



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICANDO
LA TÉCNICA DE LAS 5 S EN LA COMPAÑÍA TELANI S.A,
PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS,
PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2013**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: JESSICA YURI PANCHANA MALAVÉ

TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICANDO
LA TÉCNICA DE LAS 5 S EN LA COMPAÑÍA TELANI S.A,
PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS,
PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2013.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: JESSICA YURI PANCHANA MALAVÉ

TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, 4 de Noviembre del 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del trabajo de investigación: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICANDO LA TÉCNICA DE LAS 5’S EN LA COMPAÑÍA TELANI S .A”, PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS, PROV. SANTA ELENA, AÑO 2013”** elaborado por la Srta. Jessica Yuri Panchana Malavé, egresada de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....

Econ. Margarita Panchana Panchana

TUTORA

DEDICATORIA

En mi vida y en mi corazón siempre ha ocupado un lugar central mi Padre Celestial; el trabajo de titulación va dedicado a Él, por su amor incondicional que ilumina diariamente mi vida, por la esperanza para perseverar en cada etapa emprendida. A mis papis; Miguel y Rosa, por los valores de constancia, superación, y cada una de las enseñanzas que cimentaron en mí y que jamás lograré retribuir, a ustedes dedico el esfuerzo de un aprendizaje que siempre llevaré grabado en mi corazón.

A mis hermanos Mildret, Alex, Olguita, Cinthya y Vanessa nos une un lazo de amor que siempre será la principal fortaleza para emprender mis metas. A mis preciosos sobrinos, mi mayor alegría, a ustedes les agradezco por llenar mi vida de luz y felicidad, que este sea un modelo a seguir, el camino de superación es difícil, pero no imposible de alcanzar.

Jessica

AGRADECIMIENTO

A los Directivos de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a mis profesores y en especial mi tutora Ec. Margarita Panchana por su entereza en la orientación profesional. Y finalmente un agradecimiento especial al Sr. Carlos Muñoz y personal de la compañía TELANI por abrir sus puertas y las facilidades para la realización de este proyecto de investigación.

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento a Dios por las bendiciones y el regalo más valioso la oportunidad de ser parte de una familia unida, y por cada persona que ha colocado en mi vida. A mis amigos, Betsi, Marjorie, Celia y Juan por su apoyo, amistad y cariño durante este arduo sendero.

Jessica

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA
DIRECTOR DE ESCUELA
DE ADMINISTRACIÓN

Econ. Margarita Panchana Panchana
PROFESOR-TUTOR

Econ. Wladimir Soria Freire, MSc
PROFESOR DEL ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICANDO
LA TÉCNICA DE LAS 5 S EN LA EMPRESA TELANI S.A,
PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS,
PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2013**

Autora: Jessica Panchana Malavé
Tutora: Econ. Margarita Panchana

RESUMEN

El presente documento es un diseño de gestión de calidad basado en una Técnica Japonesa 5 S, que permite alcanzar altos niveles de calidad que mejoran la gestión de la Compañía TELANI S.A ubicada en parroquia de Santa Rosa del Cantón Salinas. La investigación inicia con breves antecedentes del tema, el análisis situacional donde se identificaron problemas que impiden alcanzar el mejoramiento continuo porque existe escasa organización del recurso material y humano con posibilidades de provocar accidentes laborales, pérdida de tiempo en producción, lo que confirma la necesidad de implementar la presente propuesta :Diseño de un Sistema de Gestión de calidad aplicado la técnica de las 5 S, con la ejecución de una metodología que desarrollará una filosofía de orden, limpieza, seguridad y productividad de cada área que integra la compañía. El proyecto contiene todas las especificaciones técnicas que detallan los diferentes procesos que se deben considerar para su exitosa implementación, el éxito de su ejecución depende de cada actividad que realizan las personas que conforma la institución, y que alcanzarán grandes beneficios como: oportunidades de crecimiento profesional, eliminación de desperdicios, reducción de materiales en proceso, evita accidentes, mejora el ambiente laboral, crea una cultura y filosofía de calidad en todo el personal, con todos estos beneficios TELANI S.A alcanzará altos estándares de productividad generando una imagen de prestigio de la Compañía. Finalmente presentamos la bibliografía incluye el contenido de la investigación y el plan de acción de actividades, debidamente presupuestadas.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
1. TEMA:.....	3
2. EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
PRONÓSTICO.....	7
CONTROL PRONÓSTICO.....	7
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
SISTEMATIZACIÓN.....	8
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.....	9
3. OBJETIVOS	10
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	10
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	11
CAPÍTULO I.....	14
1.1 ANTECEDENTES	14
1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	16
1.2.1 La Calidad	16
1.2.2 Gestión	17

1.2.3 Procedimiento	18
1.2.4 Cultura Organizativa	19
1.2.5 Funciones administrativas	20
1.2.6 Organización	20
1.2.7 Proceso	21
1.2.8 Talento Humano.....	22
1.2.9 Seguridad Industrial	23
1.2.10 Producto	24
1.2.11 Organizar para la calidad	25
1.2.12 La calidad en procesos	25
1.2.13 Sistema de Calidad.....	26
1.2.14 Sistema de Gestión de Calidad.....	26
1.2.15 Fases Implantación de un sistema de gestión de la calidad	27
1.2.16 Sistema de gestión de calidad basado en la técnica de las 5's	27
1.2.17 Metodología de las 5S.....	28
1.2.18 Riesgos	29
1.2.19 Auditoria del sistema de gestión de calidad.....	30
1.2.21 Proceso de mejora continua	31
1.2.22 Importancia de mejora continua.....	31
1.2.23 Fundamento legal.....	31
1.2.24 Marco Referencial Situacional.....	34
CAPÍTULO II	37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	37
2.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	39

2.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	40
2.4 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
2.5.1 Población.....	42
2.5.2 Muestra	43
2.5.3 Procesamiento de Información.....	45
CAPÍTULO III.....	46
3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN	47
3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	47
3.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	52
3.4 PRUEBA DE HIPÓTESIS CHI CUADRADA.	66
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
CAPÍTULO IV.....	72
PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	72
4.1 OBJETIVO.....	73
4.1.1 OBJETIVO GENERAL.....	73
4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	74
4.3. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	74
4.3.1 Estructura de la empresa TELANI S.A.....	75
4.3.1.1 Objetivo general.....	76
4.3.1.2 Principios y valores.....	76
4.3.1.3 Orgánico Funcional.....	77
4.3.1.4 El Proceso de Producción de Telani	81
4.4 EVALUACIÓN DEL NIVEL DE 5 S EN LA COMPAÑÍA TELANI S.A.....	82
4.5 IMPLEMENTACION DE LAS 5S.....	85

4.6 FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ 5´S.....	86
4.6.1 Funciones de los integrantes del Comité 5S.	89
4.7 ELABORACIÓN DEL DISEÑO DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	90
4.7.1 Establecer la estructura organizacional para el programa 5S:.....	91
4.7.2 Planificación de actividades	92
4.7.3 Capacitación del personal en 5 s	92
4.7.3.1 Factores de la capacitación.....	93
4.8 DESARROLLO DE LA PRIMERA S.....	94
4.9 DESARROLLO DE LA SEGUNDA S (ORDENAR)	98
4.10 MÉTODOS DE IMPLANTACIÓN DE SEITON.	98
4.11 DESARROLLO DE LA TERCERA S (LIMPIAR).	102
4.12 DESARROLLO DE LA CUARTA S: ESTANDARIZAR.	106
4.13 DESARROLLO DE LA QUINTA S DISCIPLINA MANTENER.....	109
4.14 PLAN DE ACCIÓN.....	112
4.14 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	114
4.15 PRESUPUESTO.	116
4.16 CONCLUSIONES	117
4.17 RECOMENDACIONES	118
BIBLIOGRAFÍA	119

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO # 1: Cuadro de Operacionalización de la Variable Independiente.....	12
CUADRO # 2: Técnica 5 S	28
CUADRO # 3: Población	42
CUADRO 4: Género De Trabajadores	53
CUADRO 5: Edad de Trabajadores	54
CUADRO # 6: Cronograma de Actividades	55
CUADRO # 7 División de Funciones Administrativas	56
CUADRO # 8: Adquisición de tecnología	57
CUADRO # 9: División de Funciones y Responsabilidades.....	58
CUADRO # 10: Rendimiento productivo	59
CUADRO # 11: Limpieza del área de trabajo.....	60
CUADRO # 12: Rótulos en el área de trabajo.....	61
CUADRO # 13: Capacitación del personal Telani S.A.....	62
CUADRO #14: Sistemas de control y riesgo laboral	63
CUADRO # 15: Eliminación de desperdicios	64
CUADRO # 16: Sistema de gestión de calidad	65
CUADRO # 17: Significado de la fórmula.....	66
CUADRO # 18: Datos para comprobar hipótesis.....	67
CUADRO # 19: Nueva tabla con las frecuencias esperadas (NIE).....	68
CUADRO # 20: Significado de la fórmula Chi cuadrada.	69
CUADRO # 21: Inspección inicial de la 5S	83
CUADRO # 22: Inspección inicial de la 5S	84
CUADRO # 23: Definición de las 5S.....	86
CUADRO # 24: Lista de criterio para los elementos innecesarios.....	95
CUADRO # 25 Plan acción.....	112
CUADRO # 26: Cronograma de actividades compañía “TELANI”.	115
CUADRO # 27: Presupuesto del proyecto	116

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO # 1 Esquema Mejora Continua.....	31
GRÁFICO # 2: Género De Trabajadores	53
GRÁFICO # 3: Edad de Trabajadores.....	54
GRÁFICO # 4: Cronograma de Actividades.....	55
GRÁFICO # 5: División de Funciones.....	56
GRÁFICO # 6: Adquisición de tecnología.....	57
GRÁFICO # 7: División de funciones y Responsabilidades.....	58
GRÁFICO # 8: Rendimiento productivo.....	59
GRÁFICO # 9: Limpieza del área de trabajo	60
GRÁFICO # 10: Rótulos en el área de trabajo	61
GRÁFICO # 11: Capacitación del personal Telani S.A.	62
GRÁFICO # 12: Sistemas de control y riesgo laboral.....	63
GRÁFICO # 13: Eliminación de desperdicios	64
GRÁFICO 14: Sistema de gestión de calidad	65
GRÁFICO # 15: Proceso de producción compañía “telani”	82
GRÁFICO # 16: Procesamiento de la Planta	82
GRÁFICO # 17: Pasos para la implementación de las 5S.....	85
GRÁFICO # 18: El comité 5 s integrados en la estructura de Telani S.A. .	91
GRÁFICO # 19: Conformación del comité 5S.....	92
GRÁFICO # 20: Clasificación de elementos.....	94

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO # 1 Glosario de Términos	122
ANEXO # 2: Formato de la entrevista a los directivos de la compañía “TELANI S.A.”	123
ANEXO # 3: Encuesta dirigida a los directivos de TELANI S.A.	126
ANEXO # 4: Ficha de Evaluación.....	129
ANEXO # 5: Cuadro de organización de materiales.....	130
ANEXO # 6: Actas de reuniones 5S N#__.....	131
ANEXO # 7: Personal operativo	132

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el entorno competitivo impulsa a los empresarios invertir en proyectos y efectuar cambios estructurales, organizacionales y procedimentales que permitan fácil adaptación e implementación de ventajas competitivas e innovadoras estrategias para obtener permanencia dentro de un mercado tan competitivo; con el fin de crear mejoras constantes proyectados a alcanzar calidad total en la gestión de sus procesos.

El concepto de Calidad, día a día ha sufrido grandes cambios; para concebir la Calidad se requiere ventajas y estrategias competitivas. Actualmente representa una filosofía de gestión estratégica que requiere de compromiso de los directivos y personal para ejecutar procesos de mejora continua para lograr esto, es fundamental la aplicación de un sistema de gestión de calidad que integre cada uno de los elementos de la organización, recurso humano, procesos, políticas de calidad, entre otros.

El método 5S, es una técnica de gestión japonesa que promueve una filosofía integral que permite orientar a la empresa optimizando los elementos y herramientas que intervienen en el proceso administrativo y productivo, para mejorar la organización y la productividad de los empleados en los puestos de trabajo, este sistema ha demostrado ser muy efectivo en varias empresas alrededor de todo el mundo, al cimentar las bases para aplicar un sistema de gestión de calidad.

La metodología fundamenta cinco etapas sistemáticamente enlazadas para alcanzar altos índices de calidad, la implementación es de bajo costo y aporta grandes beneficios, incrementa la motivación, calidad y productividad, reduce el riesgo de accidentes laborales. Por tal razón se propone el diseño de un sistema de

gestión aplicando la Técnica de las 5S, que promueve la mejora continua con planes de acciones correctivas para alcanzar la excelencia productiva.

El capítulo I, El Fundamento teórico, el análisis de la situación observada, los objetivos generales y específicos, la justificación de la investigación y la delimitación del estudio, las bases teóricas conceptuales que sustentan la investigación, las variables con los contenidos teóricos de las dimensiones de estudio con sus respectivos indicadores, la fundamentación legal y el marco referencial.

El capítulo II, Metodología de la Investigación, lo integran antecedentes del estudio a investigar, donde se destaca el tipo y diseño utilizado para la investigación, la población utilizada, las técnicas e instrumento para la recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento, la recolección de la información imprescindible para poder analizar los resultados obtenidos.

El capítulo III, Análisis e interpretación de datos obtenidos mediante los instrumentos, observación, entrevista, encuesta, las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo IV. Está integrado por la propuesta el diseño de un sistema de Gestión de calidad aplicando la técnica de las 5 S, estableciendo las actividades para conseguir el objetivo propuesto y todas las especificaciones técnicas que detallan los diferentes procesos que se deben considerar para su exitosa implementación

MARCO CONTEXTUAL

1. TEMA:

“LA INCIDENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON LA APLICACIÓN DE LA TÉCNICA DE LAS 5 S OPTIMIZA EL CONTROL DE LOS PROCESOS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y PRODUCTIVOS DE LA COMPAÑÍA TELANI SA.”

2. EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las características biológicas y oceanográficas del medio ambiente marino-ecuatoriano generan condiciones apropiadas para una variada fauna que, a su vez, posibilita el desarrollo de la actividad pesquera.

Los recursos ictiológicos del Ecuador son considerables y muy variados, debido a la acción de las corrientes marinas que circulan en sus costas. Por esto el país dispone de una riqueza pesquera notable, que comprende varias especies de alto valor comercial.

Actualmente el sector pesquero es regulado bajo la administración del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP) de donde se deriva la Subsecretaría de Recursos Pesqueros, que es la institución gubernamental que se encarga del establecimiento de políticas y controles para la regulación de la actividad pesquera.

Los principales centros pesqueros se ubican en la zona del Golfo de Guayaquil, en la Provincia de Santa Elena y en las provincias de Manabí y Esmeraldas, considerando que la provincia con mayor intensidad de la actividad pesquera es Santa Elena.

La Provincia de Santa Elena, con fecha de creación 7 de Noviembre del 2007, según Registro Oficial # 206 está constituida por 3 cantones: La Libertad, Santa Elena y Salinas. El cantón Salinas, caracterizado por ser uno de los cantones con mayor afluencia turística, tiene una población de 68. 675 habitantes según fuente del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC 2010, este cantón tiene las siguientes Parroquias: Santa Rosa, José Luis Tamayo y Anconcito.

Santa Rosa es conocida a nivel mundial como zona exportadora de mariscos caracterizada por su gran movimiento económico, sus habitantes han vivido en su gran mayoría de la actividad pesquera-comercial, que comprende en la extracción procesamiento y comercialización del pescado .En esta parroquia se han desarrollado empresas encargadas de procesar el pescado como Promarosa, Corinto Cora, Docapes, Moran pez, Maratha, Telani, entre otras.

La compañía TELANI S.A con **RUC N° 0991444343001**, se encuentra situada en la Avda. 48 y calle 60 de la Parroquia de Santa Rosa del Cantón Salinas, inicialmente se constituyó con el nombre de Compañía Monroy S.A en sociedad entre el Sr. Roberto Moncada Guevara y Sr. Cirilo Reyes, se disolvió esta asociación el 6 de abril del año 1998, y con la resolución N05 -6-DIC se constituyó la compañía con razón social **TELANI S.A**, de propiedad del Sr. Roberto Moncada.

TELANI S.A se dedica a procesar varias especies de pescado como: morenilla, botella, picudillo, sardina, corbata, merluza, trompeta luego de que son extraídos del mar inician el proceso para comercializarlo a los intermediarios como producto para carnada o para el consumo humano, quienes se encargan de exportarlo a diferentes países como Perú, Colombia, Costa Rica, Japón, España entre otros.

Procesan diariamente entre 10 a 30 toneladas diarias, para cubrir con esta cantidad de demanda colaboran 30 personas como talento humano operativo, quienes

gozan de los beneficios de ley y adicionalmente de 43 a 70 realizadoras que son las personas que trabajan cuando incrementa su producción hasta 40 toneladas diarias

Los proveedores han posicionado a la compañía TELANI S.A. en el mercado cumpliendo con la demanda creciente; los resultados son alentadores, pero se debe manifestar que la gestión administrativa es deficiente considerando que no priorizan la planificación de objetivos fundamentales en cuanto a la calidad del producto, existe poca organización en la asignación de sus recursos tanto físicos, humanos, tecnológicos como financieros.

La organización no mantiene una comunicación efectiva con responsabilidades y autoridades definidas dentro de un manual descriptivo de funciones de cada puesto, que no precisan ni son aprobadas por la dirección. El talento humano obtiene escasa participación en el planteamiento de las metas de la compañía, no establecen acciones para elevar la competencia del personal con procesos de formación que potencien sus habilidades y experiencia mediante una constante evaluación de su rendimiento. No concientizan en su personal la importancia de realizar su trabajo con excelencia.

Es fundamental considerar que para que una organización consiga altos niveles de calidad llegando a la excelencia debe proyectar una cultura organizacional que promueva la limpieza y el orden de cada área de trabajo fomentando en su personal el espíritu de colaborar.

No se han establecido procesos estandarizados para planificar el mantenimiento de sus equipos o para adquirirlos, ni exigen que cada área promueva que sus espacios físicos estén en orden y limpios.

Considerando que los trabajadores no cuidan el sitio de trabajo ni considera que el aseo y limpieza son primordiales para llegar a la excelencia productiva; existe un

ambiente desagradable que es poco favorable para desempeñar las funciones correctamente optimizando al máximo los recursos que posee la compañía.

Existe interés por parte de los trabajadores y directivos de que los puestos de trabajo alcancen mayor productividad mediante un sistema que los deje impecables, seguros, en orden y limpios, pero se considera que la limpieza es una tarea que quita tiempo productivo.

No se estima los beneficios de retirar las causas de averías entre ellas; el polvo, lubricación en exceso y fuentes de contaminación, por ello a veces, el personal acepta la suciedad como estado ineludible de su puesto de trabajo, no se considera el efecto negativo que tiene sobre su propia seguridad, la efectividad de su trabajo y el rendimiento de la empresa.

Los directivos con poca frecuencia coordinan métodos apropiados para dar seguimiento y ejecución de los procesos productivos; existen algunos registros generados en el transcurso de la producción pero no está definida una lista maestra del control con indicadores de gestión; como consecuencia, la medición y el análisis estratégico es mínimo no se puede evaluar la necesidad de planificar la mejora continua de las acciones que se deben realizar para alcanzar una alta calidad productiva.

Falta implementación de programas, manuales de calidad con reglas, procedimientos, normas y valores; se evidencian procesos innecesarios, esto surge porque no elaboran flujo-gramas, mapas de procesos, que definan los métodos para monitorear cada una de las etapas del proceso, la acción a seguir depende únicamente del criterio que tenga el responsable del proceso en ese momento.

El área de producción presenta otros problemas como acumulación de materiales innecesarios, desperdicio de tiempo en la búsqueda de matrices y otras herramientas de trabajo, falta de documentación y registro de los procesos clave,

no se promueve el mejoramiento de la calidad de sus productos ni se fortalece la excelencia productiva ni competitividad empresarial para lograr enfrentar las dificultades relacionadas con el requisito de la calidad final de sus productos. Además no se encuentran debidamente organizados, identificados y rutilados cada uno de los espacios físicos de su infraestructura.

Se pudo diagnosticar que no existen proyectos visionarios por parte de la dirección para desarrollar e implementar políticas ni objetivos de calidad para diseñar sistema de control y medición exhaustiva de los procedimientos que aseguren la eficacia productiva según las exigencias de los requisitos que designa el Instituto Nacional del Pesca para que se le acredite la licencia de exportación directa sin intermediarios.

Los directivos de la compañía no han definido formalmente un sistema de gestión de calidad para administrar adecuadamente cada uno de los recursos.

PRONÓSTICO

Las condiciones preliminares ocasionarían que la compañía TELANI S.A no aproveche sus recursos limitándose a vender a intermediarios sus productos por no poseer licencia que le acredite exportar a los diferentes países.

Además de un decrecimiento económico por falta de implementación de estrategias innovadoras que garanticen su permanencia en el mercado altamente competitivo con procesos que avalen la calidad de sus productos para cumplir con las expectativas que exigen los extranjeros.

CONTROL PRONÓSTICO

La compañía Telani S.A. debería comprometerse en incluir excelencia en sus procesos administrativos y productivos para garantizar un producto de calidad.

Para atender la debilidad establecida de la compañía Telani S.A se planteó un diseño de sistema de gestión de calidad fundamentado en la técnica de las 5S, considerando su aplicación factible luego de analizar que se acoplaría ágilmente en cubrir las necesidades actuales de la compañía y de todas sus partes integradoras.

La 5S es una técnica que dio sus inicios en Japón, las S que al traducirlas al idioma español su significado es: Seiri Organización, Seiton Orden, Seiso Limpieza, Seiketsu Estandarizar y Shitsuke Compromiso–Disciplina actualmente ha recorrido gran parte del mundo con excelentes resultados por su sencillez y efectividad, considerando que su aplicación mejora los niveles de: calidad, eliminación de tiempos muertos y reduciendo los costos.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el sistema de calidad aplicando la Técnica de las 5S en los procesos operativos y administrativos de la compañía TELANI S.A?

SISTEMATIZACIÓN

1. ¿Cómo incide el sistema de calidad aplicando la técnica de las 5S en los procesos administrativos y operativos de la compañía TELANI S.A.?
2. ¿De qué manera afecta el sistema de calidad aplicando la técnica de las 5S en los procesos administrativos y operativos de la compañía TELANI S.A.?
3. ¿Cómo influye la gestión del proceso administrativo y operativo en la cultura organizacional de TELANI S.A., mediante la aplicación de las 5S?
4. ¿Qué factores afectan al proceso administrativo y operativo de la compañía TELANI S.A., mediante la recolección de datos proporcionados por el talento humano?

5. ¿Cómo influye el diseño de un sistema de gestión de calidad aplicando la Técnica de las 5S en la compañía TELANI S.A., por medio de seguimiento y control de los procesos?

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

La investigación propuesta pretende mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de gestión de calidad y la técnica de las 5 S encontrar explicaciones a situaciones internas que se presentan en las organizaciones como la forma de reducir errores de la producción, la poca calidad en la práctica administrativa, la falta de estrategias para medir el desempeño y capacidad técnica del personal para operar en los procesos productivos y del entorno que afectan a la empresa. Estas bases teóricas permitirán ampliar el conocimiento en el tema propuesto, considerando que no existe otra investigación similar.

Considerando que la Técnica de las 5 S es una práctica establecida en Japón que consiste en la implantación de un sistema organizativo en las empresas en las que se desea lograr un excelente grado de orden, limpieza y hábito, que es de fácil aplicación obteniendo como resultado óptimos procesos administrativos y productivos dentro de las empresas.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos del presente trabajo se utilizarán métodos, técnicas de investigación como: observación visita de campo, entrevistas y encuestas, estos instrumentos permitirán recolectar información relevante con indicadores definidos para evaluar la implementación de las 5S en TELANI S.A.

Por lo tanto es fundamental diseñar un sistema de gestión de calidad para la compañía TELANI S.A aplicando la técnica de las 5S, que consisten en organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y mantener cada una de las áreas que integran la organización lo que conlleva a la mejora continua para alcanzar la excelencia vitando el despilfarro de recursos que incrementa los costos de operación y desmejoran el clima laboral.

Siendo los principales beneficiarios el talento humano, proveedores y clientes, con los medios, los procesos, las personas, las estrategias, la información o la tecnología necesaria para operar de acuerdo a la nueva situación.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar las incidencias del sistema de calidad en los procesos administrativos y operativos de la Compañía TELANI SA., mediante la aplicación de la estrategia de las 5 S orientado al diseño de un sistema de gestión.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar la incidencia del sistema de gestión de calidad en el proceso administrativo y productivo aplicando instrumento de evaluación en la de TELANI S.A.
- b) Evaluar la incidencia del sistema de gestión de calidad con la metodología 5s para mejorar la calidad productiva que beneficiará a la compañía TELANI S.A.
- c) Determinar cómo influye la gestión del proceso administrativo y operativo en la cultura organizacional de TELANI S.A., mediante la aplicación de las 5S.
- d) Identificar qué factores afectan al proceso administrativo y operativo de la compañía TELANI S.A., mediante la recolección de datos proporcionados por el talento humano.
- e) Determinar cómo influye el diseño de un sistema de gestión de calidad aplicando la Técnica de las 5S en la compañía TELANI S.A., por medio de seguimiento y control de los procesos.

4. HIPÓTESIS

La incidencia del sistema de calidad aplicando la técnica de las 5 S mejorará la gestión de los procesos administrativos y productivos en la Compañía TELANI S.A.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES: La Operacionalización de las variables es un proceso que inicia con la conceptualización de las variables en función de los factores medibles que se denominan indicadores.

Las variables son aquellas propiedades que poseen ciertas características o particularidades y son susceptibles de medirse u observarse, las variables indican los aspectos relevantes del fenómeno en estudio y que está en relación directa con el planteamiento del problema. A partir de ello se seleccionan las técnicas e instrumentos de información para la ejecución del problema en estudio.

IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente.- La variable independiente determina, explica o prescribe la presencia de otro fenómeno y puede ser conducida por el investigador.

Variable Dependiente.- La variable dependiente es la conducta o fenómeno que precisa de explicación o que debe revelarse.

VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de calidad aplicando la Técnica de las 5S.

VARIABLE DEPENDIENTE: Los Procesos administrativos y productivos de la Compañía TELANI S .A.

CUADRO # 1: Cuadro de Operacionalización de la Variable Independiente

HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
La incidencia del sistema de calidad aplicando la técnica de las 5 S mejorará la gestión de los procesos administrativos y productivos en la Compañía TELANI S. A.	Variable Independiente El sistema de calidad aplicando la Técnica de las 5S	El sistema de calidad, es un instrumento de gestión que integra procedimientos, define responsabilidades, promueve una cultura organizativa y recursos necesarios que deben desplegarse de forma coherente y coordinada para cumplir las funciones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Gestión • Procedimiento • Cultura Organizativa • Funciones Administrativas 	Gestión de Talento Humano Infraestructura y Equipos tecnológicos. Planificación Estratégica Manejo de los Recursos Administrativos Operativos Filosofía Corporativa Flujo de Información Proceso Talento Humano	¿Se planifica un cronograma de actividades anuales? ¿Cómo califica la relación que tiene con los directivos? La compañía TELANI S.A. aplica un sistema de gestión de calidad? ¿Adquiere la organización infraestructura tecnológica adecuada para brindar productos de calidad? ¿Existe en la empresa la departamentalización en función de su estructura orgánica vigente? ¿Cómo califica la división de funciones y responsabilidades organizacionales? ¿Los recursos el talento humano, y tecnológico con los que cuenta la empresa son adecuados para brindar productos de alta calidad que satisfagan las necesidades de sus clientes? ¿Existen procesos estandarizados de planificación de mantenimiento de áreas de trabajo?	Observación Entrevistas - Encuesta Cuestionario estructurado para los colaboradores y Clientes

Fuente: Libro de Sistema de Gestión de Calidad
Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

CUADRO N° 2: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
	<p>Variable Dependiente</p> <p>Gestión de Procesos administrativos y productivos de la Compañía TELANI S.A.</p>	<p>La gestión de procesos administrativos y productivos se define como la asignación efectiva de los recursos de la organización, que direccionan los procesos, el talento humano, con normas de seguridad para la elaboración de sus producto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Proceso • Talento Humano • Seguridad • Producto 	<p>Estructura organizativa</p> <p>Áreas de la compañía</p> <p>Calidad Control</p> <p>Capacitación Evaluación cumplimiento</p> <p>Control de Riesgo Seguridad Industrial</p> <p>Entrega de producto</p> <p>Empaque</p>	<p>¿Aplica la empresa la división de funciones y responsabilidades organizacionales?</p> <p>¿Se encuentran rotulados los equipos y herramientas, y áreas de trabajo?</p> <p>¿Emplean medidas productivas de eliminación de errores?</p> <p>¿Cuáles son los controles de calidad del producto?</p> <p>¿Existen manuales de calidad para realizar las actividades diarias?</p> <p>¿Usted ha recibido capacitación para cumplir con sus funciones?</p> <p>¿Se establecen capacitaciones de prevención de accidentes y seguridad industrial para mejorar las condiciones laborales de la Compañía?</p> <p>¿Conoce usted si Telani implementa sistema de control de riesgo y accidentes laborales?</p> <p>¿Aplica la organización un sistema de calidad, para cumplir con el empaque y entrega del producto?</p> <p>¿Cómo califica usted las reglas de eliminación de desperdicios que implementa Telani?</p> <p>¿Considera usted que la calidad del producto es un factor indispensable para obtener una buena demanda por parte de los clientes?</p>	<p>Observación</p> <p>Entrevistas</p> <p>Encuesta</p> <p>Cuestionario estructurado para los colaboradores y Clientes</p>

Fuente: Compañía Telani S.A
 Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

El término de la calidad surgió con los principios científicos de la organización y división del trabajo en el siglo XX (taylorismo, fordismo), y su aplicación a los procesos de producción en cadena para aumentar la producción y abaratar costes, tratando de mejorar la eficiencia empresarial, luego de la II guerra mundial.

Al identificar la necesidad de incorporarse de nuevo al mercado internacional, afrontando en esta época una baja economía por la disminución de producción de bienes y servicios, y con la finalidad de incrementar el nivel de competitividad y reputación, para borrar la imagen de que los productos producidos en Japón eran baratos y de mala calidad, se inició una investigación con apoyo técnico de otros países.

Especialistas llegaron a Japón a instruir mediante conferencias sobre métodos y técnicas basadas en nuevas teorías, también se instituyeron organizaciones para impulsar el desarrollo empresarial de industrias Japonesas como Japanese Union of Science and Engeneering (JUSE) en 1946 Japanese Industrial Management Association (JIMA) en 1950, entre otras, a partir de los años 50 adaptaron el lema Seiri y Seiton que traducidos al español significan “desechar y ordenar”, dichas expresiones se instalaron en las organizaciones de acuerdo a las necesidades de cada área de trabajo.

Con el objetivo de elevar su eficiencia en las actividades diarias y su uso continuo se estableció esta metodología orientada a la productividad, adaptando los siguientes términos:

“Considerando un afán de cambio real decidieron desarrollar la metodología de la Técnica de las 5’S como una filosofía de trabajo y una ventaja competitiva, la cual se basa en el enfoque hacia el cliente, en un manejo eficiente de los datos, metodologías y diseños operativos, que permite eliminar la variabilidad en los procesos y alcanzar un nivel menor de defectos a la creación de áreas de trabajo más limpias, seguras y visualmente más organizadas.” (RODRÍGUEZ , 2010)

Tal fue el éxito en Japón que las 5 S constituyeron bases y los primeros cimientos para iniciar distintos sistemas de trabajo para alcanzar el mejoramiento operativo y administrativo como Kaizen término japonés que se traduce como mejoramiento continuo, el conocido sistema Justo a tiempo, el sistema de control total de calidad, mantenimiento productivo total, entre otros.

El intercambio técnico entre Japón, EEUU y países europeos compartieron los resultados efectivos obtenidos en las empresas japonesas, por lo que en las décadas siguientes las técnicas desarrollada fueron mundialmente reconocidas como precursoras del mejoramiento de la calidad, productividad, en donde las 5S han afianzado una metodología que coadyuva a mantener un lugar de trabajo ordenado y limpio.

Está herramienta ha recorrido varios países, por lo que cada vez más organizaciones ecuatorianas implantan sistemas de gestión de calidad, como Acerías Nacionales del Ecuador, Cables Eléctricos Ecuatorianos (CABLEC), Compañía Ecuatoriana de Caucho, Fábrica de Aceites la Favorita, Industria Libero americana (ILSA), Industria Alex, Jabonería Nacional, Pinturas Cóndor, entre otras.

Considerando que su punto de partida es enfrentar la competencia, no solamente son rivales las grandes organizaciones por su tamaño, sino por los altos estándares que alcanzan al aplicar sistemas de gestión de calidad y obtener certificaciones y premios a la calidad de sus productos, es por ello que las organizaciones

pequeñas, medianas y grandes buscan establecer mejora continua para obtener productos de calidad.

1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1 La Calidad

Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado.

Tal como lo manifiesta (CUATRECASAS, 2010) “la calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario”.

Es una estrategia integral y se extiende a toda la organización, incluye todas las áreas, los procesos, los recursos y cuya aplicación e implementación es tarea de la dirección.

Así lo describe (SENATI, 2011): “La calidad es una estrategia que involucra y se extiende a toda la empresa abarca todas las áreas, se distinguen calidad en la gestión de los recursos, calidad en la gestión del producto, calidad en la gestión de compras y calidad en la gestión de nuestras relaciones con los clientes”. pág. 11.

a) Gestión del Talento Humano: Involucra las actividades que desarrolla el personal directivo y que implica aprovechar la capacidad del Talento humano que forma la empresa con la finalidad de cumplir con sus propósitos gerenciales.

“Es el proceso para lograr un mejor desempeño, aprovechamiento, acrecentamiento y mejora de las capacidades, habilidades, experiencias, conocimientos, competencias del personal con la finalidad de establecer un clima organizacional óptimo”. (GALINDO MUNCH, 2010).

b) Infraestructura y Equipos tecnológicos: La infraestructura está integrada por la planta y la capacidad instalada para realizar la actividad económica de la empresa, terreno, el edificio y los equipos y maquinarias tecnológicas.

La sostenibilidad de las empresas y el desarrollo humano dependen fundamentalmente de la calidad y cantidad de la infraestructura

La automatización e introducción de tecnología avanzada en los procesos productivos también es un ingrediente importante que impacta a la empresa en muchas áreas, facilita la innovación de productos y la flexibilidad de los procesos productivos, así lo establece (MUÑOZ, 2009)

1.2.2 Gestión

La gestión implica dirigir, asignar correctamente los recursos y solucionar la problemática que se presentan en una organización de forma efectiva, considerando que las acciones planteadas pueden afectar a otros elementos de la organización, es por ello que existe una interacción de cada parte que conforma la organización.

(MIRANDA GONZÁLEZ, 2007) El desarrollo de la gestión de calidad comienza con la inspección, entendida como el examen cuyo propósito es conseguir medir ciertas características o identificar defectos del producto.(p.20)

Una buena gestión empresarial debe fundamentarse en una planeación estratégica y una correcta administración de los recursos.

a) Planificación Estratégica: Es un proceso que se plantea con la finalidad de instaurar en una organización una visión de lo que se transformará mediante una estrategia, con objetivos y metas bien planteados.

1.2.3 Procedimiento

(SANGUESA SÁNCHEZ, 2003) establece:

“La planificación supone la capacidad de ser proactivos y anticipar futuros eventos y establecer las acciones necesarias para enfrentarse positivamente a ellos. La planificación de la calidad incluye la elaboración de planes, la determinación de objetivos y requisitos para la calidad. La planificación de la calidad es esencial para lograr la mejora de la calidad.”(p.113)

b) Manejo de los recursos: La provisión de los recursos (Materia Prima, Insumos, Personal), que respalda a las actividades primarias, las de apoyo y cadena de valor, considerando aspectos esenciales como: la competencia, toma de conciencia y formación del personal, la infraestructura y el ambiente de trabajo.

(SENATI, 2011) considera que:

Se pueden distinguir distintos caminos para alcanzar la Calidad deseada, cada organización elegirá el camino que más le conviene, en función de su tamaño, de los recursos de los que disponga (entre ellos el tiempo) y sobre todo, en función del motivo por el cuál necesita gestionar la calidad.(p.12)

(CIDEAL, 2005): la organización debe identificar y realizar un mapa de todos sus procesos claves y de apoyo, asimismo debe definir los procedimientos para llevar a cabo en sus actividades diarias.

Están identificados dos procedimientos los administrativos y los operativos.

a) Procedimientos Administrativos: Es la secuencia de funciones administrativas esenciales planeación, organización, dirección y control de las tareas o actividades de cada una de las personas que componen dicha organización; las cuales permiten que se desarrollen y sobrelleven cambios en una empresa.

b) Procedimientos Operativos: Se denominan procedimientos operativos a los lineamientos establecidos por la Planeación Táctica y su función consiste en la formulación y asignación de actividades más desarrolladas que deben ejecutar los últimos niveles jerárquicos de la empresa. Los planes operativos son a corto plazo y se refieren a cada una de las unidades en que se divide un área de actividad.

1.2.4 Cultura Organizativa

Cultura organizativa es identificada como el esquema de indicios primordiales que un categórico grupo inventó, manifestó o desarrolló en el proceso de aprender a resolver problemas de conciliación externa e integración interna, que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende enseñadas a diferentes segmentos del grupo como la forma correcta de descubrir, pensar y sentir en relación a estos problemas.

(CUATRECASAS ARBOS, 2012): Toda la organización debe estar comprometida con la calidad, por lo que todas las personas y procesos que la integran deberán estar involucrados en obtener la calidad competitiva que el mercado les exige, comenzando por un compromiso firme de la alta dirección. (p.578)

a) Filosofía Corporativa: La filosofía es un conjunto integral de verdades, valores y creencias que sustentan, fundan y encaminan el origen del sueño, el estímulo de la visión y la formulación de la misión de una organización.

b) Flujo de Información: La efectividad de comunicación, sistemas de comunicación internos y externos. Entre los aspectos básicos están:

Logística: Las actividades asociadas con ingreso, almacenamiento y diseminación de insumos de productos, como manejo de materiales, control de inventarios.

Operaciones: Actividades asociadas a transformar las entradas al producto final, como maquinado, empaque, mantenimiento de la planta, operación.

Logística Externa: Actividades que están relacionadas con recopilación, almacenamiento y distribución a los clientes, como procesamiento de pedidos.

1.2.5 Funciones administrativas

Consiste en varias actividades como la administración general y sus procesos: planificar, organizar, dirigir, controlar. La infraestructura, apoya normalmente al sistema integral de la organización y no solo a actividades individuales.

a) Proceso: es la consecución de pasos para lograr un fin, producto o servicio

b) Talento humano: Es el recurso fundamental para realizar las operaciones organizacionales.

1.2.6 Organización

Estructura diseñada para cumplir metas y objetivos, por medio de gestión del talento humano.

a) La estructura de la Organización: Se encuentra formalizada en el organigrama de los sistemas de la empresa, responde a la jerarquización de los niveles directivos y de gestión.

La estructura de responsabilidades: Está definida por las funciones que debe desempeñar cada persona y departamento. La calidad productiva depende en gran medida del cabal cumplimiento.

b) Áreas de la compañía: Dimensiones de la organización generalmente se consideran: área administrativa, área de producción y área financiera. Se

denomina departamento a un área delimitada, una división de una organización sobre la cual un gerente tiene autoridad para el desempeño de actividades especificadas. El agrupamiento de actividades y personas en departamentos hace posible ampliar las organizaciones en un grado indeterminado.

1.2.7 Proceso

(CIDEAL, 2005) La gestión de procesos es la base para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos por la organización y añadir valor a los clientes.

Es la sucesión sistémica del procesamiento de la organización para controlar cada acción específica. El proceso de producción se realiza mediante un conjunto de acciones que se relacionan entre sí, los insumos recibidos (inputs), las materias primas, materiales, la información, las personas, los insumos, el dinero, entre otros se les adiciona un valor y se culmina con un producto o servicio (outputs), para clientes internos o externo.

(ESPINOZA LEOZ & REYES GONZÁLEZ, 2005) los contenidos más relevantes a tocar tienen que ver con procesos y ciclos de gestión, un proceso, las entradas y salidas, como se diagrama y se entiende el aporte de la gestión de procesos.

- a) **Productividad:** (SENATI, 2011) define que la productividad no es una medida de la producción, ni de la cantidad que se ha fabricado o producido, es un indicador que expresa y mide lo bien o lo mal que hemos utilizado los recursos disponibles para alcanzar resultados deseados. (p.22)

La productividad implica una actitud para perfeccionar constantemente lo que está establecido en las metas de la organización, considerando factores como son:

- Materias primas
- Proceso de elaboración y fabricación del producto

- Control de las operaciones finales, tales como envasado y etiquetado
- Control del producto terminado

b) Control: Es la medición y la corrección del desempeño individual y de la organización en su conjunto con la finalidad de cumplir con los objetivos y planes establecidos.

(ESPINOZA LEOZ & REYES GONZÁLEZ, 2005) el control tiene como propósito inmediato medir, cualitativa y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación y, como resultado de esta comparación, determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar que encauce la ejecución en línea con las normas establecidas, en el sistema de calidad. (p.124)

1.2.8 Talento Humano

El personal debe demostrar que posee el conocimiento, habilidades, educación coherente sobre las actividades y tareas que debe cumplir, incluso dependiendo de la actividad su estado físico debe ser saludable, excelente audición, visión, motricidad entre otros. Para potenciar cada una de sus capacidades se requiere una excelente administración del capital humano que posee la institución.

(MUNCH GALINDO, 2010) define la administración del Talento Humano como: “El proceso cuya finalidad es lograr un mejor desempeño, aprovechamiento, acrecentamiento y mejora de las capacidades, habilidades, experiencias, conocimientos, competencias del personal con la finalidad de establecer un clima organizacional óptimo que mejore la productividad y calidad y consecuentemente el desarrollo de la organización y de los hombres que la integran”.

a) Capacitación: La capacitación es un factor que permitirá a la organización alcanzar altos niveles de calidad, adicional a las capacidades del talento humano se deben fundamentar en programas de adiestramiento que les permitan potenciar

y fomentar las competencias de su personal. Generalmente la formación se imparte en las instalaciones de la compañía.

b) Evaluación y cumplimiento: Para lograr tener altos índices de capital humano se debe considerar la inversión en el personal a base de capacitaciones sobre manejo de las tecnologías de la planta y de cada uno de los procesos; se debe generar una planta estable; desarrollo del potencial del personal; personal altamente motivado; elevados índices de productividad y calidad, de igual forma evaluar cada proceso para obtener resultados del esfuerzo y compromiso de los colaboradores.

(SENATI, 2011) otro factor para implementar la calidad es evaluar imparcialmente los esfuerzos de todos y cada uno de los trabajadores a nivel de empresa, con miras al reconocimiento de los logros alcanzados y esfuerzos realizados. (p.11)

Existen varios estándares de medición de evaluación entre ellos se encuentra el Benchmarking (SENATI, 2011) lo define como “una referencia de medición utilizado para realizar comparación, es la actividad continua de identificar comprender y adaptar las mejores prácticas y procesos que conduzcan a un rendimiento superior”. (p.26). El Benchmarking incluye identificar procesos que necesitan mejorarse.

1.2.9 Seguridad Industrial

Es una disciplina que establece normas preventivas para evitar accidentes y enfermedades Ocupacionales-Profesionales, causados por los diferentes tipos de agentes.

a) Higiene Industrial: Referente a la medicina preventiva, los medios que deben usarse en el trabajo, tanto en su ambiente como en sus propias actividades, para evitar daños a la salud de los trabajadores

b) Manual de Buenas Practicas: Se encuentran definidas las políticas, reglas y procedimiento para realizar eficientemente la actividad productiva.

1.2.10 Producto

La institución debe asegurarse de entender y cumplir con los requisitos de los clientes. Es imprescindible identificar los métodos empleados en su ajuste de los registros, para saber quién lo realiza, las piezas utilizadas, códigos de color, entre otros lineamientos en los que pueda evaluar el proceso correcto a través de flujo gramas, continuando en establecer la clase de desperdicios y considerar su reutilización.

a) Entrega de producto: Se debe controlar:, ficha de compra en zonas de abastecimiento, temperatura de llegada a la instalación y fecha de fabricación y estado sanitario de los envases.

b) Empaque y Etiqueta: Cumple con varias funciones que debe contener el producto desde el productor al consumidor, mejorar la conservación de las cualidades y la vida útil del producto, es el principal conservador del nivel de atmósfera modificada, proporcionar una apariencia atractiva que ayuda en la venta del producto, servir de información promocional.

La Etiqueta deberá incluir la siguiente información:

- Marca registrada, nombre o razón social y domicilio de la entidad productora.
- Denominación del producto.
- Peso neto.
- Número de registro de la industria en el Ministerio de Sanidad.

- Categoría comercial del producto.
- Fecha de envasado y de embalaje.
- Identificación del lote en envases y embalaje.

1.2.11 Organizar para la calidad

La forma de organizar para la calidad hace referencia a involucrar cada uno de los elementos, así como las acciones, herramientas, que permitan la localización efectiva de las fallas que permitan detectar cada una de las actividades, el control década producto fabricado, con la finalidad de disminuir el índice de errores o artículos defectuoso.

(CIDEAL, 2005), cada miembro de la organización debe conocer tanto su papel en la estructura conformada para la gestión de calidad, como las funciones específicas que se le asignan. (p. 90)

1.2.12 La calidad en procesos

Para alcanzar calidad en el producto debe existir control exhaustivo de su proceso con técnicas útiles para evitar que presente defectos, así la empresa asegurara productos de alta calidad basados en procesos inspeccionados, lo que permitirá posicionarse en la cima de sus competidores, para cumplir con este cometido se requiere conocer las características de un producto, que se proporcionará a los departamentos con la finalidad principal de crear un procedimiento de acciones que corrijan permanentemente los productos defectuosos. (DEMING) manifiesta:

La función del control de calidad existe primordialmente como una organización de servicio, para conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que la producción alcance estas especificaciones, esta función consiste en la recolección y análisis de grandes cantidades de datos que después se presentan a diferentes departamentos para iniciar una acción correctiva adecuada.

Al efectuar un control en los procesos se considera factores claves como la creación de una cadena de suministros para corregir los errores y fallas del producto que consiste en integrar cada uno de sus elementos desde su materia prima, las personas, proveedores hasta que se logre obtener el producto final.

1.2.13 Sistema de Calidad

La filosofía del sistema de calidad supone que si las actividades son planeadas, programadas y documentadas, es más fácil repetir una y otra vez los procesos operativos que logran los estándares de calidad deseados.

1.2.14 Sistema de Gestión de Calidad

Es una herramienta de gestión que organiza procesos, establece responsabilidades, procedimientos y recursos disponibles con la finalidad de coordinar coherentemente cada elemento que conforma la organización. Un sistema de gestión de calidad es una meta que se logra estableciendo objetivos, documentando e implantándolos efectivamente. Tal como lo manifiesta (FONTALVO HERRERA, 2007):

El sistema de Gestión de calidad es la interacción entre la estrategia de la organización de los procesos, en donde el uno necesita del otro para conseguir los resultados deseados, de esta forma, donde se logra la excelencia, el cumplimiento de las especificaciones de un producto y la satisfacción de un cliente.

Esta nueva filosofía de gestión cumple con el objetivo de encontrar nuevas alternativas de ventajas competitivas, estrategias y satisfacción total de las necesidades y expectativas de los clientes, partiendo de varios procesos como: mejora continua, trabajo en equipo, círculo de calidad, técnicas y herramientas que garanticen procesos productivos flexibles

1.2.15 Fases Implantación de un sistema de gestión de la calidad

Hay cinco etapas principales para desarrollar el sistema de gestión de calidad:

1. Análisis y Diagnóstico: Identificación del flujo actual de procesos, que realiza la organización.

2. Desarrollo- Redacción: es la propuesta de un manual.

3. Implantación: Aplicación y gestión por la organización.

4. Seguimiento del sistema: Revisiones periódicas y actualizaciones.

5. Implementación acciones correctivas: Tomar decisiones en caso de error o falla, para mejorar.

1.2.16 Sistema de gestión de calidad basado en la técnica de las 5's

El sistema de gestión de calidad planteado con esta herramienta conocida como las 5 S converge al manejo efectivo de los principios de la calidad total definidos por la orientación del cliente, el proceso de mejora continua, trabajo en equipo iniciando así el proceso del compromiso de los trabajadores, que los incentivan a conseguir mejoramiento en el clima laboral, así como la estructura y el tamaño organizacional cada elemento lograra alcanzar altos índices de rendimiento mediante la apertura de cambios de la cultura organizativa.

Las 5s esta técnica que revoluciona el proceso productivo inicio como un modelo de calidad creado en las empresas Toyota de Japón y aplicado en empresas occidentales de cultura de Japón enfatizadas en la productividad industrial.

1.2.17 Metodología de las 5S

Es una metodología que proyecta los principios básicos de la manufactura esbelta que incentiva al recurso humano a alcanzar la eficiencia mediante la maximización de los recursos, memorizando los costos al disminuir significativamente los desperdicios y los productos defectuosos que son ocasionados por los trabajadores.

(RODRIGUEZ, 2010): La estrategia de las 5S es una metodología práctica para el establecimiento y mantenimiento del lugar de trabajo bien organizado y limpio, a fin de mejorar las condiciones de seguridad, calidad en trabajo y en la vida diaria. (p.2)

Las 5s definidas así por sus iniciales en idioma Japonés de donde está es originaria que corresponden a cada una de las fases de implementación de esta magnífica propuesta de bajo costo, alcanzando grandes beneficios al factor humano brindándole un lugar digno y seguro para que cumpla sus funciones de una forma excelente que garantiza la eficiencia de su producción.

CUADRO # 2: Técnica 5 S

Término Japonés	Significado	Descripción
	Español	
Seiri	Clasificar	Separar los elementos necesarios de los innecesarios y eliminar del área de trabajo los innecesarios
Seiton	Ordenar	Ordenar, organizar y rotular los elementos necesarios de manera que estén disponibles y fácilmente accesibles
Seiso	Limpiar	Eliminar el polvo y suciedad. Hacer la limpieza con inspección
Seiketsu	Estandarizar	Mantener el área de trabajo higiénica mediante el mejoramiento de las tres "S" anteriores
Shitsuke	Disciplina	Respetar las reglas por propio convencimiento. Cambiar los hábitos de trabajo mediante la continuidad y la práctica

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Beneficios de la estrategia de las 5S

- a) Reduce elementos innecesarios de trabajo.
- b) Facilita el acceso y devolución de objetos u elementos de trabajo
- c) Evita la pérdida de tiempo en la búsqueda de elementos de trabajo en lugares no organizados inapropiados
- d) Reducción de fuentes que originan suciedad
- e) Mantiene las condiciones necesarias para el cuidado de las herramientas, equipo, maquinaria, mobiliario, instalaciones y otros materiales
- f) Entorno visualmente agradable
- g) Creación y mantenimiento de condiciones seguras para realizar el trabajo
- h) Mejora el control visual de elementos de trabajo
- i) Crea las bases para incorporar nuevas metodologías de mejoramiento continuo
- j) Es aplicable en cualquier tipo de trabajo: manufactura o de servicio
- k) Participación en equipo
- l) Es un medio para lograr las “siete eficacias

1.2.18 Riesgos

La implementación de un sistema de gestión de calidad puede ocasionar complicaciones innecesarias en el cumplimiento de las actividades, cuando no se asume como una oportunidad para mejorar la situación actual de la empresa.

El desarrollo del sistema puede generar el riesgo de no obtener el compromiso y la colaboración de cada uno de los elementos que integran la empresa, por ello es fundamental una comunicación efectiva de los objetivos, políticas y responsabilidades, para evitar barreras en el desarrollo e implementar medidas inadecuadas.

1.2.19 Auditoria del sistema de gestión de calidad

(ESPINOZA LEOZ Y REYES GONZÁLEZ, 2005) establecen que es el proceso automático, independiente y documentado para evaluar objetivamente en que grado se cumplen los requisitos establecidos en conformidad del sistema de gestión de calidad. (p.111).

En esta actividad se evalúa las acciones realizadas, con el objeto de verificar e informar el cumplimiento del plan de acción del sistema de gestión de calidad.

Además, la intención de la auditoria de calidad consiste en una revisión y evaluación independiente que pueda dar paso a considerar las acciones correctivas independiente de la eficacia del sistema con la finalidad de contribuir a mejorar continuamente.

Inicia con la recolección de evidencias, elaboración del informe para la reunión final y la fase de cierre con el planteamiento de acciones correctoras.

1.2.20 Mejora continua

(CIDEAL, 2005), la última fase de implementación del sistema de gestión de la calidad ha de ser continua y recurrente. La organización debe, a partir de la puesta en marcha del sistema de gestión de calidad efectuar auditorias periódicas que servirán para hacer un seguimiento de sus avances hacia la calidad. (p. 93)

La mejora continua está estrechamente relacionada al sistema de gestión de calidad, es el grado de satisfacción del cliente y establece el nivel de productividad de la empresa; es un proceso que describe lo que las organizaciones deben realizar para ser competitivas a largo plazo.

1.2.21 Proceso de mejora continua

GRÁFICO # 1 Esquema Mejora Continua



Fuente: <http://mejora.continua.com>

1.2.22 Importancia de mejora continua

Esta técnica gerencial es importante porque su aplicación puede aportar en el mejoramiento de las debilidades y afianzar las fortalezas de la empresa.

Incrementa la productividad y fomenta agilidad en los procesos detectando las fallas para tomar acciones correctivas para mejorar.

1.2.23 Fundamento legal

La actividad empresarial y los proyectos que de ella se derivan se encuentran incorporados a un determinado ordenamiento jurídico que regula el marco legal en el cual los agentes económicos se devolverán. El estudio de un proyecto de inversión debe asignar vital importancia al análisis y conocimiento del cuerpo normativo que regirá la posterior acción.

El conocimiento de la legislación aplicable a la actividad económica y comercial resulta fundamental para la preparación eficaz de los proyectos, no solo por las

inferencias económicas que pueden derivarse del análisis jurídico, las disposiciones legales para incorporar elementos administrativos, a sus correspondientes costos.

La investigación que se realiza tiene su sustentación legal en los artículos de la Constitución de la República del Estado Ecuatoriano vigente, Plan Nacional de Buen Vivir, Ministerio De inclusión Económica y Social, Ley de pesca y Desarrollo Pesquero, Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria, Ministerio de Comercio Exterior, Industria, Pesca y Competitividad, y la Ley Orgánica de Educación Superior.

La Constitución Política del Estado Ecuatoriano (2008) Título VI, del Régimen del Desarrollo Art. 278, literal 2 expresa: “Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde: Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.”

Además en el Capítulo III de la Soberanía Alimentaria Art. 281 literales 1 y 2 define: “La soberanía alimentaria constituye un objetivo estratégico y una obligación del Estado para garantizar que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades alcancen la autosuficiencia de alimentos sanos y culturalmente apropiados de forma permanente”. Para ello el Estado “Impulsar la producción, transformación agroalimentaria y pesquera de las pequeñas y medianas unidades de producción, comunitarias y de la economía social y solidaria”, Adoptar políticas fiscales, tributarias y arancelarias que protejan al Sector agroalimentario y pesquero nacional, para evitar la dependencia de importaciones de alimentos”

Sobre las formas de organización de la producción y su gestión en su Art. 319 expresa que: “Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional”

Y en su Art. 320 expresa que: “Las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, valoración del trabajo y eficiencia económica”.

La propuesta de tesis está alineada con los objetivos 9 y 10 de Plan del Buen Vivir. (2013- 2017). Enfocados en garantizar el trabajo digno en todas sus formas e impulsar la matriz productiva.

Reglamento General a la Ley de Pesca y desarrollo pesquero en su Capítulo III Normas De Control De Calidad, en su Art. 23 expresa que: “Las empresas enlatadoras o envasadoras de productos pesqueros están obligadas a notificar su producción a la Dirección General de Pesca y al Instituto Nacional de Pesca, de acuerdo con las instrucciones que impartan estos organismos.

Además en su Art. 24 define que: El Instituto Ecuatoriano de Normalización, en coordinación con el Instituto Nacional de Pesca, determinará y publicará los requisitos que deben reunir los productos pesqueros y los procedimientos que deberán seguir las empresas para obtener la certificación de calidad y aptitud de tales productos para el consumo humano.

Por la Ley Orgánica del régimen de la Soberanía alimentaria según su título II de la Producción y comercialización agroalimentaria Capítulo I Art. 16 define que: ”El estado fomentara la producción pesquera y acuícola sustentable y establecerá las normas de protección de los ecosistemas las tierras ilegalmente ocupadas y explotadas por personas naturales o jurídicas, camaroneras y acuícolas, serán

revertidas al Estado, si no solicita su regularización en el plazo de un año, con el fin de garantizar procesos y recuperaciones del manglar”

Por la Ley Orgánica de Educación Superior que en su Art. 160 expresa que: “corresponde a las universidades y escuelas politécnicas para producir propuestas y planteamientos para investigar la solución de los problemas del país; propiciar el diálogo entre las culturas nacionales y de éstas con la cultura universal; la difusión y el fortalecimiento de sus valores en la sociedad ecuatoriana; la formación profesional, técnica y científica de sus estudiantes, profesores o profesoras e investigadores o investigadoras, contribuyendo al logro de una sociedad más justa, equitativa y solidaria, en colaboración con los organismos del Estado y la sociedad.”

Y en su Art. 34 en donde expresa que el trabajo de graduación o titulación constituye uno de los requisitos obligatorios para la obtención del título o grado en cualquiera de los niveles de formación.

1.2.24 Marco Referencial Situacional

El marco referencial de la compañía TELANI S.A, inició en Provincia del Guayas Cantón Yaguachi, con fecha 3 marzo de 1998 y mediante registro mercantil el 6 de abril de 1998 según resolución N 05-6 –dic luego procedió y se registró en la superintendencia de compañía el 14 de octubre del 2005 para tal efecto se convocó a una junta de accionistas en los que integraron los socios fundadores y el personal administrativo el Sr. José Moncada que fue elegido como presidente de la compañía y como gerente general el Sr. Jonathan Moncada

TELANI S.A está ubicada en el puerto pesquero de Santa Rosa, Cantón Salinas Provincia de Santa Elena, dedicada a la compra y venta de pescado, presta servicios de alquiler de cámaras frigoríficas, también facilita el pescado como carnada para los pescadores de los diferentes puertos se encarga de la

comercialización de pescado a nivel nacional y también mediante una compañía intermediaria exportadora su destino final es Japón, estados Unidos.

1.2.24.1 Filosofía Corporativa

TELANI S.A tiene como filosofía incentivar la manera de pensar y actuar de cada integrante de la compañía bajo un cuadro de valores precisados como la motivación incesante del talento humano ser más creativo para alcanzar productividad ofertando un producto de gran calidad que contribuya a satisfacer las necesidades de los clientes.

a) VISIÓN

“Liderar el mercado nacional, ampliando y fortaleciendo la cartera de clientes, el desarrollo profesional de los colaboradores, mejorando continuamente los procesos para garantizar con índices de productividad y productos de alta calidad”.

b) MISIÓN

“TELANI S.A tiene como misión distribuir productos del mar, para satisfacer a los clientes, logrando el crecimiento, rentabilidad y solidez de la compañía y generando fuentes de trabajo dentro del contexto de responsabilidad social”.

1.2.24.1.1 OBJETIVO GENERAL

Liderar el mercado nacional, perfeccionando los recursos efectivos mediante las utilidades de métodos administrativos, comerciales y productivos, que permitan la innovación de productos que satisfagan las necesidades de los clientes.

1.2.24.1. PRINCIPIOS Y VALORES

Liderazgo

Está liderada, orientada y dirigida por un talento humano técnicamente preparado para llevar a cabo la planificación.

Equidad

Las decisiones son siempre en beneficio exclusivo de los colaboradores a nivel general; en el trato al personal en todas sus áreas departamentales.

Orden

El Manejo administrativo que proporcione un nuevo enfoque en los procesos realizados por el personal de la empresa, que se dan en beneficio de la organización para trabajar en base a políticas, proyectos, planes y programas.

Servicio

TELANI S.A busca desarrollar una cultura de trabajo orientada a todos sus clientes, con el sentir de los colaboradores de la empresa e incorporar sus expectativas a los diferentes proyectos y programas de la organización

VALORES.

Responsabilidad.

La responsabilidad es el cumplimiento de todos los proyectos y programas propuestos por el orgánico funcional.

Confianza

La confianza es fundamental en toda relación humana. Nadie puede caminar junto al otro sin tener la certeza de que puede confiar en él. Sin confianza es imposible avanzar y crecer. Confianza en la empresa y en todo su talento humano por el bienestar de todos y que será el resultado de un ambiente laboral libre de rencores y resentimientos.

Honestidad

Administrar las relaciones comerciales, laborales con transparencia en cada acto es lo que siempre ha caracterizado a Telani S.A. como empresa y lo que ha permitido gozar de la confianza de sus clientes, proveedores y colaboradores.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló considerando el enfoque de la investigación cualitativa y cuantitativa, con el que se establecieron patrones de comportamiento con el uso de las técnicas de investigación; descriptiva y exploratoria esto permitió a través de métodos de recolección de datos, analizar y comprobar o no la hipótesis del tema de estudio.

(HERNANDEZ Sampieri, FENANDEZ C., & BAPTISTA Lucio, 2010)

determinan que:

El enfoque Cuantitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, el enfoque cualitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Utilizando técnicas como la descriptiva y exploratoria.

Descriptiva

(HERNANDEZ Sampieri, FENANDEZ C., & BAPTISTA Lucio, 2010) Definen:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren en tema de estudio.

La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.

La investigación descriptiva se utilizó con la finalidad de obtener datos relevantes de la gestión de los procesos administrativo y productivo de la compañía TELANI.S.A.

Exploratorio

(HERNANDEZ Sampieri, FENANDEZ C., & BAPTISTA Lucio, 2010) definen a los estudios exploratorios cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.

Los estudios exploratorios utilizados nos familiarizaron con fenómenos relativamente desconocidos, y nos incentivaron a obtener información para efectuar una investigación más completa respecto a nuevos problemas, identificando conceptos o variables prominentes encontradas en TELANI S.A. de esta forma se estableció las prioridades para consiguientes investigaciones.

Mediante esta técnica se conoció aspectos relevantes de la problemática que presenta la compañía TELANI S.A., se entrevistará a los actores involucrados directamente con el proceso administrativo y productivo, los cuales aportaran con información relevante para la investigación.

2.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad del trabajo de grado efectuado en esta investigación, es el de proyecto factible o de intervención, debido a que se consideró que para generar ventajas competitivas se deben establecer estrategias fundamentadas en la calidad del producto que oferta la compañía TELANI S.A., para su ejecución se recurrió en las investigaciones bibliográfica y de tipo documental o de campo, en la estructura del proyecto se debe establecer: un diagnóstico, procedimiento metodológico, las actividades y recursos necesarios para la ejecución; análisis y conclusiones sobre la factibilidad del proyecto.

En esta investigación se entrevistó a los directivos de la compañía TELANI S.A, también se consideró al personal operativo de la institución los cuales aportaran con información relevante para el tema de estudio.

2.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Se utilizaron dos tipos de investigación:

Investigación bibliográfica

Consiste en el desarrollo de la investigación mediante la utilización de fuentes primarias y secundarias, según Méndez considera que:

La información es la “materia prima” por lo cual puede llegarse a explotar, describir y explicar hechos o fenómenos que definen un problema de investigación.

Algunas personas inician el trabajo sin identificar qué tipo de información se necesita o las fuentes en las cuales puede obtenerse; esto ocasiona pérdidas de tiempo e incluso, a veces, el inicio de una nueva investigación.

Por tal razón, como aspecto esencial el investigador precisó las técnicas que van a emplearse en la recolección de información, al igual que las Fuentes en las que puede adquirir tal información. (MÉNDEZ, 2006) (Pág. # 249).

Investigación de campo

La investigación de campo según Arias (2004) “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna”. (Pág. 94). Los datos necesarios para llevar el desarrollo del trabajo, se han obtenido directamente del sitio donde se realiza la investigación.

2.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas para recolectar datos son indispensables para compilar información relevante sobre el objeto de estudio, considerando que su uso correcto permite el desarrollo eficiente de la investigación.

Fuentes Primarias

Cuando se habla de fuentes primarias, implica utilizar técnicas y procedimiento que suministran la información adecuada. Existen diferentes técnicas, algunas de ellas utilizadas con frecuencia en las ciencias sociales, administrativas y contables. Se hicieron referencia algunas de algunas de ellas. Méndez. 2006.

Observación Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. Esta técnica permitió ver los procedimientos del área en forma clara y precisa, para determinar las fallas y realizar un diagnóstico de la situación actual.

En el proyecto se utilizaron técnicas como entrevistas, observación.

Entrevista: La entrevista es una técnica de investigación, se la define como una situación construida o creada con el fin específico de que un individuo pueda expresar, al menos en una conversación, ciertas partes esenciales sobre sus referencias pasadas o presentes.

La aplicación de encuestas y entrevistas le permite al investigador diseñar el cuestionario; este es el instrumento para realizar la encuesta y el medio constituido por una serie de preguntas que se formulan a las personas que se consideran relacionadas con el mismo, para la investigación se entrevistó directamente a quienes pertenecen al área de estudio, directivos de la Compañía TELANI S.A.

Encuestas la recolección de información mediante la encuesta se hace por medio de un formulario de preguntas, los cuales tienen la aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar, por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento.

La Encuesta es una técnica de recopilación de datos a través de preguntas formuladas sobre la variable de nuestra investigación, esta investigación puede realizarse por medio de un cuestionario. La escala Likert que comprende varias frases que expresan una opinión sobre un ítem y los encuestados deben expresar su grado de conformidad o desconformidad.

Fuentes Secundarias

Interpreta y analizan fuentes primarias. Las fuentes secundarias son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación Algunos tipos de fuentes secundarias son: Índices
Revistas de resúmenes

Se encuentra en las bibliotecas y está contenida en libros, periódicos y otros materiales documentales, como trabajos de grado, revistas especializadas, enciclopedias, diccionarios y anuarios, etc. En el proyecto debe definirse y señalarse el tipo de fuente y el grado de facilidad o dificultad que para el investigador tiene su utilización. Entre estas fuentes se encuentran:

Consultas académicas: Se realizaron con la finalidad de obtener orientación fundamental sobre el proceso a seguir para desarrollar la investigación.

Análisis Documental: Se obtuvo información sobre el tema de estudio, como fuente de apoyo para realizar el análisis y sustento en tesis previas, y publicaciones en internet.

2.4 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Las técnicas e instrumentos de recolección de información utilizados en la presente investigación son:

- a) Observación
- b) Entrevistas.
- c) Encuestas.

2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.5.1 Población

Es todo conjunto de elementos, finito o infinito, definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen, y sólo ellos. Describe y argumenta la decisión sobre la población para investigar el objeto de estudio, así como, los criterios básicos de determinación de la muestra considerada para la investigación.

Está constituida por los colaboradores que integran la Compañía TELANI S.A, los clientes y proveedores.

CUADRO # 3: Población

ELEMENTOS	Ni
Departamento Administrativo	7
Departamento Producción	103
TOTAL	110

Fuente: Compañía Telani, Parroquia Santa Rosa, Cantón Salinas

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

El muestreo está basado en la estadística, que es un área de las ciencias que ocupa la extracción de la información contenida en datos numéricos y de su uso para hacerse referencias acerca de la población de la que extraen los datos.

El muestreo es una herramienta de apoyo estadístico, el investigador tiene que elegir, de acuerdo con el estudio, el tamaño de la muestra y el procedimiento que hay que seguir para iniciar la recolección de la información.

2.5.2.1 Muestreo probabilístico: Sus resultados se utilizan para hacerse deducciones sobre los parámetros poblacionales, además es posible medir el error del muestreo. Existe varios tipos de muestreo probabilísticos para la presente investigación vamos a utilizar el:

2.5.2.1.1 Muestreo aleatorio simple: Este tipo de muestreo probabilístico es bastante sencillo, sirve de base para otros tipos de muestreo probabilísticos, se utilizan en poblaciones que se caracterizan porque sus elementos presentan homogeneidad, especialmente en las características que son de interés para la investigación.

Cuando una muestra del tamaño n se selecciona de una población de tamaño N de manera que cada muestra posible de tamaño n tienen la misma probabilidad de ser seleccionada este procedimiento de muestreo se llama aleatorio simple. A la muestra así obtenida se la denomina una muestra aleatoria simple.

2.5.2 Muestra

Representa el subconjunto de elementos de una población en términos estadísticos. El nivel de confianza es el porcentaje de datos que se incluye, para la presente investigación se consideró el 95%; para este nivel de confianza le corresponde un valor de z de 1.96, establecido en una tabla de distribución.

(CANALES CERÓN, 2006): El intervalo de confianza de proporciones y de medias se construye utilizando el mismo sustento teórico. Teorema de Cheychev, teorema del límite central y ley normal. Realizando las operaciones y sustituciones correspondientes se puede afirmar que en una muestra de tamaño n y definido un nivel de confianza del 95.5 %.(p.160)

Probabilidad de que el evento ocurra (p), esta investigación determinó que el personal idóneo es el Talento Humano; y por ende la probabilidad que se asignó es un porcentaje del 95%.

Probabilidad de que no ocurra (q), se consideró que el 0.05 % no conoce el diseño de gestión de la compañía TELANI S.A., y bajo este parámetro se estableció el 0.05 % de que el evento no ocurra. El margen de error (e) es el error que se puede aceptar luego de identificar una muestra “ n ” y un límite o grado de confianza “ x ”, el margen de error ha sido definido por el 5%

Fórmula para calcular tamaño de la muestra para entrevista

Muestreo: Probabilístico

Tipo: Aleatorio Simple

Población: finita

Muestreo final: 110

Simbología:

$n =$	Tamaño de la Muestra.	86
$P =$	Proporción de Éxito.	0,90
$Q =$	Proporción de Fracaso.	0,10
$t^2 =$	Valor para Confianza.	1,96
$e =$	Error Admisible.	0,05
$N =$	Universo de Población.	110

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Cálculo de la fórmula

Formula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(e)^2(N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$

Desarrollo:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,95 * 0,05 * 110}{(0,05)^2(110 - 1) + (1,96)^2 * 0,95 * 0,05}$$

$$n = 86$$

Del Total de la población finita 110 se aplicó la fórmula que dió como resultado una prueba muestral de 86, se consideró que se realizaran 86 encuestas a empleados.

2.5.3 Procesamiento de Información

El procedimiento para determinar el tamaño de la muestra es mediante el uso de la fórmula de muestreo aleatorio, se determinó si la población es finita o infinita, en el estudio realizado la población finita está integrada por 110 personas que integran el talento Humano de TELANI S.A. Obtenida toda la información de la encuesta aplicada se procedió a utilizar el programa de Excel para la respectiva tabulación de los datos. Se consideró los siguientes aspectos:

1. Ordenamiento de la información
2. Verificación de la Información
3. Selección de la Información
4. Proceso y tratamiento estadístico
5. Análisis de datos
6. Conclusiones
7. Recomendaciones

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se realiza el análisis de cada uno de los instrumentos utilizados en el tratamiento de la información para conocer la realidad de la Compañía TELANI S.A, ubicada en la Parroquia Santa Rosa del Cantón Salinas.

De tal forma que valide las alternativas para desarrollar la propuesta, luego de constatar la base teórica de la Técnica de las 5 S, con la finalidad de determinar la factibilidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad, con directrices apropiadas para realizar los correctivos necesarios y lograr mejorar los procesos actuales.

Para efectos del mismo se procedió a la tabulación de la información en función de cada uno de los ítems, se elaboraron tablas porcentuales de cada uno, considerando los diferentes elementos de la muestra y categorías, las mismas que se realizaron en forma ascendente

Con los datos obtenidos de las tablas estadísticas, se elaboraron gráficas circulares apiladas en porcentajes, por ser la más conveniente de acuerdo a las características de la información.

Y la última fase comprende el análisis e interpretación de resultados, que se lo ha dividido en tres partes.

La primera descripción del ítem, la segunda el análisis de datos y la tercera las conclusiones y recomendaciones.

3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN

El proceso del levantamiento de información de la observación a que se refiere el presente estudio corresponde al Talento Humano que colabora en la Planta de TELANI S.A., se determina que la organización no mantiene una comunicación efectiva, existen falencias derivadas de orden y la limpieza, además falta de organización en los recursos de la compañía.

Para que consiga altos niveles de calidad llegando a la excelencia debe proyectar una cultura organizacional que promueva la limpieza y el orden de cada área de trabajo, fomentando en su personal el espíritu de colaborar, es por ello que se considera factible la implementación de un diseño de gestión de calidad.

3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Cada una de las preguntas formuladas en la entrevista fueron planteadas con la finalidad de obtener información valiosa por parte de los directivos de TELANI, sobre las condiciones de la organización.

1 ¿Planifican un cronograma de las actividades anuales que se van a desarrollar en la Compañía?

R./Sí, existe un documento donde se planifica todo lo que se va a desarrollar durante el año, y se coloca en la cartelera los días de Oscura que son 22 días, donde se realizan las faenas normales de pesca, y la clara que es la época donde la planta está en mantenimiento, ya que en estos 7 días restantes, y también se coloca cuando decreta el instituto nacional de pesca la veda de las diferentes especies.

En cuanto a los procesos operativos cada trabajador conoce sus funciones y las responsabilidades que debe cumplir en su jornada normal de trabajo.

Se deduce que las actividades se planifican y se comunican al personal, aunque al referirnos precisamente a la planificación de funciones operativas, con técnicas como flujo gramas, mapas de procesos entre otras no se encuentran de forma escrita, el proceso tecnificado que realizan los trabajadores se basa en la experiencia, por ello no se puede determinar si los procesos de elaboración están correctos.

2¿Los recursos el talento humano y tecnológico con los que cuenta la empresa son adecuados para brindar productos de alta calidad que satisfagan las necesidades de sus clientes?

R./ Sí, la planta cuenta con frigoríficos, infraestructura adecuada, y el personal está capacitado para realizar los procesos productivos y generar productos de óptima calidad, pero se debe mejorar algunos aspectos, como capacitación al personal que se contrata cuando existe mayores toneladas que se deben procesar, pero existe una gran demanda de productos que se utilizan para el consumo humano y otros que son procesados para carnada, ambos son exportados a varios países como Japón, Estados Unidos, Colombia, Costa Rica, España, entre otros.

Mediante los datos en la entrevista se puede considerar que la planta cuenta con recurso idóneo para que los productos sean de calidad, pero que lamentablemente no son exportados de forma directa sino por intermediarios, porque se deben cumplir con una serie de requisitos, para que puedan obtener la licencia de exportación.

3¿Existen campañas de orden y limpieza, para evitar riesgos o accidentes laborales?

R./ No, cada trabajador está consciente de las tareas y las responsabilidades que tiene en su puesto de trabajo, ellos tienen experiencia para desenvolverse correctamente en área de producción, el proceso de producción es sencillo, no

existen probabilidades de accidentes ni riesgos, otros de los directivos dicen que si realizan reuniones y les manifiestan que deben tener cuidado para evitar accidentes, pero que no les exigen vestimenta adecuada para realizar sus labores diarias; como botas, mandiles, mascarilla, entre otros.

Es palpable que se deben iniciar campañas para prevenir accidentes, ya que con lo expresado ellos no consideran que pueda existir riesgo, no existe un manual de funciones, ni de buenas prácticas para el personal haciendo énfasis a los colaboradores operativos.

4. ¿Existen procesos estandarizados de planificación de mantenimiento de áreas de trabajo?

R./ No, como proceso no hay documentado, pero existe el personal de mantenimiento que se encarga de la limpieza, en cuanto a las cámaras y frigoríficos se les da mantenimiento técnico cada mes.

En la empresa no existe documentación de planificación de los procesos de mantenimiento, ni limpieza de cada área, y que son primordiales para llegar a la excelencia productiva, existe un ambiente poco favorable para desempeñar las funciones correctamente optimizando al máximo los recursos que posee la compañía.

5. ¿Existen procesos estandarizados de planificación de mantenimiento de áreas de trabajo?

R./ A veces los directivos si coordinamos el seguimiento y control pero quien debe cumplir con esas funciones es el supervisor de la planta, ellos registran algunos procesos generados en el trascurso de la producción. Con poca frecuencia coordinan métodos apropiados para dar seguimiento y ejecución de los procesos productivos; pero no está definida una lista maestra del control con indicadores de

gestión no se puede evaluar la necesidad de planificar la mejora continua de las acciones que se deben realizar para alcanzar una alta calidad productiva.

6. ¿Considera usted que la calidad del producto es un factor indispensable para obtener una buena demanda por parte de los clientes?

R./ Si la empresa maneja los recursos de forma correcta para alcanzar productos de calidad, es un factor importante para obtener una buena demanda de clientes y que ellos sean fieles a la empresa. En la entrevista los directivos manifestaron que efectivamente la calidad es un factor relevante para conservar la fidelidad de los clientes, y acaparar mayor mercado.

7. ¿Existen manuales de calidad para realizar las actividades diarias?

R./ Si, el Instituto Nacional de Pesca nos exige que debemos cumplir con Practicas, que están en el manual de Buenas Practicas de Manufactura, pero no se le entrega a cada empleado individualmente porque consideramos que cada empleado está capacitado para realizar el trabajo, ya que es un proceso sencillo.

Existe un manual de buenas prácticas, pero no un manual de calidad y tampoco socializan los artículos del manual de buenas prácticas, falta implementación de programas, manuales de calidad con reglas, procedimientos, normas y valores; se evidencian procesos innecesarios, esto surge porque no elaboran flujo-gramas, mapas de procesos, que definan los métodos para monitorear cada una de las etapas del proceso.

8 ¿La compañía TELANI S.A. aplica un sistema de gestión de calidad?

R./ Si, existe control en los procesos de producción antes, durante y después en cada una de sus etapas, el personal procura en lo posible cometer pocos errores, existen dos supervisores de planta, quienes están pendientes de las actividades del personal para tener un producto de buena calidad. De lo manifestado por los

directivos, se puede establecer que existe control de calidad de los procesos que realiza cada uno de los colaboradores en la parte operativa, más no un sistema integral de gestión.

9.¿Usted está de acuerdo en implementar en la Compañía TELANI S.A. un sistema de gestión de calidad basado en la técnica de las 5S?

R./ Si, existen facilidades para adaptarlo y no requieren gran inversión por lo que estaría de acuerdo, ya que representarían beneficios a la compañía y mejorarían los procesos productivos y administrativos., mejoraría la imagen corporativa y los empleados se sentirían motivados y si eleva la rentabilidad me parece una excelente propuesta.

Cabe mencionar que los directivos entrevistados concordaron al aceptar la opción de implementación de un sistema de gestión de calidad, en la compañía TELANI S.A.

10.¿Se establecen capacitaciones de prevención de accidentes y seguridad industrial para mejorar las condiciones laborales de la Compañía?

R./ No están establecidas normas de seguridad industrial donde están estipuladas como prevenir accidentes pero no se realizan capacitaciones permanentes, cada jefe de planta se encarga de supervisar y de formar al personal sobre los proceso productivo y las actividades que deben realizar.

Otros manifestaron que en los puestos de trabajo si se implantan actividades de prevención de accidentes, pero que aún falta implementar como regla que los trabajadores utilicen ropa apropiada para operar. Es imprescindible capacitar frecuentemente al personal para que tengan precaución necesaria que eviten accidentes en sus áreas.

3.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

El análisis de los resultados obtenidos fueron tabulados de forma sincronizada y el análisis respectivo se presenta a continuación mediante cuadros estadísticos utilizando el Programa Microsoft Excel. para identificar de forma precisa los resultados que contienen las respuestas escogidas por los colaboradores encuestados de la Compañía TELANI S.A., que está ubicada en la Parroquia Santa Rosa del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

El procedimiento se realizó mediante cuadros estadísticos que grafican los resultados que son analizados en base al criterio del investigador, para generar datos claros y precisos; y finalmente la información es comparada con la Hipótesis “la incidencia del sistema de calidad aplicando la técnica de las 5 S mejorará la gestión de los procesos administrativos y productivos en la Compañía TELANI S .A.” que fue planteada al inicio de la investigación.

Se realizó la encuesta, con los datos que observamos a continuación que están considerados en la información de las encuestas aplicadas al Talento Humano que labora actualmente en TELANI S.A., que está integrado por el Personal Administrativo y Personal Operativo, que totalizan la población de ciento diez y la aplicación de la fórmula de población finita respectivamente, que dió como resultado un total de ochenta y seis.

La información se recabo sin inconvenientes, se visitó la Compañía Telani S.A. de la Parroquia Santa Rosa, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena en el transcurso de una semana, para evitar obstaculizar las labores diarias del personal, tanto directivo como operativo, quienes aportaron significativamente el proceso de investigación.

A continuación se muestra la información:

INFORMACIÓN DE ENCUESTAS DIRIGIDAS A TRABAJADORES

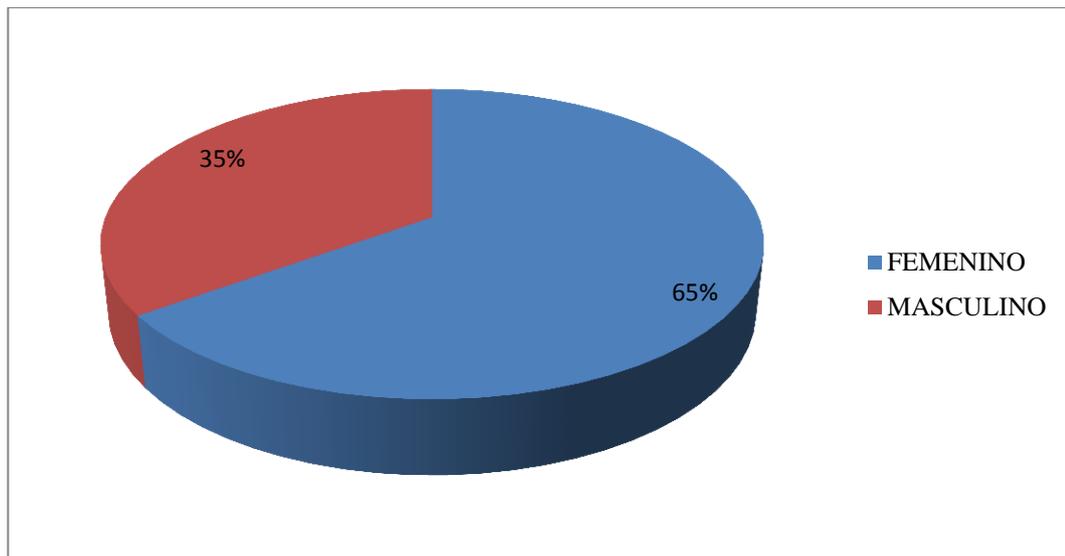
CUADRO 4: Género De Trabajadores

SEXO	Nº	PORCENTAJE
Femenino	56	65%
Masculino	30	35%
TOTAL	86	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

GRÁFICO 2: Género De Trabajadores



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jessica Panchana Malavé

Según la encuesta efectuada se puede detallar que de los 86 trabajadores de TELANI S.A ubicada en la Parroquia Santa Rosa del Cantón Salinas, cincuenta y seis pertenecen al sexo femenino representado el 65%; y las treinta personas representan el 35% del género masculino.

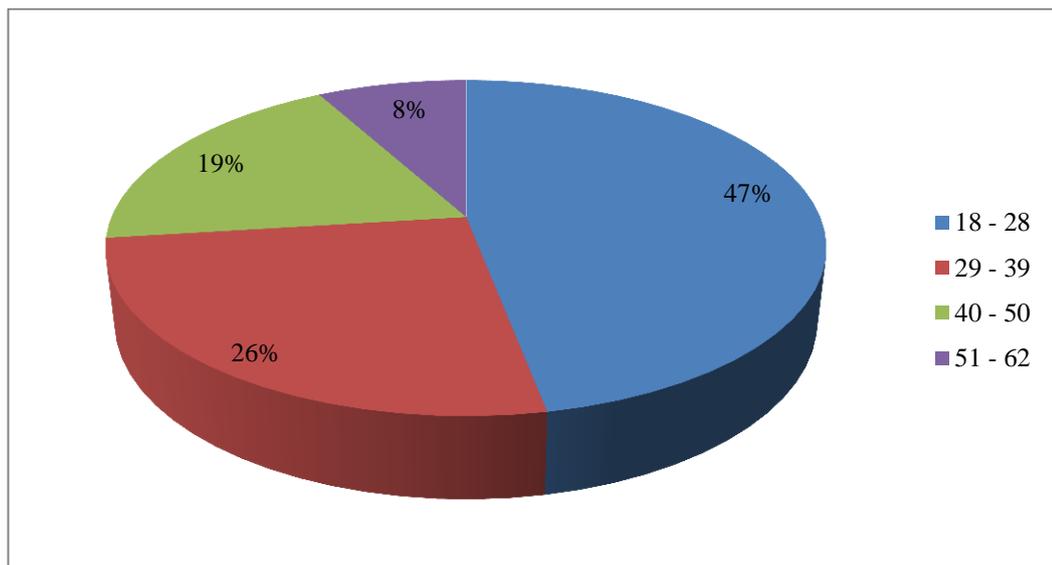
CUADRO 5: Edad de Trabajadores

Edad	N°	%
18 – 28	14	47%
29 – 39	39	26%
40 – 50	24	19%
51 – 61	9	8%
TOTAL	86	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

GRÁFICO # 3: Edad de Trabajadores



Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Del tamaño muestral de 86 trabajadores seleccionados, 14 fluctúan en edad de 18 a 29; lo que representa el 47%, en edad de 31 a 41 se encuestaron a 39 personas con un porcentaje del 29%, el 19% que son 24 trabajadores están en edades entre 42 a 53, y el 8% que son 9 empleados, se encuentra en edad de 39 a 45 años, información que está detallada en el cuadro 2.

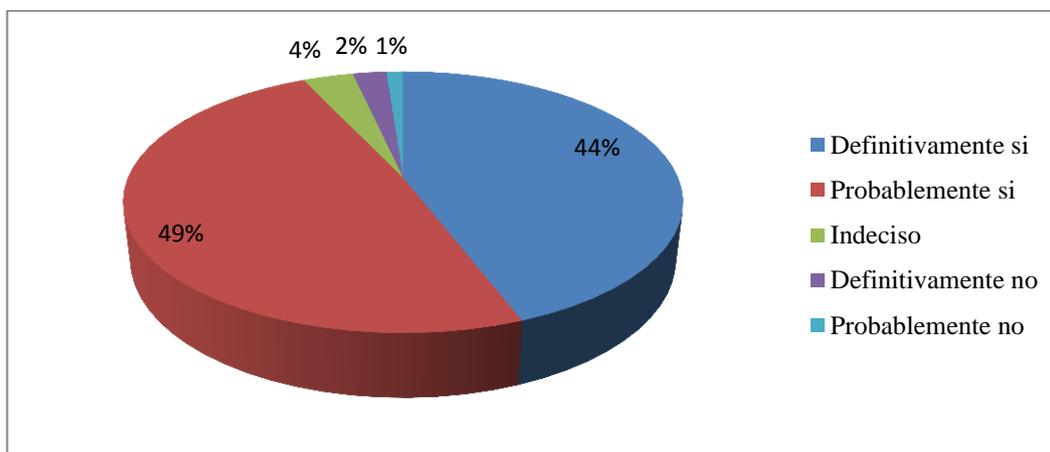
ÍTEM 1: ¿Conoce usted si la compañía cuenta con un cronograma de actividades anuales?

CUADRO # 6: Cronograma de Actividades

ITEMS	¿Conoce usted si la compañía cuenta con un cronograma de actividades anuales?		
	OPCIÓN	Nº	PORCENAJE
I	Definitivamente si	38	44%
	Probablemente si	42	49%
	Indeciso	3	3%
	Definitivamente no	2	2%
	Probablemente no	1	1%
	TOTAL	86	100%

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.
Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

GRÁFICO # 4: Cronograma de Actividades



Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.
Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Análisis:

Entre las opciones de este ítems se consideró cinco aspectos de criterio para la elección de los trabajadores, manifestó que definitivamente si conocen que la empresa planifica las actividades; el 49% respondió que probablemente si realizan; el 4% indeciso; el 2% manifestó que probablemente no desarrollan un cronograma en TELANI S.A.

ÍTEM 2: ¿Existe división de funciones en la administración de los recursos de la empresa?

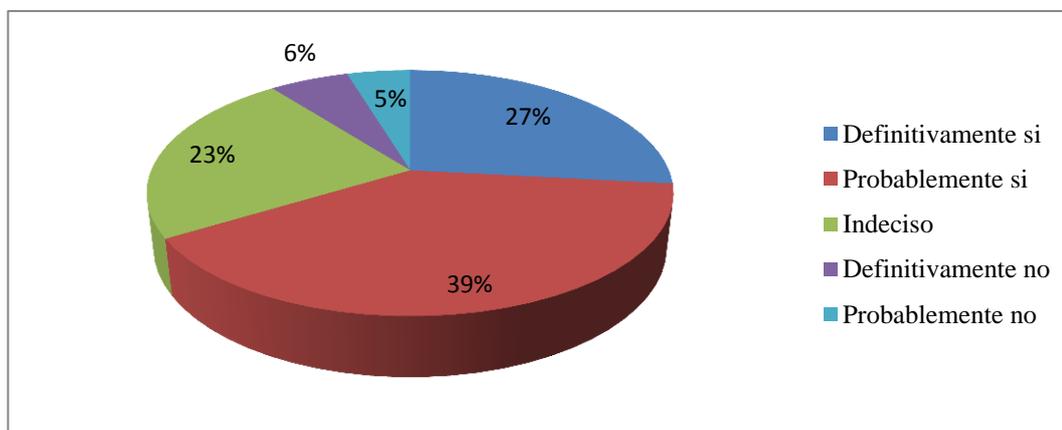
CUADRO # 7 División de Funciones Administrativas

ITEMS	2. ¿Existe división de funciones en la administración de los recursos de la empresa?		
	OPCIÓN	Nº	PORCENTAJE
2	Definitivamente si	23	27%
	Probablemente si	34	40%
	Indeciso	20	23%
	Definitivamente no	5	6%
	Probablemente no	4	5%
	TOTAL	86	100%

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

GRÁFICO # 5: División de Funciones



Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Análisis:

Este ítems permite conocer la percepción que tienen los empleados con relación a la división de funciones; el 27% de los trabajadores manifestó que definitivamente si conocen que en la compañía existe división de funciones; el 39% respondió que probablemente si realizan; el 23% indeciso; el 6% manifestó que probablemente no existen división funciones en la administración de recursos de la empresa.

ÍTEM 3: ¿Adquiere la organización infraestructura tecnológica adecuada para brindar productos de calidad?

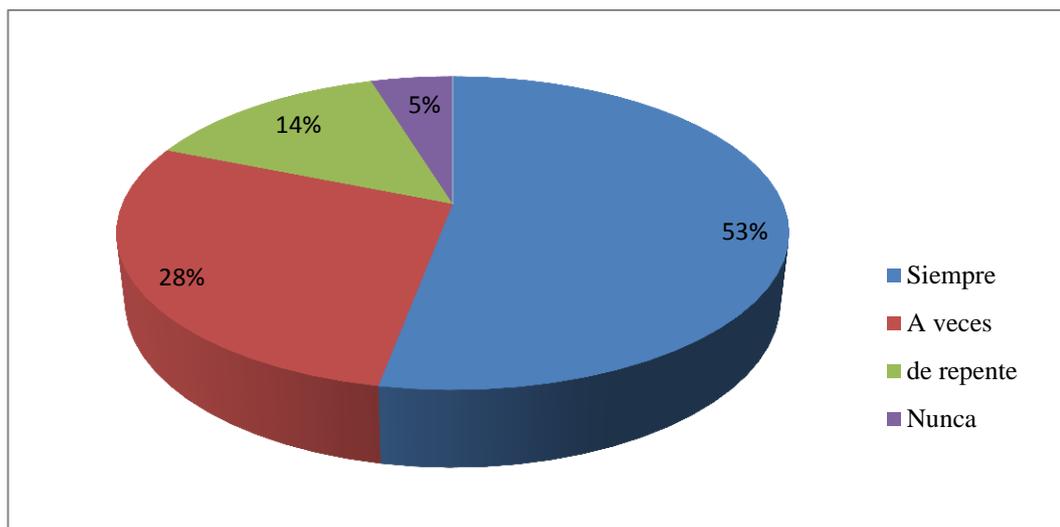
CUADRO # 8: Adquisición de tecnología

ITEMS	¿Adquiere la organización infraestructura tecnológica adecuada para brindar productos de calidad?		
	VALORACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
3	Siempre	45	53%
	A veces	24	28%
	De repente	13	14%
	Nunca	4	5%
	Total de Encuestas	86	100%

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

GRÁFICO # 6: Adquisición de tecnología



Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Análisis:

Podemos observar que de 86 trabajadores encuestados, 45, es decir el 53% respondieron que siempre adquieren infraestructura adecuada para brindar productos de calidad; 24 trabajadores que representan el 28% a veces; 13 personas, el 14% contestaron que de repente y 4 que es el 5% nunca.

ÍTEM 4: ¿Cómo califica la división de funciones y responsabilidades organizacionales?

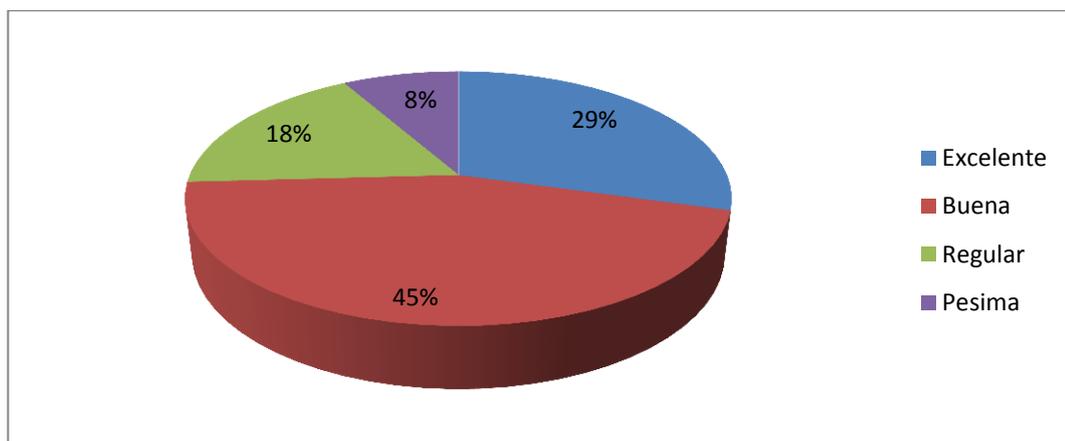
CUADRO # 9: División de Funciones y Responsabilidades

ITEMS	¿Cómo califica la división de funciones y responsabilidades organizacionales?		
	VALORACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
4	Excelente	25	29%
	Buena	39	45%
	Regular	15	18%
	Pésima	7	8%
	Total de Encuestas	86	100%

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

GRÁFICO # 7: División de funciones y Responsabilidades



Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Análisis:

El cuadro N° 10 y el gráfico N° 6 se evidencia que de 86 encuestados, veinticinco que representan el 29% de los encuestados establece que la división de funciones es excelente, treinta y nueve personas que es el 45% calificò como buena; y 15 trabajadores que es el 18% dijo que es regular; finalmente 7 personas que son el 8% manifestó como pésima.

ÍTEM 5: ¿Cómo califica el rendimiento productivo de la fábrica?

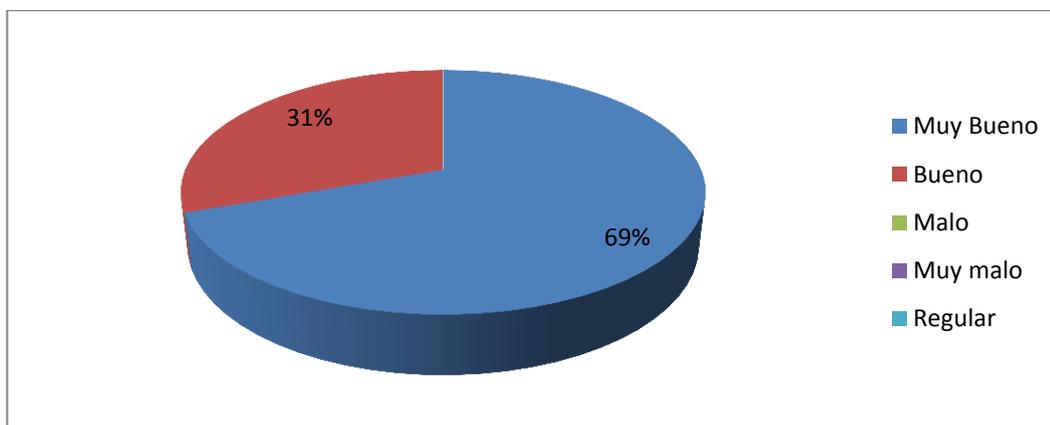
CUADRO # 10: Rendimiento productivo

ITEMS	¿Cómo califica el rendimiento productivo de la fábrica?		
	VALORACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
5	Muy Bueno	59	69%
	Bueno	27	31%
	Malo	0	0
	Muy malo	0	0
	Regular	0	0
	Total de Encuestas	86	100%

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

GRÁFICO # 8: Rendimiento productivo



Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Análisis:

Al referirnos al rendimiento productivo de la compañía, obtuvimos los siguientes resultados expresados en el cuadro N° 12 y el gráfico N° 7; 59 que representa el 69% de los encuestados califico el rendimiento TELANI S.A. como muy bueno, y el veintisiete que representa el 31% calificó como bueno.

ÍTEM 6: ¿Cada que tiempo Usted limpia su área de trabajo?

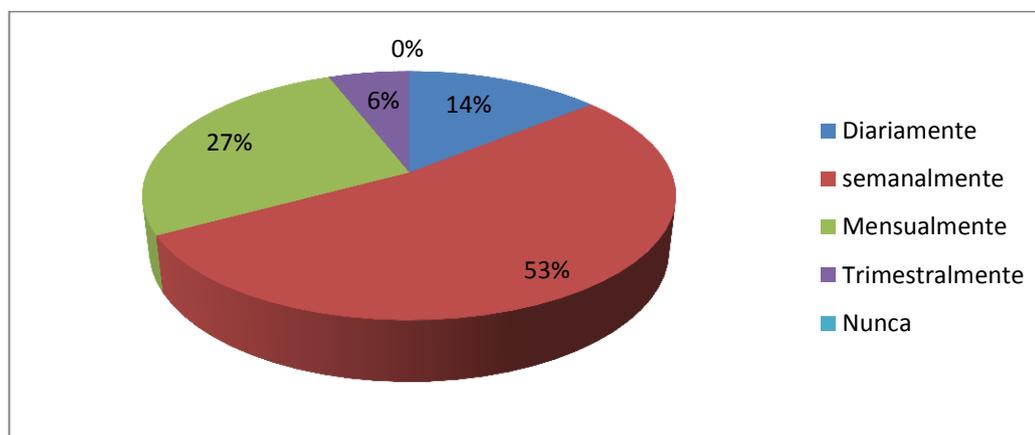
CUADRO # 11: Limpieza del área de trabajo

ITEMS	¿Cada que tiempo Usted limpia su área de trabajo?		
	VALORACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
6	Diariamente	12	14%
	Semanalmente	45	53%
	Mensualmente	24	27%
	Trimestralmente	5	6%
	Nunca	0	0
	Total de Encuestas	86	100%

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

GRÁFICO # 9: Limpieza del área de trabajo



Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Análisis:

En el cuadro N° 13 y el gráfico N° 8 se evidencian los resultados que se obtuvieron con el ítems del tiempo en que el trabajador limpia su área, el 14% de los encuestados limpia diariamente su área de trabajo, el 53% calificó que realiza semanalmente la limpieza, el 27% mensualmente, el 6% trimestralmente.

ÍTEM 7: ¿Se encuentran rotulados los equipos, herramientas, y áreas de trabajo?

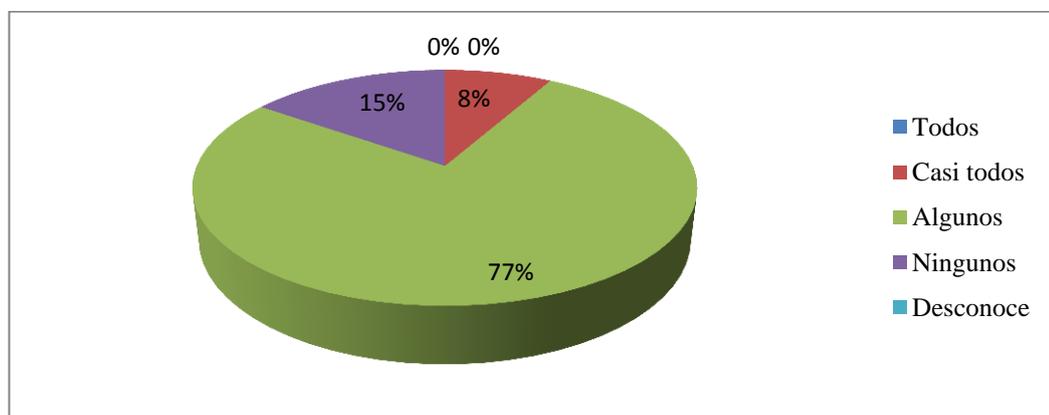
CUADRO # 12: Rótulos en el área de trabajo

ITEMS	¿Se encuentran rotulados los equipos y herramientas, y áreas de trabajo?		
	VALORACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
7	Todos	0	0
	Casi todos	7	8%
	Algunos	66	76%
	Ninguno	13	15%
	Desconoce	0	0
	Total de Encuestas	86	100%

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

GRÁFICO # 10: Rótulos en el área de trabajo



Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Análisis:

Con relación al ítem de los rótulos de los equipos, herramientas y áreas de trabajo tal como se manifiesta en el cuadro N° 10 y el gráfico N° 10, el 8% de los encuestados establecen que casi todas las áreas, herramientas y equipos se encuentran debidamente rotuladas, el 77% de los encuestados contestó que alguna áreas si están rotuladas, el 15% calificó ninguna.

ÍTEM 8: De las siguientes alternativas que se detallan a continuación sobre temas de capacitación señales las que usted ha recibido:

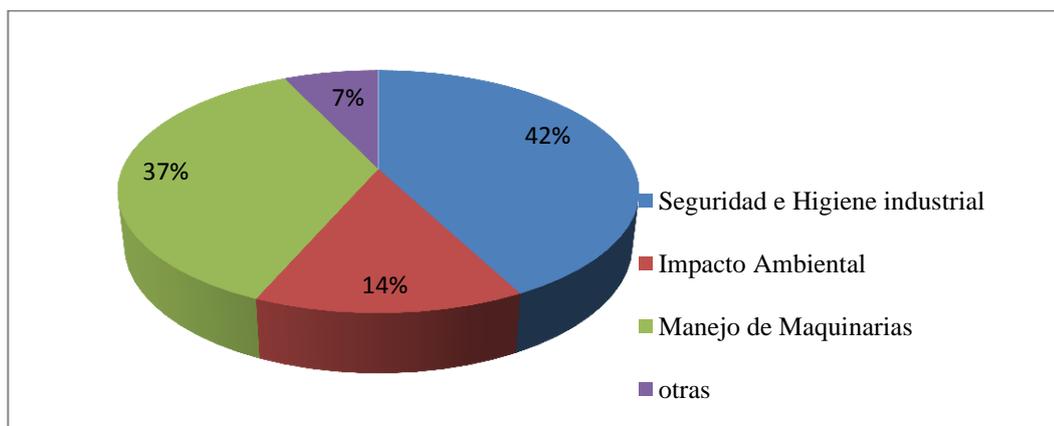
CUADRO # 13: Capacitación del personal Telani S.A.

ITEMS	De las siguientes alternativas que se detallan a continuación sobre temas de capacitación señales las que usted ha recibido		
	VALORACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
8	Seguridad e Higiene industrial	36	42%
	Impacto Ambiental	13	14%
	Manejo de Maquinarias	31	36%
	Otras	6	7%
	Total de Encuestas	86	100%

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

GRÁFICO # 11: Capacitación del personal Telani S.A.



Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Análisis:

El cuadro N° 11 y el gráfico N° 11, expresan los resultados del ítems sobre las capacitaciones; el 42% de los encuestados manifestó que ha recibido capacitación sobre seguridad e higiene industrial, el 12% en temas de impacto ambiental, el 37% en manejo de maquinaria y el 7% señaló que ha recibido otras capacitaciones.

ÍTEM 9: ¿Conoce usted si Telani S.A. implementa sistema de control de riesgo y accidentes laborales?

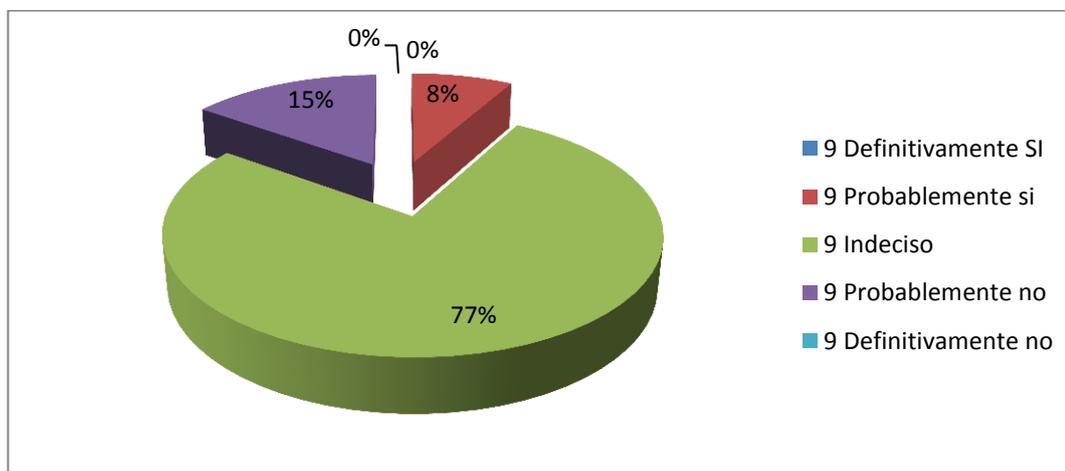
CUADRO #14: Sistemas de control y riesgo laboral

ITEMS	¿Conoce usted si Telani implementa sistema de control de riesgo y accidentes laborales?		
	VALORACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
9	Definitivamente si	0	0%
	Probablemente si	7	8%
	Indeciso	66	76%
	Probablemente no	13	15%
	Definitivamente no	0	0%
	Total de Encuestas	86	100%

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

GRÁFICO # 12: Sistemas de control y riesgo laboral



Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Análisis:

En el cuadro N° 16 y el gráfico N° 11, se describe el 77% de los encuestados conoce el sistema de riesgo y accidentes laborales que implementa Telani S.A, el 8% respondió probablemente sí, el 77% está indeciso y el 15% señaló que definitivamente Telani S.A. no aplica ningún sistema de control de riesgo laboral.

ITEMS 10: ¿Cómo califica usted las reglas de eliminación de desperdicios que implementa TELANI?

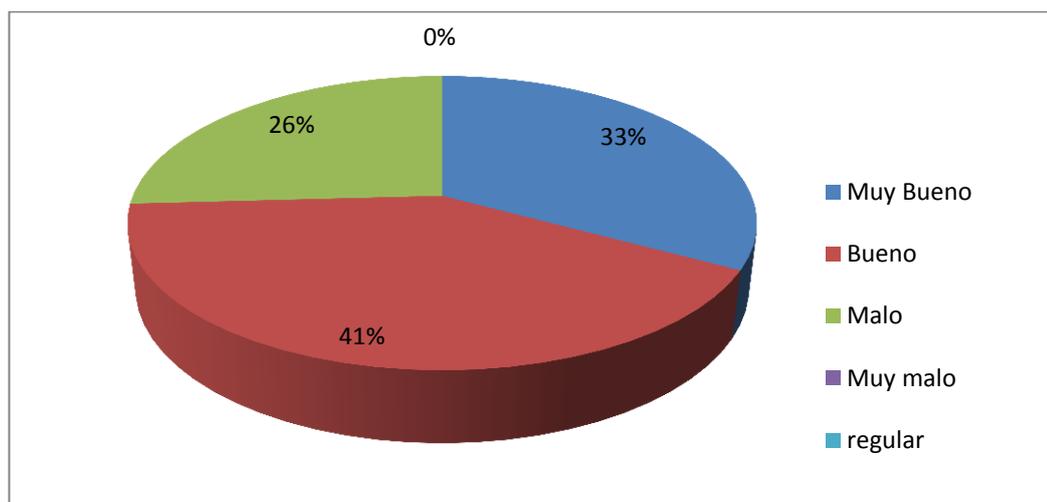
CUADRO # 15: Eliminación de desperdicios

ITEMS	¿Cómo califica usted las reglas de eliminación de desperdicios que implementa TELANI?		
	VALORACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
10	Muy Bueno	29	33%
	Bueno	35	41%
	Malo	22	26%
	Muy malo	0	0%
	Regular	0	0%

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

GRÁFICO # 13: Eliminación de desperdicios



Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Análisis:

En el cuadro N° 14 y el gráfico N° 14, referentes a las reglas de eliminación de desperdicios que implementa TELANI S.A., se obtuvo como resultado 29 que representa al 33% de los encuestados manifestó como muy bueno, 35 personas que representan el 41% califico como bueno y el 26% como malo.

ÍTEM 10: ¿Estaría de acuerdo en que implemente TELANI un sistema de gestión de calidad aplicando las 5 S para mejorar los procesos?

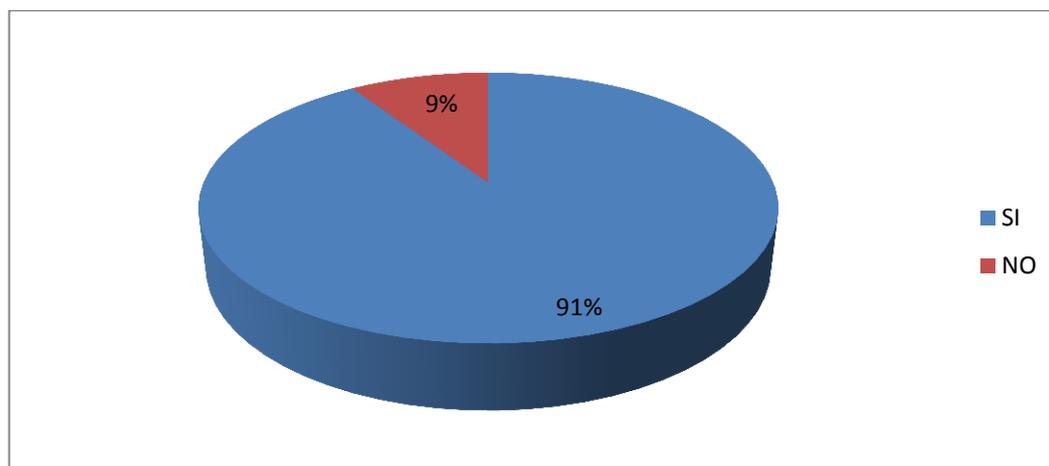
CUADRO # 16: Sistema de gestión de calidad

ITEM S	¿Estaría de acuerdo en que se implemente en TELANI un sistema de gestión de calidad aplicando las 5 S para mejorar los procesos de la compañía?			
	VALORACIÓN	Personal Administrativo	Personal Operativo	PORCENTUA L
11	S	5	73	91%
	No	2	6	9%
	Total de Encuestas	7	79	100%

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

GRÁFICO 14: Sistema de gestión de calidad



Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Análisis:

El cuadro N° 18 y el gráfico N° 15, manifiestan estar muy de acuerdo con la implementación de un sistema de gestión de calidad con el 91% y el 9% no están de acuerdo con la creación de un nuevo sistema de calidad para TELANI S.A aplicando la técnica de las 5S.

3.4 PRUEBA DE HIPÓTESIS CHI CUADRADA.

Es una prueba estadística para evaluar la hipótesis con relación a dos variables, identificadas a través de la hipótesis, para realizar este procedimiento se calcula una tabla de contingencia o tabulación cruzada.

CUADRO # 17: Significado de la fórmula.

nie =	Frecuencia absoluta esperada
Tniof =	Total de las frecuencias absolutas en la fila
Tnioc=	Total de las frecuencias absolutas en la columna
n =	Tamaño muestral

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Hipótesis

Hi: La incidencia del sistema de calidad aplicando la técnica de las 5 S mejorará la gestión de los procesos administrativos y productivos en la Compañía TELANI S .A.

En la encuesta realizada bajo el instrumento del cuestionario se incluyó interrogantes que permitieron conocer si el sistema de gestión de calidad mejorará los procesos administrativos y productivos en la Compañía TELANI S.A., Parroquia Santa Rosa, donde se identificó 2 variables:

Variable dependiente: Los Procesos administrativos y productivos de la Compañía TELANI S .A; variable independiente: Sistema de calidad aplicando la Técnica de las 5S

La variable “Los Procesos administrativos y productivos de la Compañía TELANI S .A.” presenta dos indicadores: el personal administrativo. Por otro lado el personal operativo” ilustró también dos indicadores: los que opinaron que el Sistema de calidad aplicando la Técnica de las 5S “SI” mejorará los procesos

administrativos y productivos y los que manifestaron que “NO” mejorará los procesos administrativos y productivos de la Compañía TELANI S.A.

CUADRO # 18: Datos para comprobar hipótesis.

TRABAJADORES DE TELANI S.A				
		Personal Administrativo	Personal Operativo	Tniof
1	Si mejorara los procesos administrativos y productivos	5	73	7
2	No mejorara los procesos administrativos y productivos	2	6	79
	Tnioc	7	79	n =86

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía TELANI S.A.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

El personal administrativo que optó por sí, 5; mientras 2 manifestaron no estar de acuerdo, a diferencia de 73 personas que integran el personal operativo respondieron que si consideran que el sistema de gestión de calidad mejorara los procesos operativos mientras que 6 no estuvieron de acuerdo contestando no..

Lo próximo en realizar es el cálculo de las frecuencias absolutas esperadas para cada celda, mediante el uso de la siguiente fórmula:

Dónde:

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

Desarrollo: Se usó la fórmula para obtener las frecuencias esperadas:

Frecuencia Esperada

<u>(78/7)/86</u>	<u>(78/79)/86</u>
11,14286	1,14286
<u>(78/79)/86</u>	<u>(8/79)/86</u>
0,98734	0,10127

La nueva tabla con las frecuencias esperada (nie), queda de la siguiente manera:

CUADRO # 19: Nueva tabla con las frecuencias esperadas (NIE).

		Socios				
	Sistema de Gestión de Calidad Aplicando la Técnica de las 5S	Personal Administrativo		Personal Operativo		Tniof
1	SI	nio =	5	nio =	73	78
		nie =	11.1428	nie =	0.9873	
2	NO	nio =	2	nio =	6	8
		nie =	1.1428	nie =	0.1012	
	Tnioc		7		79	n = 86

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplicó la fórmula de la Chi Cuadrada.

$$X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

CUADRO # 20: Significado de la fórmula Chi cuadrada.

$\chi^2 =$	Chi cuadrada
nio =	Frecuencias absolutas observada
nie =	Frecuencias absolutas esperada

Continuando con el proceso de aplicación de esta técnica se procedió a restar la frecuencia absoluta observada de la esperada, elevando al cuadrado esta diferencia para luego dividir ese resultado entre la frecuencia esperada. Una vez que se determinó la chi cuadrada para cada celda, se sumaron sus valores, el resultado final fue el valor de la chi cuadrada calculada así:

Desarrollo:

La comprobación del valor de chi cuadrada calculada con su valor teórico, la realizamos mediante el cálculo del grado de libertad para cuadro 2 x 2 al 95% de confianza utilizando la fórmula

$$gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = (1)(1)$$

$$gl = 1$$

$$x2calc = (3,38644689 + 0,64285714 + 0,01298488 + 0,12660256)$$

$$x2calc = 4,1688$$

Considerando el nivel de significancia del 0,05; indica que hay una probabilidad de 0,95 ; al consultar como referencia la tabla para valores de chi cuadrado crítico; que estima para este nivel de significancia un total de 3,841.

El resultado de chi cuadrada calculado fue igual a 4,1688 siendo superior a la teórica $gl = 1 =$ al 95% = 3.841 lo que significa que la H_1 es aplicable a la población estudiada, por lo tanto se acepta la hipótesis del trabajo de investigación. El número estimado debe ser mayor o igual para definir si la hipótesis es aceptada; relativamente mayor a 3,841 que se considera como valor crítico.

CONCLUSIONES

- a) En el desarrollo de la observación se pudo constatar que la compañía TELANI S.A. requiere mejorar varios aspectos físicos como pintura de paredes, rótulos de los procesos que deben seguir para cumplir con los procedimientos correctamente, para que exista mayor prestigio institucional y motivación del personal.
- b) Del desarrollo de la entrevista a los altos mandos de la compañía se determinó que si necesitan incorporar aspectos básicos de cuidado e higiene en el personal para la calidad de la empresa, y mostraron su predisposición para realizar proyectos de innovación, referentes a la calidad administrativa y productiva.
- c) En las encuestas realizadas a los trabajadores de TELANI S.A se constató que existen falencias en cuanto al orden y limpieza de las áreas y puestos de trabajo, así como en la organización de recursos básicos para el cumplimiento de sus labores diarias.
- d) Se determina que las capacitaciones brindadas no satisfacen totalmente el conocimiento requerido para ofrecer productos de calidad, faltan organiza programas de capacitación más frecuentes con herramientas de evaluación de seguimiento y control.
- e) Se debe aplicar un sistema de gestión de calidad que fomente seguridad, aseguramiento de la calidad, incremento de la vida útil de equipos y la reducción de productos defectuosos.

RECOMENDACIONES

- a) Desarrollar programas de capacitaciones dirigidas a los altos mandos, y colaboradores de la compañía TELANI S.A en la cual se fomente un adecuado sistema de orden, limpieza y control, con el fin de generar una eficaz gestión de los procesos administrativos y operativos de la misma.

- b) Aplicar un instrumento de seguimiento y control de las actividades de los departamentos administrativos, operativos de la compañía Telani SA, con el fin de medir la eficiencia y eficacia de la aplicación de la técnica de 5S.

- c) Establecer políticas de seguridad industrial, con rótulos para evitar accidentes laborales que pueden incapacitar a los trabajadores en cumplir las funciones correspondientes.

- d) Incrementar la motivación, calidad y productividad de su talento humano a través de una cultura fundamentada en hábitos de orden y limpieza.

- e) Se debe aplicar la Técnica de las 5 S como sistema de gestión de calidad para conseguir grandes beneficios en los trabajadores como seguridad, aseguramiento de la calidad, generar una cultura organizacional de mejora continua.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICANDO LA TÉCNICA DE LAS 5'S PARA LA COMPAÑÍA TELANI S.A, PARROQUIA SANTA ROSA, PROV. SANTA ELENA, AÑO 2013.

PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Actualmente las organizaciones deben enfrentar grandes retos que les permitan potencializar sus fortalezas y aprovechar las oportunidades, para desarrollar estrategias de competitividad es fundamental instaurar técnicas y herramientas que fortalezcan la gestión empresarial.

La estrategia de las 5 S denominada así por sus siglas en japonés, es una metodología que ha recorrido el mundo entero por los resultados efectivos fundamentados en acrecentar la calidad y productividad, esta técnica fomenta una filosofía de mejoramiento que requiere compromiso y participación activa del personal que integra la organización.

La presente propuesta, se desarrolla con la finalidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la Compañía TELANI S.A., ubicada en la Parroquia de Santa Rosa, del Cantón Salinas, con el objetivo de diseñar y proporcionar un Sistema de Gestión de Calidad como herramienta estratégica permanente a través del desarrollo profesional del Talento Humano de TELANI S.A. para lograr un mejor aprovechamiento de espacio físico, evitar los desperdicios, eliminación de causas de accidentes y generar un entorno agradable para laborar.

El Diseño de un sistema de calidad basado en la técnica de las 5S para la compañía TELANI S.A., incluye metodología practica de cinco actividades interrelacionadas que generan un hábito de mejora continua con la aplicación estos 5 pilares básicos considerando la importancia real de sus costos - beneficios, y a la vez establece los controles que permitan evaluar el cumplimiento de objetivos que aportarán en los procesos de aprendizaje organizacional y mejoramiento continuo.

4.1 OBJETIVO

4.1.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la gestión administrativa mediante la aplicación de la técnica de las 5 S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) para mejora de la cultura organizacional de la empresa TELANI S. A.

4.1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- a) Crear un comité de 5 S mediante la integración de personal de diferentes áreas.
- b) Sugerir la reducción del riesgo laboral capacitando al personal de TELANI S. A. en seguridad e higiene industrial.
- c) Potenciar las capacidades del personal que labora en TELANI S.A. generando una cultura organizativa que garantice los procesos eficientes.
- d) Proporcionar procedimientos de verificación del cumplimiento del Sistema de gestión de Calidad basado en la Técnica de las 5 S.

4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Las 5S son consideradas como la metodología del housekeeping ya que trabaja para el mantenimiento adecuado del lugar de trabajo, promoviendo un mejor clima laboral, más seguro y productivo.

Es un método fácil, rápido, económico, efectivo y eficiente para tener éxito a corto plazo, en términos de calidad, favoreciendo una adecuada gestión empresarial con un buen entorno y ambiente agradable de trabajo, que permiten a la organización ser más productiva, la implementación correcta de esta técnica está permitiendo a muchas organizaciones, conseguir a corto plazo una serie de resultados positivos, ya que el orden, la limpieza y el auto mantenimiento promoverán un mayor conocimiento e implicación con las tareas asociadas, además de mejorar la imagen corporativa frente a los clientes.

Se considera un factor importante que reduciría los numerosos accidentes que se producen por golpes por un ambiente en desorden o sucio, con materia prima que no están en su lugar y la acumulación de material sobrante o de desperdicio, a su vez, cuando se trata de productos combustibles o inflamables, un factor importante de riesgo de incendio que ponga en riesgo los bienes patrimoniales de la empresa e incluso poner en peligro la vida de los trabajadores si los materiales dificultan y obstruyen las vías de evacuación.

4.3. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Mediante resolución N05 -6-DIC se constituyó la compañía con razón social TELANI S.A registrada con el RUC N° 0991444343001, de propiedad del Sr. Roberto Moncada, se registró en la superintendencia de compañías el 14 de Octubre del 2005, se encuentra ubicada en la Avda. 48 y calle 60 de la Parroquia de Santa Rosa del Cantón Salinas.

TELANI S.A se dedica a procesar varias especies de pescado como: morenilla, botella, picudillo, sardina, calamar, pampano, corbata, merluza, trompeta entre otras, luego de que son extraídos del mar inician el procesamiento para obtener el producto para carnada o para el consumo humano, el mismo que se comercializa a los intermediarios, quienes se encargan de exportarlo a diferentes países como Perú, Colombia, Costa Rica, Japón, España entre otros. La comercialización depende de la temporada de las especies, considerando que la actividad pesquera está determinada por dos estaciones la Oscura que dura aproximadamente veintidós días, época en la que se puede realizar las faenas de pesca y la Clara, se considera así a los 7 días restantes del mes que los barcos no realizan esta actividad.

4.3.1 Estructura de la empresa TELANI S.A.

Principios rectores

Filosofía

TELANI S.A tiene como filosofía relatar la forma de pensar y actuar de todos sus integrantes de la compañía bajo un marco de valores definidos porque están convencidos que la motivación continua permite llegar a la excelencia productiva.

Visión

Liderar el mercado nacional, desarrollando y fortificando la cartera de clientes, con promoción constantemente del desarrollo profesional de los colaboradores, mejorando continuamente los procesos para garantizar la rentabilidad, con altos índices de productividad y productos de calidad.

Misión

TELANI S.A tiene como misión comercializar productos del mar, que satisfagan a los clientes, logrando el crecimiento, rentabilidad y solidez empresarial y generando fuentes de trabajo bajo el contexto de responsabilidad social.

4.3.1.1 Objetivo general

Liderar el mercado nacional, optimizando los recursos existentes mediante la utilización de técnicas administrativas, comerciales y productivas, que permitan la diversificación de productos que satisfagan las necesidades de los clientes.

4.3.1.2 Principios y valores

Liderazgo

Estar liderada, orientada y dirigida por un grupo humano técnicamente preparado para llevar a cabo la planificación.

Equidad

Reflejada en las decisiones tomadas en beneficio exclusivo de los colaboradores a nivel general; en el trato al personal en todas sus áreas departamentales.

Orden

Manejo administrativo que proporcione un nuevo enfoque en los diferentes procesos realizados por el personal de la empresa, que se dan en beneficio de la organización para trabajar en base a políticas, proyectos, planes y programas.

Servicio

TELANI S.A busca desarrollar una cultura de trabajo orientada a todos sus clientes, se trata de interpretar el sentir de los colaboradores de la empresa e incorporar sus expectativas a los diferentes proyectos y programas de la organización

4.3.1.3 Valores.

Responsabilidad.

La responsabilidad es el cumplimiento de todos los proyectos y programas propuestos por el órgano de administración.

Confianza

La confianza es fundamental de toda relación humano. Nadie puede caminar junto al otro sin tener la certeza de que puede confiar en él. Sin confianza es imposible avanzar y crecer. Confianza en la empresa y en todos los colaboradores que trabajan por el bienestar de todos y que será el resultado de un ambiente laboral libre de rencores y resentimientos.

Honestidad

Administrar las relaciones comerciales y laborales con transparencia en todos los actos es lo que siempre ha caracterizado a TELANI S.A. como empresa y lo que ha permitido gozar de la confianza de sus clientes, proveedores y colaboradores.

Lealtad

Ser fieles en todo momento con los proveedores, `promover el desarrollo profesional y contribuir con el bienestar socioeconómico de las familias de los colaboradores y de la población del sector donde se opera, es una actividad que llena de satisfacción en el trato como en la asignación de actividades a realizar.

La estructura de TELANI S.A. es funcional, se constituye como una forma flexible a la adaptación de cambios con rapidez; la asignación de necesidades responsabilidades y funciones dentro de una pirámide jerárquica, de arriba hacia abajo.

4.3.1.3 Orgánico Funcional

Perfil Presidente

Capacidad de tomar decisiones

Inteligencia para resolver problemas que se presenten

Tener don de mando

Experiencia en las habilidades del puesto

Liderazgo

Funciones

1. Representar legalmente a la empresa
2. Autorizar con su firma los acuerdos, actas, resoluciones y toda la documentación oficial correspondiente
3. Autorizar la adquisición de bienes y servicios y su ejecución
4. Supervisar la marcha administrativa de la compañía en coordinación con los colaboradores y jefes departamentales
5. Evaluar y dirigir la estrategia corporativa, establecer los planes de acción principales, las políticas de seguimiento, control y manejo del servicio y los planes de negocio, controlar la implementación de los mismos y supervisar los principales gastos, inversiones y adquisiciones.
6. Evaluar las instalaciones y los recursos principales de la organización.
Establecer y hacer cumplir las políticas y procedimientos.

Perfil Gerente General

Edad de 30 a 35 años

Sexo indistinto

Estudios profesionales en Administración de Empresas o carreras afines

Capacidad para coordinar grupos de trabajo.

Experiencia en las actividades del puesto.

Funciones:

1. Desarrollar, administrar y controlar el plan de trabajo y presupuesto anual del área de Recursos Humanos, Compras, Contabilidad y Producción los mismos que deberán estar alineados con la estrategia de la Administración.
2. Revisar y confirmar que los saldos de las cuentas bancarias de la empresa estén conformes con los saldos de registro de control.
3. Coordinar acciones que aseguren la integridad, desarrollo y cumplimiento de las metas definidas para el funcionamiento de TELANI S.A.
4. Autorizar los gastos e inversiones hasta las cuantías determinadas por el presidente de la compañía.
5. Presentar los informes requeridos por el presidente sobre las actividades administrativas, financieras y técnicas de los trabajos llevados a cabo como de la situación financiera de los proyectos.
6. Cumplir y hacer cumplir las políticas, reglamentos y otras normas aplicadas a la empresa TELANI S.A. nombrar y remover al personal administrativo, operativo, conceder licencias y vacaciones al personal.

Perfil Jefe de Producción

Experiencia de 3 a 4 años como jefe de producción

Alto grado de liderazgo, indispensable don de mando, comunicación asertiva, proactivo, enfocado a los resultados, solución de problemas, trabajo en equipo y toma de decisiones.

Habilidades y conocimiento de manejo de personal, control de personal, supervisión de actividades

Conocimiento de computación

Nivel de estudio título de tercer nivel, Ingeniero en Producción, afines

Funciones:

1. Responsabilidad del área productiva de la empresa y el cumplimiento de los objetivos y políticas establecidas por el Gerente General.
2. Optimizar y planificar los recursos productivos de la empresa para obtener un crecimiento progresivo de la productividad, que se respetan las especificaciones y condiciones de calidad.
3. Elaborar el presupuesto de planes de producción, mantenimiento y de seguridad industrial en base a los recursos financieros, materiales y humanos que dispone la empresa.
4. Diseñar e implementar políticas medioambientales. Establecer la capacidad instalada de la Planta para la producción.

Perfil Contador

Estudios profesionales con título C.P.A

Experiencia mínimo de dos años.

Competencias técnicas en las áreas contables.

Profesional, técnicamente sólido, confiable, proactivo.

Capacidad de sistematizar el proceso contable.

Funciones

1. Preparar anualmente el Plan Contable de la empresa, estableciendo los objetivos del departamento de contabilidad, coordinar su aprobación y control del cumplimiento.
2. Coordinar con los distintos departamentos de la empresa la elaboración de los presupuestos departamentales anuales para integrar el presupuesto Operativo de la empresa.

3. Definir los procedimientos y políticas de la Contabilidad General aplicando las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), para el registro de operaciones o dinámicas contables del sistema, preparación y presentación de Estados Financieros, SRI, revisar y firmar las declaraciones y anexos por las operaciones gravadas con IVA, Retención en la Fuente del Impuesto declaración del impuesto a la renta, en las formas y plazo que estipula la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI) y su reglamento.

Perfil del Personal del Laboratorio

Edad entre 25 y 35 años

Sexo Indistinto

Estudios superiores en el área afines

Experiencia mínimo en el cargo

Conocimiento de manejo de producción

Conocimiento de normas de calidad y materia en prima general

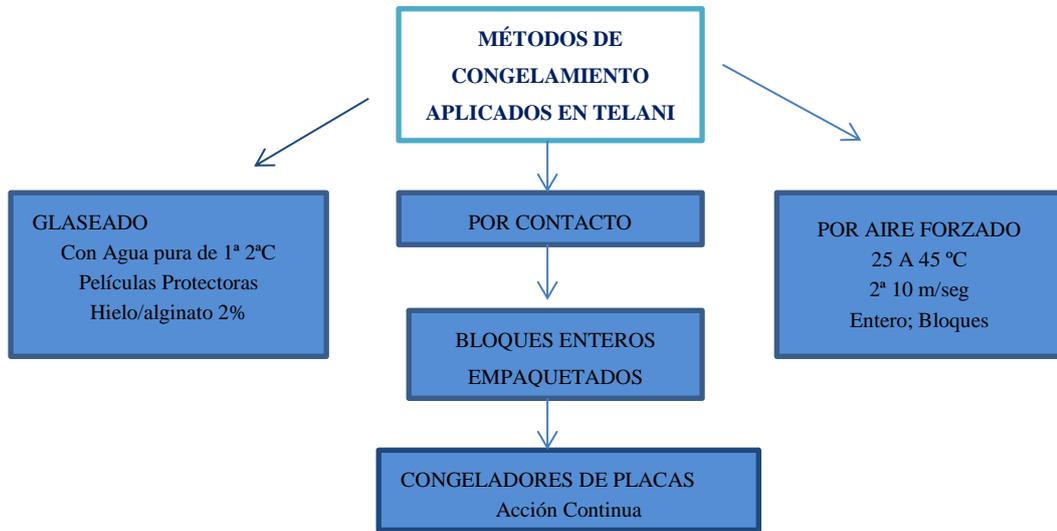
Funciones:

1. Observar que se cumpla todas las normas referentes a la manipulación de materia prima, selección de materia prima y controles estadísticos del proceso de producción.
2. Seleccionar las muestras aleatorias de la materia prima, del producto terminado y en proceso para los análisis en la calidad del producto.
3. Controlar que el producto cumpla con las normas vigentes.
4. Determinar las necesidades de materiales (directos e indirectos de fabricación)

4.3.1.4 El Proceso de Producción de Telani

Telani S.A su proceso productivo está determinado por el congelamiento de pescado: existen tres métodos para congelar el pescado:

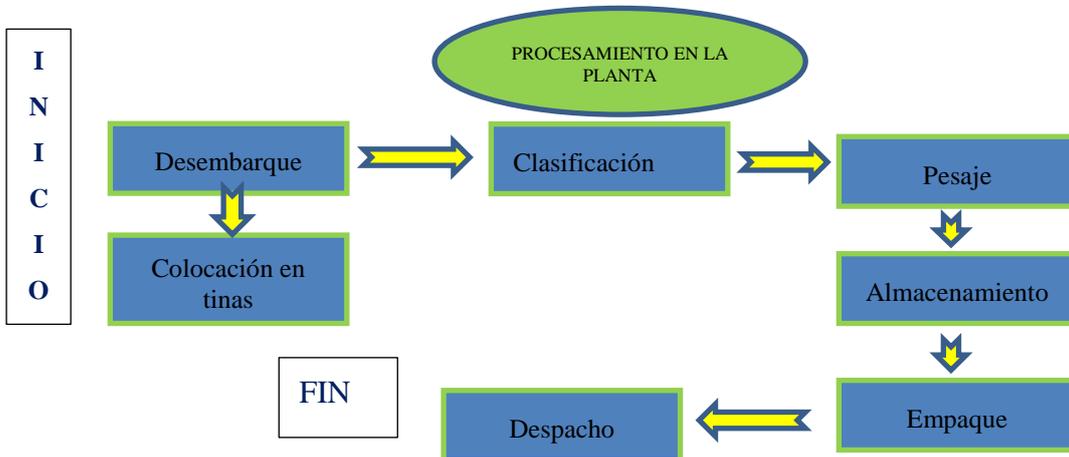
GRÁFICO # 15: Proceso de producción compañía “TELANI”



Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

La compañía procesa el pescado durante todo el año, excepto, los días de oscura, tiempo en que permanece cerrada para su limpieza y revisión de maquinaria en profundidad.

GRÁFICO # 16: Procesamiento de la Planta



Fuente: Proceso de producción de TELANI S.A.
Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

4.4 EVALUACIÓN DEL NIVEL DE 5 S EN LA COMPAÑÍA TELANI S.A.

Se elaboraron matrices para realizar la evaluación del nivel que existe en la Compañía TELANI S.A. con relación a la Técnica de las 5 S, con la finalidad de

comprobar la necesidad del Sistema de gestión: La escala valorativa oscila entre 1 a 4 y se determinó lo siguiente: Obtuvo una calificación de 49/100.

CUADRO # 21: Inspección inicial de la 5S

INSPECCIÓN INICIAL DE LAS 5 S				
EVALUADOR :JESSICA PANCHANA			PUNTAJE TOTAL: 49	
FECHA: OCTUBRE 2013			ÁREA: ADMINISTRATIVA	
5 s	#	ARTICULO EVALUADO	DESCRIPCIÓN	PT
CLASIFICACIÓN	1	Suministros	Existencia de inventario en exceso	4
	2	Equipos	Existencia de innecesaria alrededor	4
	3	Documentos útiles de Oficina	Existencia de innecesaria alrededor	2
	4	Control Visual	Existencia de innecesaria de control visual	1
	5	Estándares Escritos	Tienen establecido estándares	0
SUBTOTAL				11
ORDEN	6	Indicadores de Lugar	Existen rótulos en cada área	1
	7	Indicadores de Artículos	Existe demarcación de los artículos, lugares	1
	8	Indicadores de Cantidad	Están indicados máxima y mínima cantidad	0
	9	Vías de Acceso e inventario	Están identificadas las líneas de acceso	1
	10	Utilización, herramientas, documentos	Tienen un lugar claramente identificado	1
SUBTOTAL				4
LIMPIEZA	11	Pisos, muebles de oficina	Se encuentran libres de basura, grasa, suciedad	2
	12	Equipos e inspección	Están libres de objetos, polvo	3
	13	Limpieza e inspección	Realiza inspección de equipos y mantenimiento	3
	14	Responsabilidad de limpieza	Existe personal responsable de verificar	3
	15	Limpieza como hábito	Realizan limpieza en su puesto de trabajo	1
SUBTOTAL				12
ESTANDARIZACIÓN	16	Notas de mejoramiento	Genera notas de mejoramiento	2
	17	Ideas de mejoramiento	Se han implementado ideas de mejora	2
	18	Procedimiento claves	Usa procedimientos escritos, claros y actualizados	2
	19	Plan de mejoramiento	Tiene plan futuro de mejora para todas las áreas	2
	20	La primera S	Están las primeras 3 S mantenidas	2
SUBTOTAL				10
DISCIPLINA	21	Entrenamiento - Capacitación	Se conocen todos los procedimientos estándares	3
	22	Documentos materiales	Son almacenados adecuadamente	3
	23	Control de stock	Existe control de stock de existencia	2
	24	Procedimiento	Están actualizados y son revisados regularmente	2
	25	Descripción de cargo	Están actualizados y son revisados regularmente	2
SUBTOTAL				12
0= MUY MAL 1=MAL 2=PROMEDIO 3= BUENO 4= MUY BUENO				

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

CUADRO # 22: Inspección inicial de la 5S

INSPECCIÓN INICIAL DE LAS 5 S				
EVALUADOR :JESSICA PANCHANA			PUNTAJE TOTAL: 49	
FECHA: OCTUBRE 2013			ÁREA: PRODUCCIÓN	
5 s	#	ARTICULO EVALUADO	DESCRIPCIÓN	PT
CLASIFICACIÓN	1	Suministros	Existencia de inventario en exceso	4
	2	Equipos	Existencia de innecesaria alrededor	4
	3	Documentos útiles	Existencia de innecesaria alrededor	3
	4	Control Visual	Existencia o no de control visual	2
	5	Estándares Escritos	Tienen establecido estándares para las 5s	0
SUBTOTAL				13
ORDEN	6	Indicadores de Lugar	Existen áreas de almacenaje guardadas	3
	7	Indicadores de Artículos	Demarcación de los artículos, lugares	2
	8	Indicadores de Cantidad	Están indicados máxima y mínima cantidad	4
	9	Vías de Acceso e inventario	Están identificadas las áreas de almacenaje	3
	10	Utilización, herramientas, documentos	Poseen un lugar claramente identificado	3
SUBTOTAL				15
LIMPIEZA	11	Pisos, muebles de oficina	Se encuentran libres de basura, grasa, suciedad	3
	12	Equipos e inspección	Están libres de objetos, polvo	3
	13	Limpieza e inspección	Realiza inspección de equipos y mantenimiento	3
	14	Responsabilidad de limpieza	Existe personal responsable de verificar	4
	15	Limpieza como hábito	Realizan limpieza en su puesto de trabajo	1
SUBTOTAL				14
ESTANDARIZACIÓN	16	Notas de mejoramiento	Genera notas de mejoramiento	3
	17	Ideas de mejoramiento	Se han implementado ideas de mejora	2
	18	Procedimiento claves	Usa procedimientos escritos, claros y actualizados	1
	19	Plan de mejoramiento	Tiene plan futuro de mejora para todas las áreas	2
	20	La primera S	Están las primeras 3 S mantenidas	2
SUBTOTAL				10
DISCIPLINA	21	Entrenamiento - Capacitación	Se conocen todos los procedimientos estándares	4
	22	Documentos materiales	Son almacenados adecuadamente	3
	23	Control de stock	Existe control de stock de existencia	4
	24	Procedimiento	Están actualizados y son revisados regularmente	4
	25	Descripción de cargo	Están actualizados y son revisados regularmente	3
SUBTOTAL				18

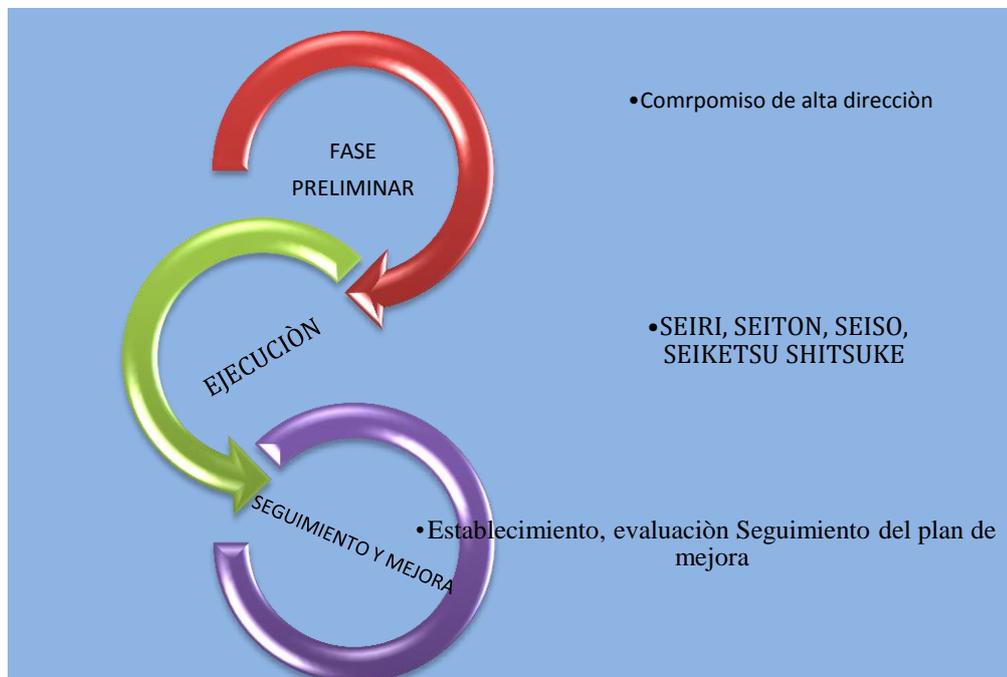
Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

En síntesis, existe ausencia de rótulos que especifiquen los nombres de departamentos y las áreas, no están establecidos flujogramas, ni mapas de procesos, no se encuentran definidos los métodos, ni documentación necesaria

para garantizar la eficiencia operativa y control exhaustivo de procesos. La compañía posee infraestructura adecuada para el desarrollo efectivo del S.G.C. solo que se requiere una reorganización, limpieza total, al referirnos a la elaboración del producto se pudo constatar que falta planificar y desarrollar mapa de procesos.

4.5 IMPLEMENTACION DE LAS 5S

GRÁFICO # 17: Pasos para la implementación de las 5S



Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

La implantación de las 5S's inicia con la convocatoria a una jornada de limpieza profunda donde se pretende involucrar en la actividad a todo el personal que pertenece a la planta. Previamente se informa a la Dirección de la importancia de la presencia de algún miembro de la misma, para fijar el compromiso de implantación de la herramienta 5S. A partir de la realización de la actividad se pone en marcha el comité de evaluación para determinar las pautas a seguir, fijar la periodicidad de las auditorias y el seguimiento de las mismas.

CUADRO # 23: Definición de las 5S.

Denominación		Concepto	Objetivo Particular
Español	japonés		
Clasificación	Seiri	Separar innecesarios	Eliminar del espacio de trabajo lo que sea inútil
Orden	Seiton	Situar necesarios	Organizar el espacio de trabajo de forma eficaz
Limpieza	Seiso	Suprimir Suciedad	Mejorar el nivel de limpieza de los lugares
Estandarización	Seiketsu	Señalar anomalías	Prevenir la aparición de la suciedad y el desorden
Mantener Disciplina	Shitsuke	Seguir mejorando	Fomentar los esfuerzos en este sentido

Elaborado por: JessicaYuri Panchana Malavé

4.6 FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ 5'S.

Planificación del Comité 5S.

Una vez que el personal de la TELANI S.A conociera el programa de aplicación de las “5S” se debe iniciar con la formación del comité que será encargado del proceso de mejora continua.

Se informa oficialmente la política y el compromiso de la organización en implantar las “5S”. Como ya se ha mencionado la implementación de la metodología 5S se fundamenta en el trabajo en equipo, razón por la cual será un proceso interactivo. La planificación se iniciará con:

- a. La formación de un comité que es el organismo que se formará en el proyecto compuesto por el Jefe de las áreas de Producción, Control de Ventas, y Administrativo.
- b. Se designa un coordinador que asume el cargo del jefe de proyecto.

c. La capacitación de todos los integrantes, enfocándonos en capacitar primero a los miembros del comité y altos mandos de TELANI S.A; luego, en una segunda etapa, a los líderes y a los integrantes de los grupos.

d. Designación de los facilitadores de área y auditores.

Las áreas de responsabilidad; los miembros de cada grupo por área de responsabilidad y los líderes de cada grupo

e. Se lanza y se concreta la implementación de las 5 S.

f. Los grupos coordinados por los líderes cumplirán la función de: Planificar y concretar acciones, se plantearán problemas y soluciones, recordando la metodología que se aplica inicialmente SEPARAR, luego ORDENAR y posteriormente LIMPIAR.

La etapa preliminar concluye con la planificación y la asignación de cada acción que deben realizar en la aplicación de cada “S”, el responsable del comité, los miembros del grupo que colaboran en su ejecución, la prioridad para su ejecución, las fechas de inicio y de finalización, para lo antes mencionado se utilizará el formato de Planeamiento de Acciones 5S.

Para que se ejecute cada acción es necesario profundizar en el personal e involucrarlo en el proceso, para que utilice el formato de Inicio y Fin de cada acción, para lo cual como evidencia se debe tomar las fotografías del antes y después de las acciones para exhibirlos en carteleras de información de 5S., de tal forma que se forme una referencia de los resultados visuales que se consigue.

Para respaldar las reuniones se deberá realizar un acta por cada reunión 5S, mediante un formato específico, que contendrá los temas tratados, conclusiones,

asistentes y ausentes de acuerdo al plan de trabajo por cada S, se realiza cada actividad según el cronograma de trabajo de la empresa.

Materiales de Trabajo

Folletos 5S: Para iniciar con este cambio de filosofía en Telani S.A se les entregará a cada trabajador un folleto explicativo de la técnica, con la finalidad empiecen a cambiar sus acciones para afianzar sus labores con la implantación de la nueva cultura organizativa.

Retroproyector: La parte visual es de gran aporte, mediante fotografías y gráficas.

Infraestructura: Las instalaciones de TELANI S.A. se adecuará una sala de reuniones con pizarra acrílica, marcadores, donde se desarrollara el proceso de capacitación.

COMITÉ 5S.

Para lograr una implementación eficiente y eficaz es necesario conformar un comité 5S. Este organismo coordinará las funciones necesarias para la puesta en marcha del sistema, su acompañamiento durante el desarrollo y la posterior consolidación, cuyas funciones principales son:

1. Definir su composición, estructura, atribuciones y objetivos.
2. Definir las áreas de responsabilidad de los grupos, de sus líderes y de quienes los componen.
3. Prevé los recursos necesarios tanto económicos como humanos.

4. Diseña y coordina las etapas: Capacitación, Lanzamiento y puesta en marcha y sostenimiento.

La efectividad depende de la cantidad de personas comprometidas en el proyecto que cubrirá la nueva área de mantenimiento, control y monitoreo que garantice la calidad en el proceso de congelar el pescado.

La implementación del Comité cumplirá con las funciones establecidas posteriormente, estará conformado por:

1. Un coordinador que ayuda al jefe de área
2. Dos facilitadores de áreas, uno por cada turno.
3. Dos líderes, uno por cada turno.
4. Un Secretario
5. Un tesorero

4.6.1 Funciones de los integrantes del Comité 5S.

Las funciones de los miembros del comité, son los siguientes:

Coordinador:

1. Coordina las acciones del comité.
2. Reorganiza con los facilitadores las actividades de la capacitación.
2. Provee al comité los recursos humanos y capacitación.
3. Su designación la realizan los miembros del comité, con respaldo del Gerente
4. Consolida el temario, convoca y preside las reuniones.
5. Representa al movimiento "5S".
6. Su nombramiento es efectuado por la máxima jerarquía del área.

Facilitador de área:

1. Relaciona el comité con los grupos del área que representa.
2. Apoya a los líderes de grupo con la verificación de documentos
3. Incentiva a los grupos a actuar.
4. Convoca a reuniones de líderes.

Líder de grupo:

1. Es el representante del grupo.
2. Coordina e incentiva al grupo.
3. Es el nexo entre el grupo y el facilitador de área.
4. Establece acuerdos con el líder del otro grupo cuando es necesario.
5. Es responsable de la documentación del grupo.
6. Es nombrado por todos los miembros de la asamblea.
7. Desarrolla su actividad en el área de responsabilidad asignada.

Secretario:

1. Archiva la documentación de cada grupo.
2. Realiza los informes de las reuniones efectuadas.
3. Levantamiento de las actas de las sesiones.
4. Leer actas de reuniones anteriores.

Tesorero:

Realiza las gestiones para recaudar los fondos que servirán para los premios al grupo que no cometa infracciones, además de otros reconocimientos como mejor empleado del mes por su buen desempeño laboral.

4.7 ELABORACIÓN DEL DISEÑO DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

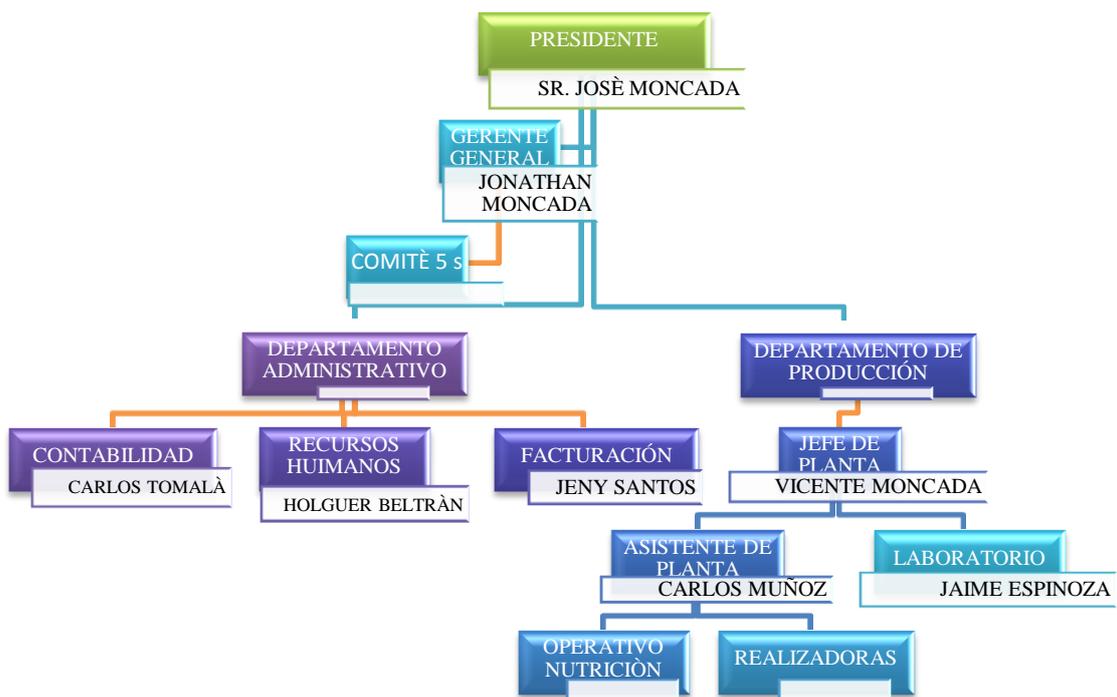
Lanzamiento oficial del programa: Con el fin de gestionar correctamente todo lo relacionado con el orden y la limpieza se debe facilitar la comunicación y la participación de los trabajadores en el programa para mejorar la forma de hacer

las cosas, generando nuevos hábitos de trabajo, implantando rigor en lo establecido y responsabilizando individualmente a mandos intermedios y a todos los trabajadores sobre el tema.

4.7.1 Establecer la estructura organizacional para el programa 5S:

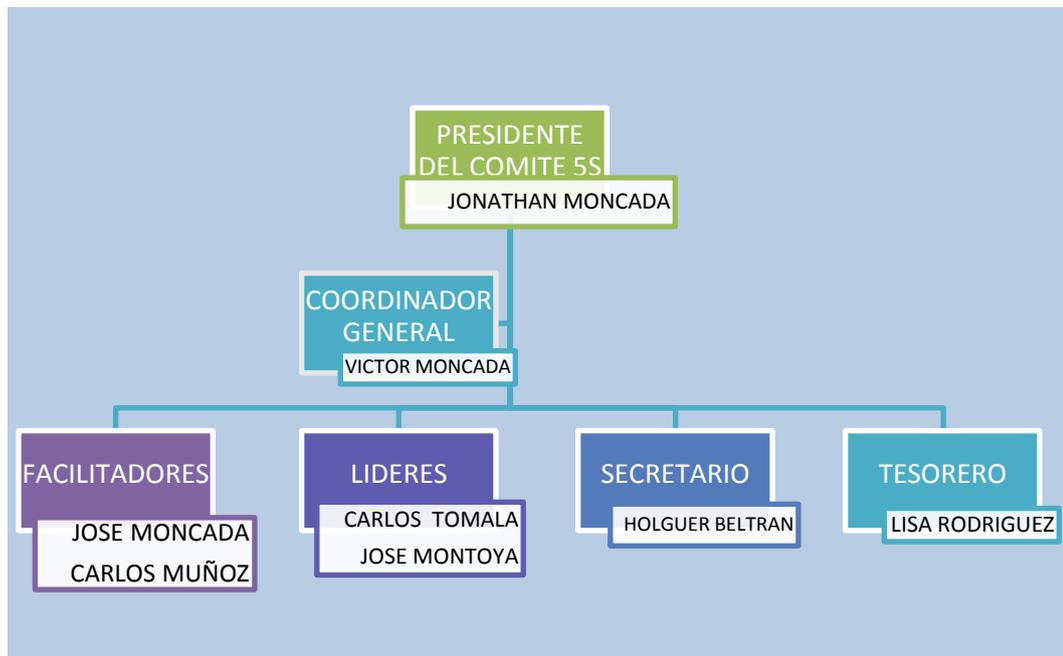
Se adiciona al organigrama el comité 5S

GRÁFICO # 18: El comité 5 s integrados en la estructura de TELANI S.A.



Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

GRÁFICO # 19: Conformación del comité 5S



Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

4.7.2 Planificación de actividades

El comité analiza, modifica y aprueba el cronograma de actividades que se presenta en la propuesta. Entre las actividades primordiales se encuentra la capacitación del personal.

4.7.3 Capacitación del personal en 5 s

El objetivo primordial de realizar las capacitaciones internas es transmitir a los empleados los conocimientos, conceptos y metodología para la implementación exitosa de cada una de las actividades de la estrategia de las 5S, a fin de sensibilizar, y crear una nueva cultura de TELANI S.A. con la visión de adquirir altos niveles de calidad, eliminar en los empleados el rechazo de la propuesta aclarando todas sus dudas para evitar que sean reacios al cambio fundamentado con conceptos básicos donde la limpieza y el orden sean parte inherente en los procesos productivos, haciendo énfasis en el compromiso y responsabilidad.

Fomentando además el trabajo en equipo, valores de cooperación, respeto, sentido de pertenencia, liderazgo y promover un cambio de actitud encaminado a abandonar hábitos y prácticas erróneas.

El Comité 5S elaborará un tríptico con figuras animadas, diapositivas para mayor comprensión y tiene la obligación de asegurarse que todo el personal de la Compañía TELANI S.A., se haya capacitado, de lo contrario, debe programar una capacitación especial para los que no la recibieron; ya que al no hacerlo se crearán prejuicios y fuerte resistencia al cambio.

En el proceso de capacitación debe aprovecharse para estimular la opinión creativa de los empleados, motivándolos a que expresen e intercambien sus ideas y sugerencias, sin preocuparse en lo que piensen los demás, con el propósito de crear una participación libre. Como estrategia se debe presentar los registros fotográficos de las áreas de trabajo (tomadas sin previo aviso) como evidencia real del estado de las mismas (antes, durante y después de ejecutar las actividades 5S.)

Este factor es indispensable, cabe señalar que la rutina de trabajo puede desviar el rumbo y perder la percepción del orden, pero al observar las fotografías detenidamente pueden mostrar lo contrario, y así cuidarán el aseo para que colaboren con la empresa a mantener ordenada y limpia su sitio de trabajo.

4.7.3.1 Factores de la capacitación

1. Preparación del plan de capacitación: fechas, horarios, lugar(es), responsable.
2. Elaboración material de capacitación (información, fotografías y otros)
3. Identificación del o los instructores
4. Logística: listas de asistencia, reproducción de materiales de capacitación, preparación del salón, ayudas visuales, bocadillos para los asistentes entre otros

5. Especificación del número máximo de personas en cada capacitación, que no exceda a 25 personas, para evitar distracciones y que todos tengan la oportunidad de participar y expresar sus opiniones ideas o experiencias
6. La duración no debe extenderse de 4 horas, a no ser que la capacitación sea impartida por personal externo y que se requiera mayor tiempo
7. No excluir a ninguna persona de la empresa
8. El lugar donde se impartan las capacitaciones sea apropiado y cómodo.

4.8 DESARROLLO DE LA PRIMERA S

Clasificación de elementos

Esta acción será efectiva si se han definido claramente los criterios antes descritos, lo que ayudará al personal a determinar si un elemento es necesario o no. Es importante que la persona que está evaluándolo renuncie a toda consideración.

En caso de existir una incertidumbre sobre la funcionalidad de algún elemento, es recomendable reportarlo cuanto antes al responsable de área o técnicos quienes pueden evaluar y dar una opinión técnica para conocer de esta manera si realmente es necesario o no.

GRÁFICO # 20: Clasificación de elementos



Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

CUADRO # 24: Lista de criterio para los elementos innecesarios

DEPARTAMENTOS/AREA	OBJETOS/ELEMENTOS	CRITERIOS
	Inventario	Frecuencia de uso y cantidad
	Máquinas/equipos	Frecuencia de uso
Producción	Herramientas e instrumentos	Frecuencia de uso
	Materiales	Utilidad y cantidad
	Estantes, cajas y mesas de trabajo	Utilidad y cantidad
	Artículos varios	Utilidad y cantidad
Laboratorio	Documentos, archivos, moldes	Relevancia y utilidad
	Maquinas	Utilidad
Oficinas	Archivos, documentos	Relevancia y utilidad
	Mesas, sillas, equipos	Únicamente necesarios

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

Tarjeta de color

Es una herramienta utilizada para descartar lo clasificado como innecesario, para lo cual se diseña una tarjeta denominada “notificación de desecho o tarjeta roja”, de manera que llame la atención y a la vez sugiera una acción a tomar. El color rojo es para facilitar la identificación.

Esta tarjeta puede ser completada por el operario o supervisor del área, describiendo lo siguiente:

Nombre del elemento, cantidad, motivo de retiro, área, fecha, evaluador y la disposición final sugerida

Modo de eliminación: Tipo de acción que se tomará para poder eliminar el artículo. Entre los cuales se encuentran:

1. Tirar
2. Vender
3. Mover a áreas externas
4. Otros

Firma del responsable: Firma de la persona que dispondrá del equipo a eliminar, vender o la acción con la que se desea procesar el artículo.

Aplicar tarjetas de notificación de desecho

Consiste en colocar la notificación de desecho/ tarjeta roja sobre todos los elementos identificados como innecesarios, completar la información requerida, adherirlo en un lugar visible y evitar que se desprenda fácilmente. Es preferible que la aplicación de las tarjetas se realice lo más rápido posible, por ejemplo: tres días como máximo a partir de la divulgación de los criterios de *seiri*. Se coloca una tarjeta por artículo o por grupo que sean iguales.

Podrán existir elementos que no ameritarán la aplicación de la tarjeta roja, pero eso no significa que no se eliminarán o retirarán del lugar de trabajo, por ejemplo: papelería, cajas vacías, objetos personales, entre otros.

Elaborar el informe de notificación de desecho

Todo lo que se ha realizado debe documentarse, es decir, cada departamento/ área de trabajo elabora y registra el listado de los elementos innecesarios, especificando: área, responsable, fecha, nombre del elemento, cantidad, estado, ubicación, motivo del retiro y acción sugerida, de acuerdo a la tabla 7. Sin embargo, la última columna “Decisión final” será completada por la Alta Dirección o el nivel de decisión.

Trasladar los elementos innecesarios a un sitio temporal

Una vez realizada la actividad previamente descrita, los elementos innecesarios deberán ser trasladados a un espacio asignado, denominado la “Bodega de *seiri*”, cabe recalcar que es una nueva bodega, sino retenerlos hasta que la Gerencia decida qué hacer con ellos su propósito, es conocer qué elementos se almacenan y cerciorarse de que no se elimine alguno que realmente sea útil. Puede suceder que el responsable de área haya enviado algún elemento argumentando que no le correspondía y afectaba el hecho que estuviese allí.

Ante esta situación, un jefe o responsable de área puede solicitar algún artículo en especial debidamente justificada; como que realmente se necesita, existe una requisición de compra, se había extraviado y quiere recuperarse, entre otros.

Analizada y autorizada la solicitud por el nivel de decisión respectivo se procederá al retiro del elemento. Puede ser que algunos elementos, equipo, maquinaria u otros no se trasladen a la bodega de *seiri*, debido a varios factores como: tamaño, peso o sea muy costoso movilizarlos; por lo que es permitido mantenerlo en su mismo lugar hasta nuevo aviso.

Esta decisión dependerá del Comité 5S o del nivel de decisión respectivo.

Evaluar las acciones sugeridas de las notificaciones de desecho

El presidente debe evaluar las acciones sugeridas en el informe, y tomará la decisión final, basado a la información que proporcione el encargado de área/ departamento. Se debe considerar las decisiones o disposiciones de las autoridades se puede donar, transferir a otro sitio, reubicar, reutiliza, reparar o eliminar.

Realizar el informe de avance de las acciones planificadas

Luego de desarrollar esta primera S, *Seiri*, es necesario que el responsable de cada departamento efectúe un informe detallado de las actividades realizadas, avance, obstáculos y logros alcanzados, al Comité 5S, quien posteriormente hará el informe final a la alta dirección y publicará los resultados al personal.

Finalizar las actividades del plan establecido

Las actividades de *seiri* para lograr efectividad es importante recalcar que se debe cumplir con el cronograma y las fechas programadas, excepto los elementos que no se retiraron en el momento determinado por algún motivo, tales como: dificultad para removerlo, búsqueda de los posibles compradores, se requiere de un tratamiento especial o descargarlo del inventario.

4.9 DESARROLLO DE LA SEGUNDA S (ORDENAR)

Orden y estandarización.

La codificación de las áreas de la planta, en este caso de los 3 departamentos que son administración, bodega y producción, indica el código asignado a cada departamento y los responsables.

4.10 MÉTODOS DE IMPLANTACIÓN DE SEITON.

Se aplican métodos simples y sencillos desarrollados por los empleados de TELANI S.A., entre los más utilizados se encuentran:

Controles visuales. El control visual es fundamental nos permiten definir lo siguiente:

- a) Ubicación exacta de los materiales u objetos
- b) Procedimientos para cada actividad de las diferentes áreas, definidas para almacenar, el producto terminado, y productos con defectos.
- c) Lugar específico donde se encuentran los materiales de limpieza, aseo y residuos.
- d) Conexiones eléctricas.
- e) Flujo del líquido en tubería y la marcación.
- f) Franjas de operación de indicadores (estándares).
- g) Dónde ubicar materiales de oficina la calculadora, carpetas, bolígrafos, lápices, cintas, entre otros.

Los controles visuales se encuentran interrelacionados con los procesos de estandarización. Un control visual es un estándar representado mediante un elemento gráfico, de color, numérico y muy fácil de observar. La estandarización se transforma en modelos a seguir y estos se manifiestan en controles visuales. en efecto, está definida una área determinada para cada material u objeto, de esta manera se puede verificar si una operación particular está procediendo normal o anormalmente.

Ubicación por frecuencia de uso de los elementos necesarios

Lo dispuesto anteriormente se debe aplicar correctamente, para minimizar los tiempos que se desperdician en la búsqueda de un objeto o herramienta. Con el Seiton (Orden) se pretende situar los materiales u objetos a utilizar en sitios visibles, de fácil acceso y localización ágil.

Al implementar esta S, se obtendrá como resultado la identificación y marcación de los equipos, maquinarias, herramientas utilizados en el proceso administrativo, folios, expedientes y utensilios para el mantenimiento y su conservación en buen estado; de igual forma la ubicación de materiales, maquinarias, herramientas y documentos de forma rápida, mejorando la imagen del área de trabajo, además facilita el control de stocks de materia prima y materiales, y la coordinación para la producción del producto.

En la oficina, se facilita la ubicación de los archivos y la búsqueda de documentos, con un mejor control visual de las carpetas, esto incluye a los archivos almacenados en los computadores. Con los criterios antes mencionados, es necesario seguir un procedimiento de orden.

Definir y disponer los lugares de almacenamiento. Designar un sitio preciso y estratégico para las gavetas, pallets, cartones, escritorios, de la misma forma las máquinas y maquinarias tienen que tener su espacio de tal manera que su acceso sea simple y seguro, siguiendo el criterio de frecuencia de uso.

Establecer un lugar para cada cosa. Lo que frecuentemente se usa debe estar más cerca de quienes lo utilizan, para lo cual es necesario considerar los siguientes puntos.

- a. Fácil acceso y seguridad en lugares que poseen altura
- b. Los objetos y materiales deben seguir un orden lógico que el primero que se almacena es el primero que debe salir.
- c. Se debe colocar las herramientas de mano en lugares de fácil acceso ahorrando tiempo.

Identificar cada instrumento y lugar de almacenamiento. Es importante la identificación del lugar de las maquinarias, equipos y herramientas de trabajo y que queden específicamente determinados, de manera que al momento de

necesitarlos no exista confusión o pérdida de tiempo en buscar cualquier material u objeto.

Identificación del mueble. Demarcación para identificar cada mueble de las maquinarias, equipos objetos de trabajo, como un tablero, repisa, armario, anaquel, entre otros, es necesario colocar en un lugar visible, y en la parte superior un cartel con una letra, o número de identificación.

Identificación del lugar. Para las vitrinas se debe utilizar una letra, y para las columnas números, y cuando son anaqueles, repisas o tableros el área es reemplazada por figuras en forma de la herramienta o equipo dibujada en el sitio, en el que se muestran gráficas como ejemplos de identificación de lugares de almacenamiento para la implementación de la segunda S (Seiton). Es por tanto que en ambos casos se utilizan letreros, rótulos, bien visibles.

Identificación del lugar en donde se guarda. Cada maquinaria o elementos debe situarse en un sitio visible de cada objeto, se pega un estique, una etiqueta o se graba la identificación del sitio para guardarlo, este proceso nos permite llevar un control visual, verificar si el objeto está guardado en el sitio adecuado haciendo una comparación de ambas identificaciones.

Mantener siempre ordenadas las áreas de almacenamiento. Mediante acuerdos, los integrantes del grupo de trabajo deben establecer reglas para **SEPARAR, ORDENAR**, entre otros, es por eso que el cumplimiento de estas políticas es lo que mantendrá las áreas de trabajo en excelentes condiciones, en caso de incumplimiento de una persona integrante del grupo de trabajo con dichas reglas, se sancionará.

Capacitación del personal.

Se debe realizar una charla con respecto a la organización del ambiente de trabajo, que permita identificar los elementos a aplicar el Seiton y proceder a asignar el

método que se ajuste al requerimiento. En este punto, es necesario que cada grupo elabore su plan de acción en base a las necesidades de su área, elaborando un plano del sitio, designando lugares para cada cosa, identificando las áreas de trabajo, los artículos y los equipos, utilizando la estrategia de letreros, además de utilizar la estrategia de pisos para los casos de demarcación de áreas de almacenaje o de señalización.

El área de administración no se puede ejecutar por estética, la demarcación de pisos con pintura, ya que el mismo es de baldosas, se debe cumplir tan solo lo establecido en el párrafo que antecede.

4.11 DESARROLLO DE LA TERCERA S (LIMPIAR).

La S se traduce al español en limpiar, el objetivo de este pilar es de convertir el área de trabajo en un lugar limpio, donde cualquier persona desearía trabajar, pero la limpieza va más allá de eso ya que esta S se debe asociar a la inspección, al considerar que se revisa todo como se encuentra, para evitar daños de los equipos de oficina y maquinarias, para mantenerlos en excelente estado, y evitar problemas en las actividades diarias, con un mantenimiento preventivo en lugar de un mantenimiento correctivo, este proceso ayudará a la eficiencia y seguridad en el trabajo, aumentando la moral de los empleados y motivándolos a continuar con entusiasmo la aplicación de las 5 S.

Fases de la limpieza. La limpieza consta de tres fases que son:

1. Limpieza diaria: Todos deben integrarse en esta misión que abarca toda la organización, como suelos, pasillos, equipos de oficinas, maquinarias utilizadas para la producción, y otros equipos utilizados para la producción del congelamiento del pescado.

Además de la limpieza diaria, deben organizarse regularmente de dos a cuatro veces al año de días especiales de limpieza. Estas campañas contribuirán en convertir la limpieza en un hábito perenne del trabajo.

2. Limpieza con inspección: Se deben utilizar los 5 sentidos, la inspección motiva al personal a descubrir se presentan aspectos que no están en línea con el proceso que se debe desarrollar en el equipo limpio, es una parte clave y fundamental que los mismos trabajadores identifiquen las anomalías de las actividades de mantenimiento, ya que ayudan a evitar averías en equipos y maquinarias.

3. Limpieza con mantenimiento: Los operarios tienen la oportunidad de reparar o mejorar los pequeños defectos detectados en su equipo mediante los 5 sentidos. Para prevenir deterioros en los equipos es esencial cumplir con las tres fases:

a) Pasos para la implementación de la limpieza.

La siguiente S, Seiri contribuye a fomentar el buen hábito de mantener el lugar de trabajo en excelentes condiciones, para la implementación del proceso se requiere desarrollar una plataforma innovadora como base que es fundamental para su realización efectiva, planificando el tiempo que se requiere para su ejecución.

b) Campaña de labores de limpieza.

Es fundamental que la Compañía TELANI S.A. realice campañas de limpieza y orden para iniciar el hábito 5S, en este proceso se eliminan materiales y objetos innecesarios, de tal forma se realiza una limpieza de equipos, maquinarias, pasillos, pisos, repisas, entre otros.

Con lo expuesto anteriormente se estandariza como se mantener los equipos de oficina y maquinarias inalterablemente. Primero se organizar una minga general de limpieza con todos los trabajadores para realizar una limpieza a las áreas de

trabajo, ya que es imposible chequeo la compañía sin interrumpir por mucho tiempo la producción, con esta campaña los colabora desarrollaran el sentido de pertenencia generando un estándar alcanzado del día a día.

C) Planificar el mantenimiento de la limpieza.

Después de la limpieza general se elaborará el plan de trabajo de limpieza para cada grupo, con la finalidad de que se realice la inspección y se mantenga la limpieza respectivamente. Este plan debe contener los siguientes puntos:

Capacitación: Para lograr un mayor compromiso en la ejecución de este pilar, se debe capacitar al equipo de trabajo.

Asignar grupos de responsabilidad: La implementación de la tercera “s” es prioridad principal de todo el personal de la compañía TELANI S.A, en esta parte se describe a los responsables, la asignación de actividades y responsables con aspectos como el orden, la organización de todas las cosas especialmente la limpieza de cada uno de los puestos de trabajo durante la jornada laboral.

Coordinar horarios: La implementación de este pilar se debe realizar diariamente como costumbre considerando tiempos de 10 minutos antes y después de terminado la jornada laboral por cada turno, para no obstaculizar el proceso de producción.

Control de limpieza: Para tener una constancia en las labores de limpieza en cada puesto de trabajo se debe emplear un formato de control diario de limpieza, que debe ser desarrollado con gran responsabilidad por las personas encargadas.

Preparar elementos para la limpieza. La herramienta Seiton se aplica en los materiales de limpieza que deben estar en sitios seguros y rápido alcance, el

personal de limpieza debe estar capacitado para este oficio, conocer la seguridad que implica estos objetos y la conservación de los mismos.

Las herramientas y elementos que se requieren para la limpieza, no requieren altos valores de inversión, se solicitan recipientes para los desperdicios como los que actualmente existen, las gavetas. Además de estos recipientes para la basura, también se necesita de herramientas como escobas, palas para recoger escombros del piso, desinfectantes, toallas, entre otros.

Es recomendable la adquisición de una caja metálica de gran dimensión para desechar todo lo que es material innecesario, materia prima no apta para consumo, máquinas dañadas o averiadas sin solución de arreglo, para de esta manera facilitar la venta a empresas que compran chatarras de metal, que de alguna manera ayuda a recuperar un porcentaje de la inversión total de la materia prima que se requiere para elaborar los productos.

Implantación de la limpieza. El éxito de este pilar se deriva del compromiso de cada uno de los involucrados que conforman TELANI S.A., del trabajo en equipo que realicen para obtener resultados positivos, y convertir la limpieza en un hábito diario con planificación de las acciones correctivas.

Se debe efectuar un plan de mantenimiento trimestral, con el fin de tener en cuenta la evolución de las tres 'S desde el inicio de su aplicación. Este control debe realizarse cada tres meses y a medida que se note los cambios se irá aumentando paulatinamente el plan de mantenimiento a seis meses con la finalidad de dejar constancia de control.

Control e Informe Final.

Un formato de Evaluación SEISO, que servirá para tener un mejor control de los datos emitidos por la inspección efectuada, en las áreas y departamentos a evaluar.

De igual forma esta tabla se tomará como referencia posteriormente para el control trimestral que se realizará con la finalidad de dar seguimiento a los avances, ambos controles lo realiza el auditor, quién tendrá la responsabilidad de exigir el cumplimiento de todos los procedimientos establecidos sin excepción y establecer sanciones por el incumplimiento.

4.12 DESARROLLO DE LA CUARTA S: ESTANDARIZAR.

Continuando con la propuesta de implementación de la filosofía 5S efectuamos acciones de estandarización y mantenimiento, las que permitirán la clasificación, orden y limpieza se establezcan dentro del área de trabajo cada día, hasta que formen parte del cumplimiento diario , que se establecerá como una costumbre para el talento humano de TELANI S.A., hasta adoptar como un hábito de su personalidad.

Estandarización.

Seiketsu o Estandarización se proyecta a alcanzar los objetivos propuestos, mediante la aplicación de las tres primeras S, desechando de las áreas de trabajos materiales y objetos innecesarios organizando el hábito de limpieza alcanzado, la filosofía de Seiketsu, es crear estándares de orden, limpieza e inspecciones con técnicas innovadoras de autocontrol permanente, evitando que los estándares establecidos obligatoriamente no se cumplen a cabalidad, a diferencia del procesos de formación previo al seiketsu, estas condiciones de áreas ordenadas con excelentes condiciones. se manifiestan los siguientes pasos:

Asignar trabajos y responsabilidades. Cada empleado que integra la Compañía TELANI S.A., tiene definidas las funciones que debe realizar, en qué momento y donde efectuar sus responsabilidades, porque de no tener claras las tareas el empleado desempeñará correctamente su labor diaria. Para establecer la asignación de responsabilidades se utiliza lo siguiente:

Diagrama de distribución del trabajo de limpieza preparado en Seiso.

Se debe realizar planificación de responsabilidades y actividades en la aplicación de la limpieza y orden, para mantener constancia de los cambios de mejora y alcanzar un ambiente laboral más propicio y productivo para la compañía TELANI S.A.

Para esto se presenta respectivamente los responsables y actividades asignados para cada área de trabajo. El éxito de esta metodología se basa en el compromiso total de todo el personal de la organización.

Tablón de gestión visual, donde se muestra el cambio de cada S implementada. El tablón se considera una herramienta eficaz, pues permite conocer la evolución en la implementación de la metodología 5'S, mediante la creación de gráficos o fotos del antes y después de la aplicación de la técnica. Esto genera efecto de motivación para los trabajadores y de reconocimientos no solo por parte de los altos directivos sino también entre compañeros, se establecen competencias entre los grupos por mejorar su área de trabajo, y crear ideas .

Integrar las acciones Seiri, Seiton y Seiso en los trabajos de rutina. Si las personas realizan tareas de mantenimiento de las 3S frecuentemente y no solo cuando observan deterioro se evidencia que las 5S se han implementado con éxito.

La Herramienta 5S y los controles visuales.

Todo el personal está capacitado para distinguir entre las condiciones normales y anormales de una mirada, mediante la estrategia de control visual como en efecto la clasificación de la estrategia de tarjetas rojas, en orden la estrategia de letreros, pintura y en limpieza están los formatos diarios de chequeo y la imagen del lugar que esté libre de suciedad y el buen estado de los equipos.

Cinco minutos de 5S. Esto se refiere a que se dedicará cinco minutos de forma breve, efectiva y habitual el trabajo de clasificar, ordenar y limpiar para reducir los tiempos de movimiento para la búsqueda de un objeto. Con el Seiton (Orden) se pretende ubicar los materiales u objetos a utilizar en sitios visibles, para facilitar su ubicación. Con esta implementación se desea mejorar la identificación y marcación de los equipos, maquinarias, instrumentos utilizados para la producción, los folios, expedientes y utensilios para el mantenimiento y su conservación en buen estado. Además, de la ubicación de materiales, maquinarias, herramientas y documentos, cumpliendo con el objetivo propuesto.

Definir y disponer los lugares de almacenamiento. Se asigna un lugar adecuado y estratégico para las repisas, anaqueles, armarios, escritorios, máquinas y maquinarias de tal forma que el acceso sea simple y seguro, siguiendo el criterio de frecuencia de uso. Dependiendo la frecuencia de uso:

Fácil acceso y seguridad en lugares que altos

Los objetos y materiales deben tener un orden lógico el primero que se almacena es el primero que debe salir.

Colocar herramientas de mano en lugares de fácil acceso optimizando el tiempo.

La ubicación de maquinarias para la producción correspondiente deben estar identificadas con señalización para su adquisición.

En cuanto a las tareas respectivas se seleccionan un grupo de materiales para el trabajo de acuerdo a las necesidades de cada área como (esferos, hojas, cintas, grapadoras, perforadoras, entre otros.)

Los materiales para la producción deben tener un lugar específico amplio y seco.

Identificar cada instrumento y lugar de almacenamiento. La identificación del lugar de las maquinarias, equipos y herramientas de trabajo es imprescindible para que especifiquen de manera que al momento de necesitarlos no exista confusión o pérdida de tiempo en buscar cualquier material u objeto.

Identificación del mueble. Demarcación para identificar cada mueble de las maquinarias, equipos objetos de trabajo, como un tablero, repisa, armario, anaquel, entre otros, en un lugar visible, y en la parte superior un cartel con un número o una letra, para identificación rápida.

Chequear el nivel de mantenimiento de las 3S. Este punto permitirá evaluar el nivel de eficiencia del mantenimiento de las 3S, para esto, los dos auditores seleccionados que cumplirán con la responsabilidad de evaluar el estado de las 3 primeras S en cada área de la planta, se sugiere una lista de chequeo de cinco puntos para el nivel de estandarización que deberá ser utilizado por los auditores, los mismos que darán una calificación dentro de una escala del 1 al 5.

4.13 DESARROLLO DE LA QUINTA S DISCIPLINA MANTENER.

Shitsuke o Mantener, La quinta S es el hábito, el empleo y utilización de los métodos establecidos y estandarizados en la empresa para la limpieza en cada sitio de trabajo, para alcanzar la correcta aplicación de las normas y estándares establecidos.

Cómo implantar shitsuke. Para establecer correctamente el orden, limpieza y estandarización se requiere la voluntad de cada empleado al adoptarla en su estilo de vida, para cumplir con este cometido se debe motivar la práctica de esta disciplina en el trabajo, de tal forma que se entreguen resultados positivos.

Visión compartida. La teoría del aprendizaje de la Quinta Disciplina, requiere tener una visión compartida, la visión establecida de TELANI S.A., se debe

convertir en la visión de cada integrante de la compañía, para esto es necesario que la dirección de la empresa mantenga un compromiso con todo su talento humano.

Formación. Existe un cuadro que detalla eventos donde se promociona e incentiva a cada una de las personas involucradas dentro de Telani S.A. Cada punto descrito en esta tabla trata de la insistencia y la constancia que debe tener el sistema 5'S al implementarlo, esto lleva a formar culturalmente a cada una de las personas en la Compañía Telani S.A., tratando con esta metodología promocionar, fortalecer y hacer un hábito de todas las actividades implementadas.

Así mismo se presenta una señalización de la campaña de promoción para la disciplina 5'S, el mismo que debe ser colocado en lugares estratégicos, con el fin de dar a conocer la importancia del sistema y el por qué es necesario su implementación. El esquema resumido de la implementación de las 5'S detallada en las secciones anteriores, donde se especifica claramente cómo proceder con cada pilar establecido en el orden que sugiere el Sistema 5'S.

Se puede destacar que todo el proceso de empaquetamiento, al igual que todo el propio proceso congelamiento anteriormente descrito, es realizado manualmente como una forma adicional de garantizar la pureza de los productos se emplean normas establecidas en el manual de buenas prácticas vigentes en la compañía

Con el sólo hecho de que los directivos participen frecuentemente, creará entre los empleados un mayor grado de compromiso al mantener impecable su entorno de trabajo como si fuese una sala de exhibición.

Las evaluaciones pueden realizarse mediante:

Observaciones o inspecciones 5S. Se deben hacer recorridos periódicos en las áreas de la compañía TELANI S.A, para determinar su estado, de las cuales se harán conclusiones.

Auditorías internas en 5S. Esta estrategia es utilizada para medir el grado de aplicación de cada una de las “S”, por medio de un formulario que enlista los puntos a evaluarse, por lo que se debe determinar: dónde, cuándo, quién y su periodicidad.

Estas deben realizarse objetivamente, asegurando que el evaluador no audite su propia área.

Benchmarking: esta estrategia se realizaría con la finalidad de que un grupo de personas de un área/departamento de la empresa visite a otra para estudiar las mejoras que son desarrolladas, de tal manera que motive al visitante y que exista una retroalimentación de ambas partes.

Auditorías externas 5 S. Implementar la estrategia de las 5S y que se audite no solo de forma interna sino que la compañía TELANI S.A sea auditada de forma externa para obtener su evaluación desde una óptica externa; es preferible que se evalúen de manera cuantitativa, lo cual es recibido con mayor confianza y que se realicen los registros fotográficos que son la fiel evidencia de comparación en lapsos de tiempo especificados en el cronograma para medir el progreso o su retroceso.

4.14 PLAN DE ACCIÓN

CUADRO # 25 Plan acción

Problema Principal: Escasa organización del recurso material y humano con posibilidades de provocar accidentes laborales y pérdida de tiempo en producción.				
Fin de la Propuesta: Implementar un Sistema de Gestión de Calidad aplicando la Técnica de las 5 S en la Compañía TELANI S.A.			Indicadores: Número de directivos de la compañía TELANI SA Número de colaboradores de la compañía TELANI SA Entrevistas y encuestas.	
Propósito de la Propuesta: Fortalecer la gestión administrativa mediante la aplicación de la técnica de las 5 S : Seiri (Clasificar), Seiton (Ordenar) Seiso(Limpiar), Seiketsu(Estandarizar) Shitsuke(Disciplina) para mejora de la calidad y cultura organizacional de la compañía TELANI S. A.			Indicadores: Talento Humano que conforma la compañía TELANI SA Base de datos de clientes y proveedores satisfechos con el producto.	
Coordinador del Proyecto:				
Objetivos	Indicadores	Estrategias	Coordinador del Objetivo	Actividades
Lograr una implementación eficiente y eficaz mediante la conformación de un organismo encargado de la coordinación del sistema.	Estructura organizacional. Líderes. Planificación.	Crear el comité de las 5 S	Presidente de la Compañía	Implementación de las Comité 5 S Elección de líder grupo Establecimiento de objetivo Presentación de las etapas de la estrategia de las 5s
Transmitir a los empleados los conocimientos, conceptos y metodologías para la implementación exitosa de cada una de las actividades de las 5 S.	Cronograma de actividades. Talento humano. Evaluación del desempeño.	Programas de Capacitación	Presidente Comité de las 5 S Coordinador General Facilitadores	Preparación del Plan de Capacitación Elaboración de material de capacitación, logística Benchmarking, visitan las áreas de la Compañía para observar las ventajas

				que han tenido y mejorar al aplicarlas en el área que le corresponda.
Implementar las técnicas de Seiri y Seiton, estableciendo un mecanismo de organización del espacio físico y eliminación de elementos innecesarios.	Cuadro de organización de materiales. Proceso de clasificación de elementos.	Implementación de Seiri y Seiton (Clasificar y Ordenar)	Coordinador General Lideres	Aplicación del cuadro de organización de materiales. Trasladar los elementos innecesarios. Evaluar las acciones de desecho. Realizar el informe de las acciones. Realizar control visual.
Implementar las técnicas de Seiso y Seiketsu, estableciendo un control de prevención y mejora del nivel de limpieza.	Ficha de Evaluación. Informe de Auditores.	Implementación de Seiso y Seiketsu (Limpiar y Estandarizar)	Coordinador General Lideres Auditores	Ejecución de Campaña de limpieza. Asignación de trabajos y responsabilidades Aplicar Ficha de evaluación. Elaboración del informe final.
Implementar la técnica de Shitsuke, fomentando el hábito de utilización de las S (clasificar, ordenar, limpiar y estandarizar) para mejorar la calidad de los procesos.	Inspecciones en 5 S Benchmarking.	Implementación de Shitsuke (mantener - disciplina)	Coordinador General Lideres Auditores	Observaciones periódicas en las áreas de las compañías. Aplicación de Formulario de Evaluación.
Reevaluar la Planificación Estratégica, aplicando medidas correctivas en los diferentes procesos de las 5 S.	Planificación de acciones 5 S	Reevaluar la Planificación Estratégica	Presidente Comité 5 S Coordinador General	Aplicar formato de Acciones correctivas Feedback.

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

4.14 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

El cronograma de trabajo, está estipulado para ejecutarlo en un plazo de días laborables, es necesario este lapso de tiempo por cuanto se requiere realizar todas las actividades.

El mismo consta de seis fases detalladas de cada una de las 5 S, comprenden en los meses desde enero que se investigó el problema, se reunió con los directivos que mostraron predisposición para efectuar la respectiva investigación detallada en el Capítulo III, posteriormente se implantó cada uno de los pasos para cumplir el efectivo Diseño de Sistema de Gestión de Calidad, aplicando la Técnica de las 5S, ubicada en la parroquia Santa Rosa, Cantón Salinas Provincia de Santa Elena, para ser ejecutado el año 2014.

4.15 PRESUPUESTO.

El presupuesto es la estimación de recursos necesarios para la implementación y ejecución del desarrollo organizacional que la asociación debe poseer. Se refiere a los costos, en el talento humano, recursos materiales y equipos, herramientas e insumos necesarios para la ejecución de las actividades diarias de TELANI .S.A.

CUADRO # 27: Presupuesto del proyecto

PRESUPUESTO DEL PROYECTO REQUERIMIENTO DE RECURSOS				
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANT.	V/UNIT	V. TOTAL
RECURSO HUMANO				
Facilitador (1 mes) y Valor Propuesta		1		\$ 2.340,00
RECURSOS MATERIALES				
Implementación S (SEIRI) SELECCIÓN ORDEN				
Cartulina	Unid.	25	\$ 0,10	\$ 2,50
Cinta Scott	Unid.	5	\$ 0,65	\$ 3,25
Marcadores permanentes color rojo y negro	Unid.	12	\$ 0,75	\$ 9,00
TOTAL				\$ 14,75
Implementación S (SEITON) ORDEN				
Pintura Tráfico Amarillo	Gls.	5	\$ 12,50	\$ 62,50
Pintura Azul	Gls.	5	\$ 12,50	\$ 62,50
Pintura Tráfico Negro	Unid.	2	\$ 12,50	\$ 25,00
Diluyente	Unid.	3	\$ 3,25	\$ 9,75
Rodillos de pintura	Unid.	2	\$ 2,50	\$ 5,00
Brochas de 4"	Unid.	2	\$ 3,75	\$ 7,50
Rótulos Fundamentales de Seguridad Industrial	Unid.	12	\$ 18,00	\$ 216,00
Señalización Secundaria	Unid.	12	\$ 18,00	\$ 216,00
Políticas	Unid.	1	\$ 15,00	\$ 15,00
Reglamento de Seguridad y Control	Unid.	1	\$ 20,00	\$ 20,00
Letreros	Unid.	40	\$ 6,50	\$ 260,00
Casilleros para colocación de materiales	Unid.	3	\$ 65,00	\$ 195,00
TOTAL				\$ 1.094,25
Implementación de S (SEISO) LIMPIAR				
Pintura de Caucho color blanca	Gls.	6	\$ 9,25	\$ 55,50
Diluyente	Gls.	3	\$ 2,50	\$ 7,50
Rodillos de pintura de 9" felpa	Unid.	2	\$ 3,50	\$ 7,00
Brochas de 4" rochas de 4"	Unid.	3	\$ 3,75	\$ 11,25
TOTAL				\$ 81,25
Implementación de S (SEIKETSU) ESTANDARIZAR Y S (SHITSUKE) DISCIPLINA				
Cartelera	Unid.	2	\$ 20,00	\$ 40,00
Elaboración de Slogan y póster	Unid.	2	\$ 25,00	\$ 50,00
TOTAL				\$ 90,00
VALOR TOTAL 5'S				\$ 3.620,25

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

4.16 CONCLUSIONES

1. Al realizar un estudio profundo en TELANI S.A. se determinó que la organización no posee un sistema de gestión de calidad para guiar a sus empleados en los procesos que ellos realizan diariamente a fin de mejorar su productividad, esto se debe a la falta de organización disciplina, limpieza y sobre todo orden, lo que ocasiona un bajo rendimiento en los procedimientos que se ejecutan con estos antecedentes, se consideró la factibilidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la técnica 5S.

2. La ejecución de la Técnica 5S permitirá a TELANI S.A. la formación de una cultura planteada con bases sólidas de valores y hábitos en su talento humano, para utilizar esta técnica de las 5s se debe iniciar con la creación del comité de 5s el mismo que se integra con el personal idóneo y experimentado el cual será seleccionado considerando a todo el talento humano, por tanto se establecen las funciones que deben cumplir a cabalidad para alcanzar éxito en cada etapa del proceso de acuerdo a las áreas de trabajo y el resto de lugares de la empresa para conseguir puestos limpios, ordenados y sin material excesivo que les impida cumplir sus funciones.

3. Se determinó que existe falencia en el establecimiento de programas de capacitación, lo que impediría un pleno desarrollo y óptima aplicación de la técnica de las 5 S.

Finalmente al cumplir con lo presupuestado en conjunto permitirá que TELANI S.A. mejore la calidad de sus productos, con un ambiente agradable que motive a sus trabajadores integrarse, mejore la rentabilidad y sobretodo la satisfacción de los clientes.

4.17 RECOMENDACIONES

1. Aplicar el diseño de gestión de calidad para la Compañía TELANI SA., ubicada en la Parroquia Santa Rosa del cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, con la finalidad de que la gestión administrativa sea efectiva y mejore notablemente las funciones que realiza su Talento Humano.
2. Coadyuvar al cumplimiento del Talento Humano de la Compañía TELANI S.A mediante la distribución del plan de mejora de sus áreas productivas, con la finalidad de incrementar la participación activa y evitar la resistencia al cambio cultural.
3. Implementar el cronograma de la Técnica de las 5S, en donde se detalla cada una de las actividades que se deben realizar para su eficaz cumplimiento, de tal forma que mejoren sus procesos administrativos y productivos.
4. Capacitar y evaluar continuamente el desempeño laboral de la Compañía, y de tal forma que encaminen a la Compañía a poseer la certificación del Instituto Nacional de Pesca para exportar sus productos de forma directa.

BIBLIOGRAFÍA

BALLAU , R. (2004). *ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS*.
México: Prentice.

Bernal, C. A. (2010).

CANALES CERÓN, M. (2006). *Metodología de la Investigación Social*.
Santiago de Chile: Lom Ediciones.

CHIAVENATO, Idalberto (2009) Gestión de Talento Humano – Editorial
Mc Graw-Hill. Interamericana Editores, tercera edición México.

CHIAVENATO, Idalberto. *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*.
Editorial McGraw-Hill. Colombia.

CIDEAL, E. T. (2005). *La Gestión de la Calidad* . Madrid: Diseño y maquetación
CYAN, Proyectos y Productores Editoriales S.A.

CUATRECASAS ARBOS, L. (2012). *Gestión de la Calidad Total: Organización
de la producción y dirección de Operaciones*. Madrid: Diaz de Santos.

CUATRECASAS, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona - España:
Profit Editorial.

DEMING, W. E. (s.f.). *Calidad Total de Procesos*.

ESPINOZA LEOZ, D., & REYES GONZÁLEZ, H. (2005). *GESTIÓN DE
CALIDAD EN EMPRESAS*. Chile: SERCAL.

FONTALVO HERRERA, T. (2007). *La gestión avanzada de la Calidad:
metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de*

un sistema de gestion de calidad. Colombia: Corporación para la Gestión del Conocimiento.

GALINDO MUNCH, L. (2010). *Administración del Capital Humano.* México: Trillas.

MÉNDEZ, C. (2006). *Metodología de la Investigación.*

MINZTZBERG, H., & BRIAN, J. (2010). *PLANEACIÓN ESTRATEGICA.*

MIRANDA GONZÁLEZ, F. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad.* Madrid: MIZARD Publicidad.

MUNCH GALINDO, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO.* México: Trillas.

MUÑOZ, D. F. (2009). *ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES ENOQUES DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS.* México: Gengage Learning.

PIÑO, R. (2007). *Gestión de la Cadena de Suministros: Supply Chain Management .* Magazine for Manager.

RODRÍGUEZ , J. R. (2010). *ESTRATEGI 5 S.* Honduras: Jica.

RODRIGUEZ, R. (2010). *ESTRATEGIA DE LAS 5 S.* Honduras: Consejo Hondureño Ciencia, Tecnología e Innovación.

SANGUESA SÁNCHEZ, M. (2003). *Manual de Gestión de la Calidad.* Navarra: Cátedra de Calidad Volkswagen Navarra.

SENATI. (2011). *Introducción a la Calidad Total .* Lima -Perú: Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial.

ANEXOS

ANEXO # 1 Glosario de Términos

La Auditoría de Calidad es un examen sistemático de las actuaciones y decisiones de personas con respecto a la calidad, con el objeto de verificar o evaluar de manera independiente e informar del cumplimiento de los requisitos operativos del programa de calidad

Un equipo de trabajo es un grupo de personas que se reúne para desarrollar una tarea, y que debe ser elegido en función de esa tarea.

Liderazgo Es la habilidad de influir en las actitudes de personas, por medio de la manifestación de las labores específicas, como mediante la conducta individual y espíritu de administrador.

Manual de Calidad Es un documento donde se redactan los puntos básicos por los cuales se regirá el Sistema de Calidad de la empresa.

Los Procedimientos, son la forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso, los cuales están resumidos en el manual de calidad en forma de “imagen hacia el cliente” y no redactados de forma técnica y son considerados individualmente en este nivel de documentación.

Eficiencia: Cuando se usan de manera racional, transparente y óptima los recursos, tanto para el funcionamiento operativo como para el desarrollo de los procesos de investigación

Eficacia. Se refiere al logro de los objetivos en los diferentes procesos de trabajo

Independencia: Se garantiza la actuación con libertad y autonomía, sin admitir intervención interna y externa en la toma de decisiones.

ANEXO # 2: Formato de la entrevista a los directivos de la compañía “TELANI”



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL.

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE TELANI S.A.

OBJETIVO.-

Proporcionar datos fundamentales para la elaboración de un Diseño de Gestión de Calidad aplicando la técnica de las 5S, con el propósito de mejorar la gestión administrativa y Productiva de la Compañía TELANI S.A.

1. ¿Planifican un cronograma de las actividades anuales que se van a desarrollar en la Compañía?

2. ¿Los recursos el talento humano y tecnológico con los que cuenta la empresa son adecuados para brindar productos de alta calidad que satisfagan las necesidades de sus clientes?

3. ¿Existen campañas de orden y limpieza, para evitar riesgos o accidentes laborales?



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL.
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE TELANI S.A.

4. ¿Existen procesos estandarizados de planificación de mantenimiento de áreas de trabajo?

5. ¿Existen procesos estandarizados de planificación de mantenimiento de áreas de trabajo?

6. ¿Considera usted que la calidad del producto es un factor indispensable para obtener una buena demanda por parte de los clientes?

7. ¿Existen manuales de calidad para realizar las actividades diarias?

8. ¿La compañía TELANI S.A. aplica un sistema de gestión de calidad?



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL.
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE TELANI S.A.

9. ¿ Usted está de acuerdo en implementar en la Compañía TELANI S.A. un sistema de gestión de calidad basado en la técnica de las 5S?

10. ¿Se establecen capacitaciones de prevención de accidentes y seguridad industrial para mejorar las condiciones laborales de la Compañía?

ANEXO # 3: Encuesta dirigida a los directivos de TELANI S.A.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL.
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE TELANI S.A.

Buenos Días, con la presente encuesta se desea obtener información relevante de la Compañía TELANI, para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad, que permita mejorar los procesos productivos. Agradeciéndole por su atención solicito marque con una X a las preguntas siguientes. Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.

Hombre

Mujer

Edad: de 18 a 29 de 30 a 41 de 42 a 53 de 54 en adelante

Cargo que desempeña:

1. ¿Conoce usted si la compañía cuenta con un cronograma de actividades anuales?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

2. ¿Existe división de funciones en la administración de los recursos de la empresa?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

3. ¿Adquiere la organización infraestructura tecnología adecuada para brindar productos de calidad?

- Siempre
- A veces
- De repente
- Nunca

4. ¿Cómo califica la división de funciones y responsabilidades organizacionales?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Pésima

5. ¿Cómo califica el rendimiento productivo de la compañía TELANI S.A?

- Muy Bueno
- Bueno
- Malo
- Muy Malo
- Regular

6. ¿Adquiere la organización infraestructura tecnológica adecuada para brindar productos de calidad?

- Siempre
- A veces
- De repente
- Nunca

7. ¿Cada que tiempo Usted limpia su área de trabajo?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Trimestralmente
- Nunca

8. ¿Se encuentran rotulados los equipos y herramientas, y áreas de trabajo?

- Todos
- Casi Todos
- Algunos
- Ninguno
- Desconoce

9. De las siguientes alternativas que se detallan a continuación sobre temas de capacitación señale las que usted ha recibido:

Alternativas	
Seguridad e Higiene industrial	<input type="checkbox"/>
Impacto Ambiental	<input type="checkbox"/>
Manejo de Maquinarias	<input type="checkbox"/>
Otras	<input type="checkbox"/>
Ninguna	<input type="checkbox"/>

10. ¿Conoce usted si TELANI implementa sistema de control de riesgo y accidentes laborales?

Definitivamente Si

Probablemente Si

Indeciso

Definitivamente No

Definitivamente No

11. ¿Cómo califica usted las reglas de eliminación de desperdicios que implementa TELANI?

Muy Bueno

Bueno

Malo

Muy Malo

Regular

- 11¿Estaría de acuerdo en que se implemente en Telani un sistema de gestión de calidad aplicando las 5 S para mejorar los procesos de la Compañía?

SI

NO

ANEXO # 4: Ficha de Evaluación

FECHA:			
FECHA:	DESCRIPCIÓN	SI	NO
ÁREA ADMINISTRATIVA			
#			
1	Existen polvo, suciedad y basura en el suelo y pasillos		
2	Están limpios los cristales de las ventanas y puertas		
3	Existen polvo, suciedad en equipos informáticos		
4	Revisión periódica de todos los equipos (Hardware y software		
5	Arreglo de cualquier anomalía de los equipos		
6	Están limpias las paredes interiores y exteriores de las oficinas		
7	Están aseados los baños		
8	Existen arreglo de cualquier anomalía del puesto de trabajo		
ÁREA DE BODEGA			
1	Limpieza total del área que se ocupa		
2	Los materiales están libres de suciedad		
3	Condiciones adecuadas del piso		
4	Demarcación clara en áreas de almacenamiento		
5	Identificación clara de las perchas y materiales		
6	Señales de advertencia adecuadas		
7	Existen arreglos de cualquier anomalía del puesto		
8	Los materiales están debidamente ubicados		
ÁREA DE PRODUCCIÓN			
1	Limpieza total del área que se ocupa		
2	Limpieza de las superficies y maquinarias		
3	Arreglo de cualquier anomalía de los equipos		
4	Revisión periódica de todos los equipos		
5	Condiciones adecuadas del piso		
6	Demarcación clara en áreas de almacenamiento		
7	Señales de advertencia adecuados		
8	Están aseados los baños y vestidores		
RESPONSABLE:			

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

ANEXO # 5: Cuadro de organización de materiales

PROBLEMA A RESOLVER	ACCIÓN CORRECTIVA	Nº SS	Responsable	Prioridad	Inicio Acción	Fin Acción
					Prevista	Prevista

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

ANEXO # 6: Actas de reuniones 5S N#__

GRUPO:	LÍDER:	REUNIÓN	Fecha:..../..../....
Participantes: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
Ausentes: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
Temas Tratados: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
Conclusiones: <hr/> <hr/>			

Elaborado por: Jessica Yuri Panchana Malavé

ANEXO # 7: Personal operativo



Fuente: Compañía TELANI S.A



Fuente: Compañía TELANI S.A

ANEXO # 8: Entrevistas



Fuente: Compañía TELANI S.A



Fuente: Compañía TELANI S.A