éxito.

4.4 MÉTODOS PRÁCTICOS PARA IMPLEMENTAR LAS 5'S

4.5.1. Implementar la primera S: Clasificar.

El propósito es retirar de los puestos todos los elementos que no son necesarios para el trabajo cotidiano. Los elementos necesarios se deben mantener cerca de la acción, mientras que los innecesarios se deben retirar del sitio o eliminar.

Nos ayudará a tener buenos criterios de clasificar lo necesario de lo innecesario, y lograr con esto un ambiente despejado y seguro, dando importancia a la necesidad de tener un puesto de trabajo libre de desperdicios, para minimizar los tiempos de búsquedas, movimiento y recorridos, aumentando el nivel de seguridad del área y cada puesto de trabajo, recuperando el espacio necesario para ordenar de mejor manera los objetos que resultan necesarios de esta primera fase.

4.5.1.1 Selección de documentos innecesarios dentro del archivo de la institución

En el área de secretaría y archivo de la institución ingresan documentos para sus respectivos trámites, estos documentos son almacenados en el archivo, para que los archivos sean gestionados en forma efectiva primeramente debemos tener en cuenta todos aquellos documentos que ya terminan su vida útil, como lo dice en el siguiente artículo, de la Ley del Sistema Nacional de Archivos.

Artículo 62. Los documentos serán transferidos de acuerdo con los siguientes plazos:

- a. **Archivos de gestión:** los documentos permanecerán en las oficinas administrativas productoras durante un promedio de cinco años, de acuerdo con lo establecido en las tablas de plazos de conservación.
- b. **Archivo Central:** Una vez cumplida la etapa anterior, los documentos con valor administrativo y legal pasarán a los Archivos Centrales de cada entidad, en donde permanecerán alrededor de 15 años.

Posteriormente serán transferidos a la Dirección General del Archivo Nacional, aquellos que tengan valor científico-cultural, previa determinación de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.

- c. **Archivo Histórico o Final:** Los documentos que tengan como mínimo 20 años de antigüedad y sean de valor científico-cultural, pasarán a ser custodiados en forma permanente por la Dirección General del Archivo Nacional, previa autorización de esta Dirección.

Hay que tener en cuenta que los documentos deben ser respetados de acuerdo como lo dice la ley de archivos, no debemos pasarnos los plazos de retención, para ello se elaboró un formato “**RETENCIÓN DOCUMENTAL**”, que lo podemos visualizar en los anexos adjunto a este documento.

4.5.1.2 Selección de equipos, materiales de oficina innecesarios.

Determinar los criterios de selección de elementos innecesarios, definir el proceso de selección implica tener un proceso estructurado y definido con la finalidad de tener claro el criterio de seleccionar las cosas necesarias de las innecesarias.

Para poder identificar los elementos innecesarios dentro de la oficina se realiza la aplicación primeramente de una tabla llamada “Hoja de campo para localizar elementos innecesarios” (**Ver Anexo 8**), este documento nos permitirá detallar en forma precisa los elementos innecesarios localizados en nuestra área de trabajo que no nos habíamos dado cuenta en el transcurso de nuestras labores.

Tabla 21: Hoja para localizar elementos innecesarios

ELEMENTOS INNECESARIOS	CANTIDAD	LOCALIZACIÓN

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

Cuando esta hoja es llenada con todos aquellos elementos innecesarios en el área de trabajo se procederá a marcar con la tarjeta roja. (**Ver Anexo 9**)

El uso de la “tarjeta roja” constituye el paso fundamental para hacer posible la clasificación. Consiste en colocar tarjetas rojas sobre aquellos elementos que tienen que evaluarse para ver si son necesarios realmente o no. Un objeto con tarjeta roja está pidiendo que se dé respuesta a estas preguntas:

- a. ¿Es necesario este elemento?
- b. ¿De ser necesario, lo es en esta cantidad?
- c. ¿De ser necesario y en esta cantidad, es necesario que esté en esta ubicación?

En esta categoría se clasifican los siguientes elementos: elementos dañados o descompuestos, obsoletos o caducos, peligrosos, elementos de más. Para estos elementos se diseñó un proceso que se detalla a continuación.

4.5.1.3 Protocolo para clasificación de documentos

Clasificación archivística

1. Identificar la serie documental, cuya actividad, representada por el título de dicha serie, dio origen al asunto del expediente
2. Asignar número de expedientes
3. Generar la hoja de registro del inventario general por expediente.
4. Asignar el código de clasificación compuesto por la clave del fondo, la clave de la sección, la clave de la serie identificada y el número de expediente.

NIVEL	CÓDIGO	TÍTULO
Fondo	SG	Secretaría General
Sección	SG.03	Subsecretaría de servicios, proceso
Subsección	SG.03.01	Dirección talento humano
Serie	SG.03.01.01	Copias Certificadas

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

4.5.2. Implementar de la segunda S: Ordenar

“Un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio”, quiere decir que se trata de organizar todos los elementos que ya una vez han sido seleccionados como necesarios o que aún son útiles, para que estos se acomoden en un lugar definido y así se encuentren con mucha más facilidad, las cosas utilizadas con más frecuencia debemos colocarlas en un lugar donde sabemos que lo vamos a encontrar sin estar perdiendo el tiempo en buscarlo.

Orden: en este paso para lograr la organización de los elementos de acuerdo a su frecuencia de uso, es recomendable el uso de un formato de implementación de orden (**Anexo 10**), el cual debe ser llevado por parte de cada personal de la institución, en este caso por parte de la secretaria para determinar los elementos que realmente se necesitan en el puesto de trabajo, su ubicación correspondiente y la cantidad necesaria del mismo.

Después de haber llenado el formato, se procede a ordenar los elementos y establecer controles visuales para que todos los trabajadores identifique los sitios en donde deben ubicarse los mismos.

4.5.3. Implementación de la tercera S: Limpieza

“Los trabajadores se merecen el mejor ambiente y entorno”, esto quiere decir que desde el Gerente, el administrativo, el oficial, el técnico, e incluso el cliente y todos aquellos que conforman la institución son los encargados de crear un lugar limpio de trabajo ya que es de suma importancia que el lugar donde siempre nos encontramos este limpio, pues esto nos motiva más se dice que un lugar limpio siempre habla bien de nosotros.

Este pilar consiste en eliminar el polvo y todas las fuentes de suciedad asegurándose a su vez que todos los medios se encuentren siempre en el mejor estado.

Que se debe hacer en este tercer pilar:

- a. Eliminar manchas, polvo, desperdicios de escritorios, sillas, oficinas, archiveros, equipos, PC's y demás elementos del sitio de trabajo
- b. Mantener los archivos electrónicos con una programación acorde con las mayores exigencias de operación, de tal manera que se puedan eliminar elementos obsoletos, sobrecargas irracionales y problemas en los equipos de trabajo.

Se presenta un plan de limpieza.

Tabla 22: Plan de limpieza para el área de secretaria y archivo.

PROGRAMA DE LIMPIEZA PARA EL ÁREA DE SECRETARIA Y ARCHIVO				
Objetivo general		Concientizar al personal que labora dentro del área e institución, sobre el mantener limpio el lugar de trabajo, para incrementar la productividad y brindar un servicio de calidad con calidez.		
Área	Lugar	Responsables	Material	Frecuencia
Secretaria	Archiveros	Secretaria Auxiliar de secretaria	Aspiradora, Brocha, Mascarilla	1 veces por semana
	Pasillos	Auxiliar de aseo	Trapeador, Escoba, Agua con desinfectante, Mascarilla	Todos los días
	Pisos de oficina	Auxiliar de aseo	Escoba, Trapeador, Agua con desinfectante, Mascarilla	Todos los días cada hora
	Vidrios	Auxiliar de aseo	Agua destilada, Franela para vidrios, Desinfectante, Escurreidor de vidrio, Mascarilla.	2 veces por semana
	PC's	Técnico Informático	Pinzas, Sopladora, Lata de aire comprimido, Limpiador spray de pantallas y CD, Grasa para procesadores, Toallitas limpiadoras de pantallas, Mascarilla	1 vez por semana
	Impresoras/copiadora	Técnico Informático	Pinzas, Atornillador, Sopladora, Limpiador de cartuchos, Limpiador de rodillos, Mascarilla	1 vez por semana
	Instalaciones eléctrica	Eléctrico	Atornilladores plano y estrella, Multímetro digital, Cautín para soldar, Cortadores de cabezales, Taipe, Lentes protectores.	2 a 3 veces por semana
	Mesa de trabajo	Secretaria Auxiliar de Secretaria	Franela, Desinfectante, Mascarilla	Todos los días antes de empezar las jornadas de trabajo

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

4.5.3.1. Protocolo para limpiar elementos electrónicos o informáticos.

Limpieza PC's

- a. Necesitamos una lata de aire comprimido o un pequeño compresor, además de un desarmador por si es necesario quitar tornillos para poder abrir la máquina. También una pequeña aspiradora para limpiar cualquier desorden hecho al abrir la computadora (solo no la utilices para limpiar su interior)
- b. Usar una máscara de polvo es opcional, pero se recomienda si quieres evitar estornudos ocasionales.
- c. Apaga tu equipo y cualquier sector de sobrecargas o fuentes alternativas de poder en donde pueda está conectada. La mayoría de las computadoras tienen un interruptor de poder principal en la parte trasera. Y desconecta todos los accesorios.
- d. Abre tu equipo, si en caso requiere de destornilla proceder en la forma correcta.
- e. Comienza a limpiar, usa el aire comprimido para quitar el polvo que está dentro de la máquina. Es mejor comenzar por la parte superior y proseguir hacia la parte inferior, de esta manera será más fácil limpiar el polvo que esta acumulado en la parte inferior de la máquina.
- f. Al momento de abrir la computadora se encontrara con mucho polvo, es por ello que es necesario utilizar una lata de aire comprimido, esto permitirá llegar a los lugares más escondidos de la torre, cuya función es quitar el polvo y sacar desechos más grandes.
- g. Si la PC se encuentra con demás polvo, es necesario sacar al aire libre para poder eliminar todo el polvo esto con ayuda de una broncha pequeña y con la sopladora, que nos ayudara para limpiar el polvo la suciedad en partes difíciles de limpiar.
- h. Para el lente de lector de CD/DVD es necesario utilizar limpiador de lentes de CD/DVD, esto permitirá limpiar unidades y reproductores de CD/DVD, su función principal es ayudar a manejar la claridad en audio y video, eliminar en forma segura polvo y suciedad de los lentes de láser.
- i. El teclado se deberá utilizar la sopladora, con un poco de líquido útil para mantener el teclado fuera de grasa.

Consejos

- a. Utiliza una máscara de polvo para evitar los estornudos e irritaciones, especialmente si tienes problemas respiratorios.
- b. Limpiar la maquina al aire libre te puede ahorrar el esfuerzo de limpiar el área de trabajo.

Advertencias

- a. Nunca utilices plumeros, o cualquier tipo de tela limpiadora, ya que estos pueden crear electricidad estática la cual daña componentes eléctricos.
- b. No utilizar guantes de látex y no trabajar encima de alfombras o tapetes.
- c. No es recomendable soplar dentro de la computadora, ya que no da muchos resultados y al hacerlo corres el riesgo de escupir en los componentes eléctricos.
- d. No toques los componentes internos de la computadora, no es necesarios.
- e. A pesar de que el proceso explicado anteriormente es muy seguro, la limpieza puede causar problemas inesperados. Si una partícula llegara a caer en el lugar equivocado, podría causar problemas.

4.5.3.2. Diseño de políticas para la limpieza y orden:

- a. Es obligación de todos conocer y aplicar las normas relacionadas al programa de mejoramiento 5'S
- b. Es tarea de todos mantener el ambiente de trabajo excelente limpio y ordenado de acuerdo a la metodología de 5'S. las tareas relacionadas con organización, orden y limpieza deben ser integradas como parte de las actividades regulares y no como actividades extraordinarias.

- c. El principal responsable de mantener la metodología 5'S es el Líder de cada equipo de trabajo.
- d. El jefe del área es responsable de que todos los operarios conozcan la metodología 5'S. para lo cual estará permanentemente vigilada y compartiendo con su personal a fin de conseguir el éxito en el proceso.
- e. Se debe entrenar al personal nuevo en la metodología 5'S a través de la charla de inducción. Es decir, se funciona la inducción a trabajadores nuevos con la metodología 5'S. en el caso de personal temporal también deben cumplir con cada uno de las políticas de establecidos.
- f. Teniendo en cuenta uno de los principios de la prevención, como es de evitar los riesgos desde el origen, deben descubrirse las causas que originan la desorganización, desorden y suciedad con el fin de adoptar las medidas necesarias para su eliminación de raíz
- g. Es obligación de cada trabajador, dejar y entregar su lugar de trabajo limpio y ordenado antes de finalizar el turno
- h. Los trabajadores deberán mantener en su puesto de trabajo, solo lo necesario, ordenado y limpio en lo que se compete y posibilitaran las labores de limpieza del personal contratado al efecto, igualmente mantendrán las herramientas ordenadas y en perfecto estado de conservación, notificando la necesaria posición de la misma cuando sea necesarios.
- i. Las herramientas de trabajo, útiles, mesas, estantes o archivadores, casilleros, paredes, techos, lámparas , computadoras se deben mantener correctamente limpias y pintadas

Se debe mantener en perfecto estado las líneas divisorias de áreas de operación, tránsito de personas, tránsito de máquinas.

4.5.4. Implementación del cuarta S: Estandarización/Control visual

El cuarto pilar, estandarización, corresponde a un estado de normalización de los tres primeros. En este pilar se trabajó en el diseño de formatos que permitirán asegurar el desarrollo efectivo del proceso y en el diseño de protocolos a seguir en cada uno de los pasos con el fin de estandarizar los procesos diseñados en los pilares anteriores, con

estos protocolos se tendrá mayor productividad en el desarrollo de este trabajo de investigación, ya que se considera una herramienta útil para podernos guiar en el desarrollo de cada actividad.

Control visual

Un control visual se utiliza para informar de una manera fácil entre otros los siguientes temas:

- a. Sitio donde se encuentran los elementos
- b. Donde ubicar el material en proceso, producto final y si existe, productos defectuosos
- c. Sitio donde deben ubicarse los elementos de aseo, limpieza y residuos clasificados
- d. Donde ubicar la calculadora, carpetas bolígrafos, lápices en el sitio de trabajo

Dentro del control visual, se determinan los siguientes indicadores para demostrar orden: marcación de ubicación, marcación de colores, codificación de colores e identificación de los contornos.

En esta propuesta se utilizara la marcación de ubicación (**Ver Anexo 11**) con la herramienta conocida “mapa 5’S”, esto nos permite visualizar los espacios donde irán cada una de las cosas que se utilizaran dentro del área de trabajo, de esta manera haciendo de este un lugar más cálido y ordenado.

Determinar con claridad y precisión las localizaciones. Una vez que se hayan determinado, proceder a la identificación de las mismas a los efectos de que todos puedan encontrar con facilidad y prontitud los objetos o espacios, además de saber con rapidez cuantas cosas hay en cada sitio (control visual)

Para ello se diseñó un proceso, que ayude a identificar el nivel de utilidad de los elementos dentro del área.

Este grafico nos indica cómo podemos ubicar los elementos que se encuentran dentro del área de trabajo, en lugares que realmente merecen estar, sin que estos no influyan negativamente en el trabajo laboral que se desempeñó.

En el caso de los documentos localizados en los archivos, se sigue el procedimiento del Grafico N° 24, establecido en el primer pilar de las 5'S de la calidad.

4.5.5. Implementación de la quinta S: Disciplina/hábito.

La práctica de la disciplina pretende lograr el hábito de respetar y utilizar correctamente los procedimientos, estándares y controles previamente desarrollados.

En lo que se refiere a la implantación de las 5'S, la disciplina es importante porque sin ella, la implantación de las cuatro primeras 5'S, se deteriora rápidamente.

Este pilar consiste en establecer y mantener un nuevo orden de vida de trabajo, cumpliendo cotidianamente con las normas o estándares de trabajo.

Es común ver organizaciones que después de semanas o meses de haber intentado la implementación de las 5'S, regresan al ambiente original, donde las áreas están sucias y desordenadas.

Acciones para promover la disciplina

La organización, deberá comprometerse a los siguientes:

- a. Cumplir y vigilar que se cumpla de manera sistemática con los estándares de trabajo establecidos.
- b. Asegurarse de que están definidas claramente las responsabilidades y que éstas las conoce y comprende el personal.
- c. Crear conciencia de la importancia del orden y la limpieza y de cómo contribuye cada trabajador, o bien de los efectos del desorden y la suciedad.
- d. Educar al personal sobre los principios y técnicas de las 5'S.
- e. Hacer partícipe al personal en la búsqueda de soluciones y de acciones de mejora.

- f. Asegurarse de la eficacia del entrenamiento en las actividades que implica el programa.
- g. Reconocer el desempeño sobresaliente y estimular a quienes aún no lo logran.
- h. Retroalimentar de inmediato cuando no se logran los resultados.
- i. Establecer un proceso y herramientas de seguimiento eficaz para verificar y evaluar el cumplimiento sistemático y el progreso en cada área.
- j. Propiciar respeto por la preservación del orden y la limpieza de las áreas comunes y de las que visitamos.
- k. Establecer ayudas visuales que nos recuerden u orienten para mantener el orden y la limpieza.
- l. Ser congruentes como jefes, demostrando con el ejemplo y con hechos.
- m. Asumir con entusiasmo la implantación de las 5 5'S.
- n. Crear un equipo promotor o líder para la Implementación en toda la entidad.
- o. Suministrar los recursos para la implantación de las 5 5'S.
- p. Recorrer las áreas, por parte de los directivos.
- q. Publicar fotos del "antes" y "después".
- r. Difundir boletines informativos, carteles, usos de insignias.
- s. Establecer rutinas diarias de aplicación, por ejemplo, los "5 minutos de 5 5'S", eventos mensuales y semestrales.

Para mantener la disciplina se estableció estrategias de mantenimiento de la autodisciplina:

- a. Entrenamiento periódicos sobre la limpieza, orden de los documentos
- b. Cuadros dispersos por la institución de fotos como era antes las oficinas y después de la aplicación de las 5'S
- c. Fajas con frases del 5'S, promociones, boletines, trípticos, entre otros

El papel de la Dirección

Para crear las condiciones que promueven o favorecen la Implantación del Shitsuke la dirección tiene las siguientes responsabilidades:

- Educar al personal sobre los principios y técnicas de las 5'S y mantenimiento autónomo.

- Crear un equipo promotor o líder para la implantación en toda la planta.
- Asignar el tiempo para la práctica de las 5'S y mantenimiento autónomo.
- Suministrar los recursos para la implantación de las 5'S.
- Motivar y participar directamente en la promoción de sus actividades.
- Evaluar el progreso y evolución de la implantación en cada área de la empresa.
- Participar en las auditorías de progresos semestrales o anuales.
- Aplicar las 5'S en su trabajo.
- Enseñar con el ejemplo para evitar el cinismo.
- Demostrar su compromiso y el de la empresa para la implantación de las 5'S.

El papel del Servidor Público

- Continuar aprendiendo más sobre la implantación de las 5'S.
- Asumir con entusiasmo la implantación de las 5'S.
- Colaborar en su difusión del conocimiento empleando las lecciones de un punto.
- Diseñar y respetar los estándares y protocolos de conservación del lugar de trabajo.
- Realizar las auditorías de rutina establecidas.
- Pedir al jefe del área el apoyo o recursos que se necesitan para implantar las 5'S.
- Participar en la formulación de planes de mejora continua para eliminar problemas y defectos del equipo y áreas de trabajo.
- Participar activamente en la promoción de las 5'S.

Función de la secretaria en archivo:

- a. Planear, organizar, coordinar, integrar, dirigir, y controlar las labores de la oficina, así como velar por el buen funcionamiento de la misma.
- b. Supervisar al personal a su cargo y asignar las labores diarias o periódicas que se realicen.
- c. Deberá ser coherente y atinado en sus acciones.
- d. Organizar y mantener, mediante procedimientos técnicos, el sistema del archivo
- e. Indicar a los jefes de oficina, los requisitos que han de reunir las transferencias periódicas de documentos, que se custodiarán y administrarán en el archivo
- f. Estar al día con las nuevas técnicas archivísticas, mediante comunicación constante con la Dirección General del Archivo Nacional

- g. Participar activamente con el Comité Institucional de Selección y Eliminación y mantener constante comunicación con la Comisión Nacional de Selección y Eliminación, en lo pertinente a los plazos de conservación de documentos.
- h. Coordinar la labor de eliminación documental y de conservación del material de archivo que aún no ha cumplido su vigencia administrativa y legal. Debe coordinar que el material que se elimina sea convertido en material no legible, utilizando procesos que no alteren las disposiciones de la ley general de la administración pública.
- i. Velar porque los documentos estén en plena disposición de los usuarios, llevando los controles necesarios para tal efecto.
- j. Velar por el perfecto estado de los documentos dentro de los depósitos, recomendando las medidas de preservación y conservación vigentes para un excelente conservación del material custodiado en el archivo, en cuanto a temperatura, humedad, espacio físico, mobiliario, equipo, programas de prevención de desastres, incendios, etc.
- k. Coordinar la creación de un programa de reciclaje.
- l. Velar por el buen uso y manejo del mobiliario, equipo e infraestructura de la oficina.

Políticas para el área de secretaria y archivo

Ahorro = Uso de papel

- Se debe clasificar el papel en:
 - a. Normal : blanco
 - b. Reutilizable: utilizado por un solo lado
 - c. Reciclado: utilizado por dos lados, mismo que casa área administrativa deber concentrar para ser enviado al área de servicios generales y esta aprovecha dentro del programa de materiales de oficina.
- Se privilegiara el uso de correo electrónico como medio de trabajo, evitando lo más posible el uso de papel

- En caso de ser necesario, se utilizara papel reutilizable para documentos internos de trabajo
- Solamente se hará uso de papel normal cuando se deban utilizar los canales institucionales de comunicación, el interior de la dirección de incorporación y recaudación del seguro social y con otras instituciones.

Archivos

- Se debe elaborar un cuadro general de clasificación archivística, cuya estructura deberá ser jerárquica, atendiendo a los siguientes niveles:
 - a. Primero: (fondo) conjunto de documentos producidos orgánicamente por una dependencia o entidad, con cuyo nombre se identifica
 - b. Segundo (sección) cada una de las divisiones del fondo, basadas en las atribuciones de cada dependencia o entidad de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
 - c. Tercero (serie) división de una sección que corresponde al conjunto de documentos producidos en el desarrollo de un misma atribución general y que versan sobre una materia o asunto específico.

Es importante que la secretaria tenga un solo método archivístico para llevar en forma efectiva todos los archivos de la institución.

4.5 PLANES DE ACCIÓN PARA IMPLEMENTAR LAS 5'S

4.6.1. Plan para implementar la primera S: Clasificar.

Tabla 23: Plan de acción para implementar la primera S: Clasificar

OBJETIVO: Identificar elementos innecesarios existentes en los archivos del GAD Provincial.						
ACTIVIDADES	INDICADOR	RESPONSABLE	RECURSOS	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO	IMPACTO
Identificar los elementos innecesarios	- Equipo de computación - Mobiliario - Archivadores	Jefe de área Auxiliar de servicio Técnico informático	Talento humano. Lápiz. Papel.	50,00	GAD Provincial	Contar con todos los elementos que se señala en el indicador.
Diseñar tarjetas de color	Tarjetas de color	Jefe de área de secretaría	Etiquetas, computador y personal	30,00	GAD Provincial	Identificar con eficacia la documentación .

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

4.6.2. Plan de acción para implementar la segunda S: Organización.

Tabla 24: Plan de acción para implementar la Segunda S: Organización.

OBJETIVO: Mantener una organización correcta de la documentación para identificar con precisión.						
ACTIVIDADES	INDICADOR	RESPONSABLE	RECURSOS	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO	IMPACTO
Control visual	Aplicar la lista de control	Jefe de área Auxiliar servicio Técnico informático Secretaria Auxiliar secretaria	Personal Papel, Lápiz Cámaras Fotografías	30,00	GAD Provincial	Identificar la documentación con fluidez.
Localizar los elementos según su frecuencia de uso.	Aplicar la lista de control	Jefe de área Auxiliar de servicio y secretaria	Personal Etiquetas.	20,00	GAD Provincial	Identificar la documentación con fluidez.

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

4.6.3. Plan de acción para implementar la tercera S: Limpieza.

Tabla 25: Plan de acción para implementar la tercera S: Limpieza.

OBJETIVO: Realizar campañas de limpieza para mantener las dependencias limpias y organizadas.						
ACTIVIDADES	INDICADOR	RESPONSABLE	RECURSOS	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO	IMPACTO
Realizar campañas de limpieza.	- Numero de campañas realizadas - Listado de participantes	Jefe de área Secretaria Auxiliar de servicio Técnico informático	Personal Charlas Folletos Videos Carteles	50,00	GAD Provincial	Dependencias limpias y organizadas.
Aplicar criterios de limpieza	Número de mingas realizadas	Jefe de área Secretaria Auxiliar de servicio Técnico informático	Personal de la institución	50,00	GAD Provincial	Personal altamente capacitados

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

4.6.4. Plan de acción para implementar la cuarta S: Control Visual/Estandarización.

Tabla 26: Plan de acción para implementar la cuarta S: Estandarización/Control.

OBJETIVO: Implementar capacitaciones e instructivos para mejorar la cultura de las 5'S						
ACTIVIDADES	INDICADOR	RESPONSABLE	RECURSOS	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO	IMPACTO
Formar al personal en la creación de hábitos de trabajo para conservar el lugar de labores en perfectas condiciones	Capacitación	Jefe de área Personal de aseo Personal	Charlas Jornadas Folletos	50,00	GAD Provincial	Personal bien capacitado.
Asignar trabajos y responsabilidades	Protocolos	Jefe de área Secretaria	protocolos descripción de cada puesto	20,00	GAD Provincial	Designación de responsabilidades.
Integrar en los trabajos cotidianos la implementación de Clasificación, Organización y limpieza.	instructivos	Jefe de área Secretaria Personal de aseo	Practicas operativas Instrucciones	50,00	GAD Provincial	Personal bien capacitado.

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

4.6.5. Plan de acción para implementar la quinta S: Disciplina/hábito.

Tabla 27: Plan de acción para implementar la quinta S: Disciplina/hábito.

OBJETIVO: Concientizar al personal sobre la implantación de las 5'S						
ACTIVIDADES	INDICADOR	RESPONSABLE	RECURSOS	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO	IMPACTO
Concientizar al personal sobre el orden la limpieza empezando por dar el ejemplo desde la prefectura	Capacitación	Jefe de área Planificación Personal	Charlas Capacitación Folletos Carteleras	50,00	GAD Provincial	Personal bien capacitado.
Crear un equipo promotor o líder para la implantación del método	Evaluación.	Jefe de área Planificación	Personal	50,00	GAD Provincial	Fomentar líderes que ayuden a implantar las 5'S
Demostrar compromiso, asumir con entusiasmo la implantación y la participación	Medición de la eficacia. Medición de satisfacción.	Jefe de área Prefecto Secretaria	Charlas Determinación de clima laboral Videos Carteles	50,00	GAD Provincial	Personal comprometido con la aplicación de las 5'S

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

4.6 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS 5'S

4.6.1 Plan de evaluación de las 5'S

Tabla 28. Plan para evaluación de la 5'S

ACTIVIDADES	INDICADORES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO			RESPONSABLE	PERIODO	
		ALTO	MEDIO	BAJO		Trimestral	Semestral
Clasificar: 1 S							
Identificar los elementos innecesarios	- Equipo de computación - Mobiliario - Archivadores				Jefe inmediato	x	
Diseñar tarjetas de color	Elaboración de la tabla para identificar elementos innecesarios.				Jefe inmediato		x
Organización: 2 S							
Control visual	Aplicar el control conforme el Anexo 12				Jefe inmediato		x
Localizar los elementos según su frecuencia de uso.	Aplicar lista de control				Jefe inmediato		x
Limpieza: 3 S							
Realizar campañas de limpieza.	- Numero de campañas realizadas - Listado de participantes				Jefe inmediato	x	
Aplicar criterios de limpieza	Número de mingas realizadas				Jefe inmediato		x
Control/Estandarización: 4 S							
Formar al personal en la creación de hábitos de trabajo para conservar el lugar de labores en perfectas condiciones	Capacitación					X	
Asignar trabajos y responsabilidades	Protocolos					X	
Integrar en los trabajos cotidianos la implementación de Clasificación, Organización y limpieza.	instructivos					X	

Disciplina: 5 S							
Concientizar al personal sobre el orden la limpieza empezando por dar el ejemplo desde la prefectura	Capacitación					x	
Crear un equipo promotor o líder para la implantación del método	Evaluación.					x	
Demostrar compromiso, asumir con entusiasmo la implantación y la participación	Medición de la eficacia. Medición de satisfacción.						x

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

Criterios de Evaluación

Alto: 75 – 100 Si la institución cumple con los 3 elementos indispensables para el funcionamiento de archivo como: Equipo de cómputo, mobiliario y Archivadores.

Medio: 50 – 74 Si la institución cumple con 2 equipos informáticos indispensables para el funcionamiento del lugar de trabajo.

Bajo: Menos de 50 Si la institución no cumple con ninguna de los equipos indispensables

CONCLUSIONES

Terminado el trabajo de investigación, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- La puesta en marcha de la metodología como lo es las 5'S permite que en cualquier área en la que se aplique se obtenga una mejora inmediata de algunos aspectos como el orden, la limpieza del sitio de trabajo y la estandarización de sus procesos, y si la metodología cumple una ejecución de manera precisa de todos los pasos se podrá obtener una mejora global del lugar.
- Al interior de la institución se mostró el compromiso y la participación desde el prefecto hasta el personal de rango bajo.
- La correcta identificación de los elementos innecesarios condujo a una reducción en el tiempo de procesamiento del principal producto de la empresa.

RECOMENDACIONES

Para el sostenimiento de la metodología en la institución, se recomienda lo siguiente:

- Realizar capacitaciones referentes a metodologías de mejora continua, con el fin de mantener las instalaciones de la institución optimas
- Realizar el seguimiento y control de las actividades, así mismo colocar carteles con mensajes alusivos a mantener la metodología.
- Se recomienda implementar esta metodología en otras áreas de la institución, tales como: talento humano, tesorería, financiero, entre otros lo cual permitirá un mayor control y rendimiento en todos los procesos de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS Y FOLLETOS

- Abell, D. (1994). *Mejoramiento continuo, California*.
- Barrero, V. (2000). *Satisfacción del servicio al cliente, Argentina*.
- Becerra, J. (2014). *Nuevo perfil de la secretaria y asistente Administrativa*. Mexico .
- Buckland, M. (1991). *Gestión de Documentos*. México.
- C.Marielsa. (2009). *Implementación de las "5s"*.
- Calderon, N. (2002). *Atención al Cliente*. Lima - Perú.
- Carlos, L. (2001). *Servicio al Cliente*.
- Castellanos, C. (2011). *Marketing de Servicios*.
- Cerda, J. A. (2010). *Manual de las 5'S en las industrias*.
- Chavez, J. E. (2014). Normas : ISAG (G), EAD, ISAAR CPF. *PREZI*, 66.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Mac Graw Hill.
- Cuatrecasas, I. (2000). *Gestión Integral de la Calidad, Implementación, Control y Certificación*. COM.
- Daniel, B. (2009). *Administración de Pymes*. Buenos Aires: Consultoría para Pymes.
- Deming, E. (2000). *La nueva Economía, Madrid*
- Eduardo, D. (1996). *Administración de la calidad total*. Mexico: Prentice Hall.
- Fernando, T. A. (1990). *Desempeño y Productividad*. Medellín.
- Freijeiro, S. D. (2006). *Técnicas de Comunicación*. España: Ideaspropias Editorial.
- García, M. A. (2011). *ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DE UNA EMPRESA*. España: Mundo Archivístico.
- Gavilán, C. M. (2009). *Concepto y función de archivo, calses y sistemas archivístico*. México.
- Gonzalez, E. G. (2011). *Monografias.com*. Obtenido de Monografias.com.
- Guerra, M. (9 de 2008). *Sistema de Control Interno - Auditoría*.
- Hatten, K. I. (1987). *Strategic Management Analysis and Action*. First Edition.
- Jackeline, B. R. (2012). *Nuevo Perfil de la Secretaria y Asistente Administrativa*. Mexico: <https://es.scribd.com/doc/5706418/>.
- James, R. (2005). *Administración y control de la calidad*. Thomson.

Jareño Vargas, O. (11 de Octubre de 2014). *Estrategias de atención al cliente*. Obtenido de Capsulasde marketing.com: <http://www.Capsulasde marketing.com>

Jenkinson, H. (1947). *Manual de organización de archivo*. Percy Lund Humpries & Co.

Kloter, P. (2003). *Los 80 Conceptos Esenciales del Marketing de la A a la Z*. Pearson Educación.

Larouse. (2009). *Diccionario enciclopédico*. Mexico: Laoruse editodarial S.L.

Lodolini. (1984). *Archivística: Principios y Problemas*. Madrid: ANABAD.

Lopez, C. (2001). *Servicio al Cliente*.

Mundet, C. (2001). *Manual de Archivística*. Madrid: FUND. GERMAN SANCHEZ RUIPEREZ.

Pascual, C. P. (s.f.). *Técnicas de archivo y documentacion en la empresa*. FC editorial.

Philips, K. (1999). *El Marketing*. Mexico: Paidos SAICF.

Rosas, J. (2003). *Las 5´S herramientas básicas de mejora de la calidad de vida*.

Stanton William, E. M. (2004). *Fundamentos de Marketing*. McGraw Hill.

Stoner, J. F. (1996). *Administracion*. Mexico: Prentice Hall, Inc.

Vázquez, M. (2011). *Archivo Hospitalario*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Zeithaml. (1990). *Delivering Quality Service*. Berry: Parasuraman

ENLACES WED

Gestión Documental recuperado de <http://onegolive.com/que-es-gestion-documental-empresas.aspx>

Gestión Documental recupera de es.wikipedia.org

Gestión Documental recuperado de www.mundoarchivistico.com

Definiciones, c. y. (11 de Febrero de 2012). *definicionesdepalabras*. Obtenido de www.definicionesdepalabras.com/secretaria:

Obtenido de Monografías.com: <http://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria2.shtml>

MONOGRAFÍAS

Obtenido de Monografías.com: <http://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria2.shtml>

ANEXO

Anexo 1: Certificado de ingreso de usuarios internos y externos.



Abg. Pricila Maribel Guamán Peralta
**SECRETARÍA GENERAL DEL
GAD DE LA PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO**

CERTIFICO

Que, revisados los documentos de la Unidad de Archivo desde el 1 al 28 de febrero del 2015, se observa que los usuarios que ingresaron a recibir los servicios que esta institución presta a los clientes externos son de 130 y 20 internos, dando un total de 150 personas.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al beneficiario hacer uso del presente documento para los trámites que creyere conveniente, excepto para trámites judiciales.

Macas, julio del 2016.


Abg. Pricila Maribel Guamán Peralta
**SECRETARÍA GENERAL DEL
GAD DE LA PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO**



Anexo 2: Fotografía de documentos desorganizados.



Anexo 3: Documentos innecesarios



Anexo 4: Encuesta aplicada a los Usuarios

**ENCUESTAS APLICADAS A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE MORONA SANTIAGO**

DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN				
1.	¿Cómo es la atención que recibe por parte del servidor público del GAD Provincial de Morona Santiago?			
	<i>a. Excelente</i>	<i>b. Muy Bueno</i>	<i>c. Bueno</i>	<i>d. Malo</i>
2.	¿La organización de los archivos está debidamente clasificada por direcciones?			
	<i>a. Totalmente</i>	<i>b. Parcialmente</i>	<i>c. Indiferente</i>	<i>d. No están ordenadas</i>
3	¿Están correctamente clasificadas las documentaciones existentes en elGAD Provincial de Morona Santiago?			
	<i>a. SI</i>	<i>b. NO</i>		
4	¿Cómo califica la organización del personal que labora en el departamento de archivo en el GAD Provincial de Morona Santiago?			
	<i>a. Excelente</i>	<i>b. Muy Bueno</i>	<i>c. Bueno</i>	<i>d. Malo</i>
DIMENSIÓN: ORDEN				
5	El orden de los archivos ¿facilita la rapidez de atención al cliente?			
	<i>a. SI</i>	<i>b. NO</i>		
6	¿Cómo son los lugares donde se encuentran los archivadores que conservan la documentación?			
	<i>a. Excelente</i>	<i>b. Muy Bueno</i>	<i>c. Bueno</i>	<i>d. Malo</i>
7	¿Cómo califica el orden de la documentación existente en los archivadores?			
	<i>a. Excelente</i>	<i>b. Muy Bueno</i>	<i>c. Bueno</i>	<i>d. Malo</i>
8	¿La numeración y los nombres de los archivos ayudan al empleado público a atender con fluidez las necesidades del usuario?			
	<i>a. SI</i>	<i>b. NO</i>		
DIMENSIÓN: LIMPIEZA				

9	¿Ha tenido su área de trabajo alguna avería el mismo que provoca mal estar en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<i>a. Si</i>	<input type="checkbox"/>	<i>b. No</i>	<input type="checkbox"/>
10	¿Las dependencias individuales, comunes y el equipamiento están bien conservados?	<input type="checkbox"/>	<i>a. Si</i>	<input type="checkbox"/>	<i>b. No</i>	<input type="checkbox"/>
11	¿El personal tiene aspecto limpio y ordenado?	<input type="checkbox"/>	<i>a. Si</i>	<input type="checkbox"/>	<i>b. No</i>	<input type="checkbox"/>
12	¿Las máquinas de trabajo, piso entre otros se encuentran limpios libres de residuos tóxicos, polvo, basura entre otros?	<input type="checkbox"/>	<i>a. SI</i>	<input type="checkbox"/>	<i>b. NO</i>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN: CONTROL VISUAL/ESTANDARIZACIÓN						
13.	¿Cómo califica Ud., la presentación del personal que labora en la Dirección de Archivo?	<input type="checkbox"/>	<i>a. Excelente</i>	<input type="checkbox"/>	<i>b. Muy Bueno</i>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<i>c. Bueno</i>	<input type="checkbox"/>	<i>d. Malo</i>	<input type="checkbox"/>
14.	¿El personal del área de archivo del GAD provincial, trasmite amabilidad, respeto ante los clientes?	<input type="checkbox"/>	<i>a. Siempre</i>	<input type="checkbox"/>	<i>b. A veces</i>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<i>c. Nunca</i>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
15.	¿El personal del área de secretaria del GAD Provincial de Morona Santiago, emite un lenguaje claro, fluido y entendible para los clientes?	<input type="checkbox"/>	<i>a. Siempre</i>	<input type="checkbox"/>	<i>b. Casi Siempre</i>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<i>c. A veces</i>	<input type="checkbox"/>	<i>d. Nunca</i>	<input type="checkbox"/>
16.	¿Presenta algún peligro el lugar donde se encuentran los archivos?	<input type="checkbox"/>	<i>a. SI</i>	<input type="checkbox"/>	<i>b. NO</i>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN: DISCIPLINA/HÁBITO						
17.	El personal aplica la metodología de las 5'S en el GAD Provincial de Morona Santiago.	<input type="checkbox"/>	<i>a. Siempre</i>	<input type="checkbox"/>	<i>b. A veces</i>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<i>c. Nunca</i>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
18.	¿La metodología de las 5'S es ágil y veraz en cuanto la atención al cliente?	<input type="checkbox"/>	<i>a. Siempre</i>	<input type="checkbox"/>	<i>b. A veces</i>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<i>c. Nunca</i>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

19.	<p>¿Considera oportuna la implementación de la metodología de las 5'S en el área de archivo para mejorar la atención al cliente?</p> <table border="1" data-bbox="300 309 890 367"> <tr> <td data-bbox="300 309 518 367"><i>a. SI</i></td> <td data-bbox="518 309 571 367"></td> <td data-bbox="571 309 833 367"><i>b. NO</i></td> <td data-bbox="833 309 890 367"></td> </tr> </table>	<i>a. SI</i>		<i>b. NO</i>					
<i>a. SI</i>		<i>b. NO</i>							
20.	<p>¿Beneficia la metodología de las 5'S a la oportuna atención y fluidez de información para el usuario?</p> <table border="1" data-bbox="300 474 1417 533"> <tr> <td data-bbox="300 474 518 533"><i>a. Excelente</i></td> <td data-bbox="518 474 571 533"></td> <td data-bbox="571 474 833 533"><i>b. Muy Bueno</i></td> <td data-bbox="833 474 890 533"></td> <td data-bbox="890 474 1098 533"><i>c. Bueno</i></td> <td data-bbox="1098 474 1168 533"></td> <td data-bbox="1168 474 1369 533"><i>d. Malo</i></td> <td data-bbox="1369 474 1417 533"></td> </tr> </table>	<i>a. Excelente</i>		<i>b. Muy Bueno</i>		<i>c. Bueno</i>		<i>d. Malo</i>	
<i>a. Excelente</i>		<i>b. Muy Bueno</i>		<i>c. Bueno</i>		<i>d. Malo</i>			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6: Formato de Inventario

FORMATO DE INVENTARIO DE TRANSFERENCIA PRIMARIA



INVENTARIO DE TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. **SECTOR:**
2. **ENTIDAD:**
3. **UNIDAD ORGÁNICA:**
4. **DATOS DE REMISIÓN:**
5. **CÓDIGO:**
6. **AÑO:**
7. **REMISIÓN N°:**

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DE DOCUMENTOS A TRANSFERIR

III. CANTIDAD DE DOCUMENTOS A TRANSFERIR

IV. LUGAR Y FECHA

Macas,.....

Macas,.....

Magister Marcelino Chumpi

**PREFECTO DEL GAD PROVINCIAL
DE MORONA SANTIAGO**

SECRETARIA GENERAL

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

Anexo 7: Formato de Inventario

FORMATO DE INVENTARIO DE DOCUMENTOS A ELIMINAR

 INVENTARIO GENERAL DE DOCUMENTOS A ELIMINAR	
INFORMACIÓN GENERAL	
1. Sector: 2. Entidad: 3. Unidad Orgánica: 4. Encargada del archivo: 5. Dirección: 6. Teléfono:	7. Autorización de eliminación de documentos de archivo:
Descripción general de documentos a eliminarse.	
Metros lineales a eliminarse.	
LUGAR Y FECHA	ADMINISTRACIÓN

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

Anexo 9: Tarjeta Roja

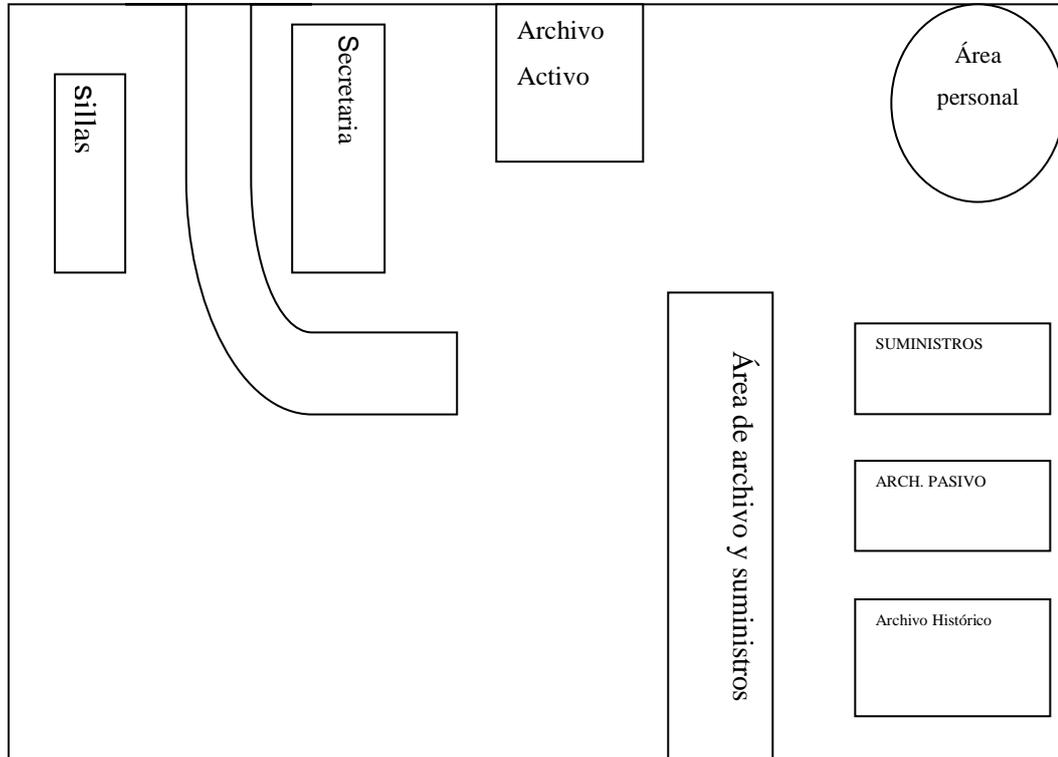
TARJETA ROJA

TARJETA ROJA		
CATEGORÍA	1. Equipos informáticos 2. Accesorios y herramientas archivísticas 3. Material de oficina/suministros	
NOMBRE DEL ARTICULO		FECHA
LOCALIZACIÓN	DEPARTAMENTO	CANTIDAD
RAZONES	1. No se necesita 2. No se necesita pronto 3. Material de desperdicio 4. Uso desconocido 5. Excedente 6. Obsoleto 7. Contaminante 8. Otros	
MÉTODO DE ELIMINACIÓN	1. Tirar 2. Vender 3. Otros 4. Mover áreas externas 5. Mover a bodega	Desecho completo Firma autorizada

Elaborado por: Lourdes Jindiachi

Anexo 11: Mapa 5'S Ubicación

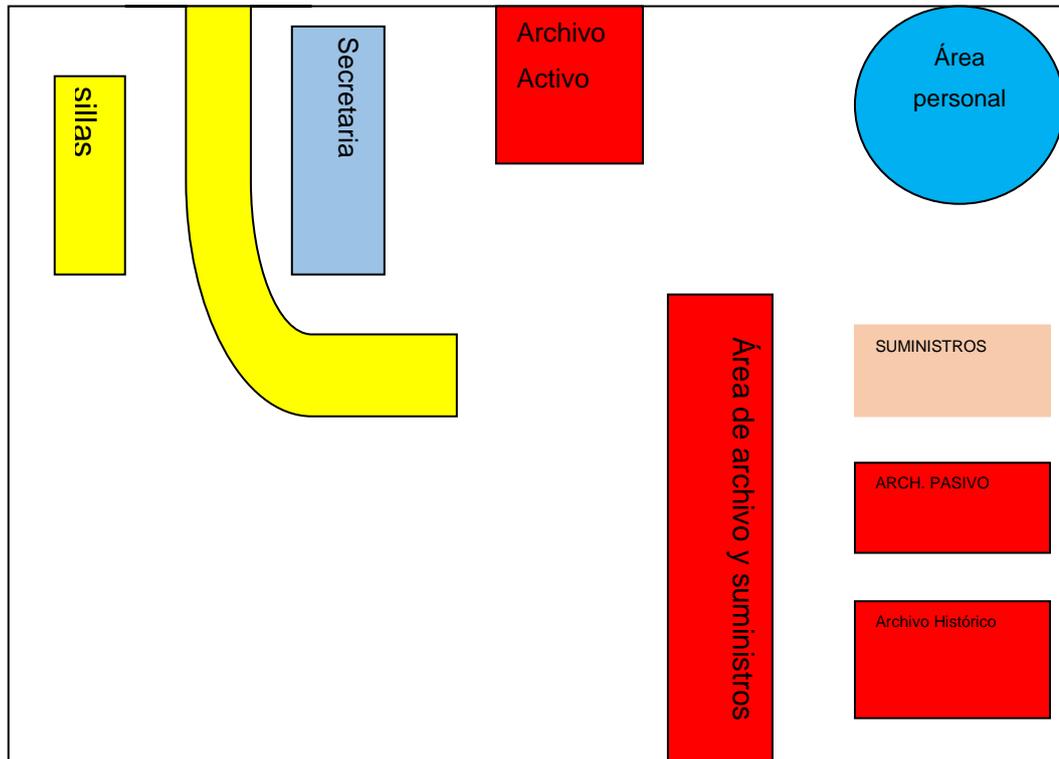
Mapa 5'S, UBICACIÓN CORRECTA DE ELEMENTOS DE OFICINA



Elaborada por: Lourdes Jindiachi

Anexo 12: Mapa 5'S con áreas a limpiar

MAPA 5'S CON ÁREAS A LIMPIAR CON COLOR DE IDENTIFICACIÓN



Elaborada por: Lourdes Jindiachi

CÓDIGOS:

COLOR AMARILLO: Sillas, escritorio y piso.

COLOR ROJO: Archivadores, armarios, gavetas

COLOR ROSADO: Suministros de oficina (esferos, lápices, hojas, entre otros)

COLOR AZUL Y CELESTE: Área personal, y adornos por parte de la secretaria.

Anexo 13: Checklist

CHECKLIST

LISTA DE CHEQUEO – EVALUACIÓN ORDEN Y LIMPIEZA				
INSTITUCIÓN	SECCIÓN	FECHA REVISIÓN		
REALIZADO POR				
SUELOS, PASILLOS Y VÍAS DE CIRCULACIÓN			SI	NO
Los suelos están limpios, secos, sin desperdicios ni materiales innecesarios?				
Los techos y paredes se encuentran en buen estado				
Están las vías de circulación de personas señalizadas				
Los pasillos y zonas de transito están libres de obstáculos				
MAQUINARIA Y EQUIPO, ARCHIVADORES			Si	No
Los archivadores se encuentran en buen estado, libres de suciedad o desperdicios				
Se encuentran limpias las máquinas y equipos en su entorno de todo material innecesario				
Se encuentra libres de filtraciones innecesarias (polvo, grasa, entre otras)				
SUMINISTROS				
Están almacenada en gabinetes o estantes adecuado, donde dada herramienta tiene su lugar				
Se guardan limpias.				

Elaborada por: Lourdes Jindiachi

Anexo 14: Evaluación del GENBA
EVALUACIÓN DEL GENBA

ÍTEM	ELEMENTO	5	4	3	2	1	COMENTARIOS
SELECCIÓN	Distinguir de la necesario y lo que no es						
	Han sido eliminado los artículos innecesarios						
	Están todos los artículos restantes correctamente arreglado en condiciones segura						
	Los corredores ya res de trabajo son los suficientemente limpias y señaladas los artículos innecesarios están siendo almacenados en el almacén de tarjetas rojos						
	Existe un procedimiento para dispones de los artículos innecesarios						
	Existe procedimientos para seleccionar y eliminar documentos innecesarios						
ORDENAR	Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar						
	Existe un lugar específico para todo, marcado visualmente, y bajo las normas de buenas prácticas de manufactura						
	Esta todo en su lugar específico y bajo las normas de buenas practicas						
	Son los estándares u limites fáciles de reconocer						
	Es fácil reconocer el área de cada cosa						
	Se vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas						
LIMPIEZA	Limpieza y ubicando métodos para mantenerlo limpio						
	Son las áreas de trabajo limpias y se usan detergentes y limpiadores apropiados						
	El equipo se mantiene en buenas condiciones y limpio						
	Las medidas de limpieza utilizadas con inviolables						
	Las medidas de limpieza y horarios son visibles fácilmente						

		Mantener y monitorear las primeras 3'S					
ESTANDARIZACIÓN	Mantener y monitorear las 3 primeras s						
	Esta toda la información necesaria en forma visible						
	Se respeta consistentemente los estándares						
	Existen protocolos para limpiar equipos, pasillos, entre otros						
	Están los basureros y los compartimientos de desperdicios vacíos y limpios						
		Apegamos a las reglas, escrupulosamente					
AUTO DISCIPLINA	Los trabajadores observan los procedimientos estándar de seguridad						
	Ese siendo la organización, el orden y la limpieza regularmente observada						
	Todo el personal se involucra en el nítido almacenamiento						
	La basura y desperdicios están bien localizados y ordenados.						

Elaborado por: Lourdes Jindiachi