

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS
POSGRADO EN DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN RECURSOS HUMANOS Y GESTION EMPRESARIAL

**METODO 5S APLICADO EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL
USUARIO CORPOELEC MUNICIPIO OBISPO RAMOS DE LORA ESTADO
MERIDA**

www.bdigital.ula.ve

Autora: Yuleidy M. Pabón Suárez
Tutora: Julia Carruyo

Mérida, Noviembre de 2017

C.C.Reconocimiento

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS
POSGRADO EN DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN RECURSOS HUMANOS Y GESTION EMPRESARIAL

**METODO 5S APLICADO EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL
USUARIO CORPOELEC MUNICIPIO OBISPO RAMOS DE LORA ESTADO
MERIDA**

Trabajo Especial de Grado para optar al título de Especialista en Derecho
Mercantil Mención Recursos Humanos y Gestión Empresarial

www.bdigital.ula.ve

Autora: Yuleidy M. Pabón Suárez
Tutora: Julia Carruyo

Mérida, Noviembre de 2017

C.C.Reconocimiento

DEDICATORIA

A mi **PADRE CELESTIAL**, por mostrarme el camino de la luz, iluminando cada día mi andar para alcanzar esta meta de graduarme, guiándome siempre en todo momento de mi vida, derramando sobre mi grandes bendiciones y mucho mas. Gracias **PADRE AMADO** por cruzar en mi camino personas tan especiales que han ayudado en el logro de esta meta, que con amor, paciencia y en verdad me han dado su apoyo para seguir adelante.

ASI COMO EL SOL RESPLANDECE EN EL DIA, ASI ILUMINAS TU MI VIDA SEÑOR, MI ROCA FIRME ERES TU.

A mi **PADRE ISAAC**, te dedico este triunfo como muestra y honra del sacrificio compartido; tu el tesoro más querido para mí. Que DIOS te Bendiga, el esfuerzo te lo has de merecer. Gracias Dios por permitirle estar conmigo.

A mi **MADRE MERCEDITAS**, por darme la vida y guiarme hacia el camino del bien, gracias por el apoyo, entusiasmo y amor que siempre me has dado, te mereces lo mejor del mundo. Mi logro es tu logro. Te Quiero Mamita

A mis Hermanos **YURANCY Y JOHEN** profundamente agradecida por estar presente en todo momento brindándome todo su apoyo y Amor. Hoy me siento inmensamente orgullosa de Uds. Premiada por Dios por haberme regalado seres tan Maravillosos como hermanos. Los Amo.

A mis Sobrinos y Ahijados **ELAM, FABIANA Y EMANUEL**, les dedico esta enseñanza y éxito con todo mi corazón. Que este triunfo les sirva de estímulo para alcanzar sus propias metas los quiero mucho mis tesoritos. Que Dios me los bendiga siempre

A mis Abuelos **LOLA, CORNELIO Y JOSEFA**, físicamente no están pero si

espiritualmente, se que desde el cielo me están ayudando a que siga el camino correcto los amo y les recuerdo siempre. LOS AMO Y LOS AMARE ETERNAMENTE MIS ABUELOS QUERIDOS.

www.bdigital.ula.ve

AGRADECIMIENTO

A la Oficina comercial Corpoelec Santa Elena de Arenales y al personal, por darme la oportunidad de realizar esta investigación para cumplir tan anhelada meta, además por ese cariño que me brindaron, gracias por esa colaboración desinteresada.

A mi Profesora y Tutora **JULIA CARRUYO** mi agradecimiento sincero, por haberme ayudado a superar muchas etapas difíciles en mi vida de estudiante, por su paciencia, preocupación, enseñanza y tiempo impartido en el logro de mi objetivo propuesto, graduarme. GRACIAS. Que Dios guie siempre su andar y derrame grandes bendiciones en su vida.

A mi compañera de estudios **LUISA DIAZ**, gracias porque compartimos momentos alegres, tristes aprendiendo siempre a ser mejores cada día en las buenas y en las malas, juntas hemos aprendido a caminar en esas situaciones difíciles que se nos presentaron y hoy logrando la meta de graduarnos. Te quiero mucho.

A mi comadre **MARIA PRIETO**, Gracias por caminar conmigo en esos momentos que más te he necesitado, eres muy especial y doy gracias a DIOS por habernos cruzado en el camino. Dios te Bendiga

A mi Amiga y segunda mamá **BLASGIRY MORENO**, Gracias por el ánimo que me diste día a día para continuar con esta meta, sus palabras fueron piezas fundamentales en este camino, por su cariño único y ayuda desinteresada eres mi ejemplo a seguir, te quiero mucho y que Dios derrame en ti infinitas bendiciones.

INDICE GENERAL

	Pp
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE GENERAL.....	iv
LISTA DE CUADROS.....	vi
LISTA DE GRAFICOS.....	vii
RESUMEN.....	viii
INTRODUCCION.....	1
I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivo General.....	9
Objetivo Específicos.....	9
Justificación.....	10
Alcance de la Investigación.....	11
II MARCO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación.....	13
Antecedentes Históricos.....	16
Bases Teóricas.....	18
Calidad.....	18
Principios de Calidad Ishikawa.....	22
Calidad Total.....	23
Cultura de Calidad Total.....	23
Teoria Kaizen.....	24
Metodo 5S.....	26
Mejora Continua a través de las 5S.....	27
Significado de las 5S.....	28
Beneficios que aportan las 5s.....	28
La Organización.....	30

Importancia de la Organización	30
Principios básicos de la teoría clásica de la Organización	31
Cultura Organizacional.....	33
Clima Organizacional	36
Servicio al Cliente	37
Descripción de la Corporación Eléctrica Nacional	44
Bases Legales	49
Operacionalización de Variables	54
III MARCO METODOLOGICO	
Tipo de Investigación	56
Población y Muestra	57
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	58
IV ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
Representación de los Resultados	60
V IMPLEMENTACION DEL METODO 5S	
Método 5s aplicado en el departamento de atención al usuario Corpoelec Municipio Obispo Ramos de Lora	75
CONCLUSIÓN	99
RECOMENDACION	101
REFERENCIAS	102
ANEXO	
Validación de los Instrumentos	106

LISTA DE CUADROS

CUADRO	Pp
1. Operacionalización de variables.....	54
2. Existen artículos obsoletos o inservibles en el Área de Atención al Usuario	60
3. La papelería de trabajo esta en un solo lugar y ordenado	61
4. Existe material de trabajo sin uso en escritorios por varias semanas	62
5. Toma más de un minuto para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo	63
6. Mezcla material de trabajo o equipos que sirven en lo que no sirve ..	64
7. Hay objetos innecesarios en el área de Atención al Usuario	65
8. Al terminar la jornada laboral el área de trabajo queda desordenada	66
9. Hay objetos sobre mesas y sillas que impiden limpiar	67
10. Deja limpio su material de trabajo en el área	68
11. Se coordinan en equipo para cumplir procedimientos o normas	69
12. Cuando hay un cambio en las tareas a realizar se comunican con el equipo de trabajo	70
13. Conoces los procedimientos y normas para la realización de su trabajo	71
14. Generalmente sigue los procedimientos indicado	72
15. La práctica de la disciplina permite que realice con mayor productividad su trabajo	73
16. La disciplina es un hábito que practicas cotidianamente	74

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	Pp
1. Existen artículos obsoletos o inservibles en el área de Atención al Usuario	2
2. La papelería de trabajo está en un solo lugar y ordenado	65
3. Existe material de trabajo sin uso en escritorios por varias semanas ..	66
4. Toma más de un minuto para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo	67
5. Mezcla material de trabajo o equipos que sirven en lo que no sirve	68
6. Hay objetos innecesarios en el área de Atención al Usuario	69
7. Al terminar la jornada laboral el área de trabajo queda desordenada ..	70
8. Hay objetos sobre mesas y sillas que impiden limpiar	71
9. Deja limpio su material de trabajo en el área	72
10. Se coordinan en equipo para cumplir procedimientos o normas	73
11. Cuando hay un cambio en las tareas a realizar se comunican con el equipo de trabajo	74
12. Conoces los procedimientos y normas para la realización de su trabajo	75
13. Generalmente sigue los procedimientos indicados	76
14. La práctica de la disciplina permite que realice con mayor productividad su trabajo	77
15. La disciplina es un hábito que practicas cotidianamente	78

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS
POSGRADO EN DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN RECURSOS HUMANOS Y GESTION EMPRESARIAL**

**METODO 5S APLICADO EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL
USUARIO CORPOELEC MUNICIPIO OBISPO RAMOS DE LORA ESTADO
MERIDA**

**Autor: Yuleidy Pabón
Tutor: Julia Carruyo
Fecha: Noviembre 2017**

www.bdigital.ula.ve

RESUMEN

El desarrollo de la investigación tuvo como objetivo general aplicar el método 5s en el departamento de Atención al Usuario de la corporación eléctrica nacional Municipio Obispo Ramos de Lora; con la finalidad de organizar los espacios de trabajo logrando así una mayor participación de los colaboradores en las iniciativas propuestas al aplicar el método 5s, los mismos estarán beneficiándose debido a que podrán sentirse tomados en cuenta, les ayudara a optimizar el tiempo, aumentara la productividad de sus labores, a la vez podrán contar con puestos de trabajo que garanticen su salud y seguridad. En cuanto a la metodología utilizada el tipo de investigación es Descriptiva, diseño de la investigación de campo. Del mismo modo se emplearon técnicas e instrumentos de recolección de la información como la encuesta y el cuestionario en los resultados obtenidos se evidencia la desorganización en los espacios de trabajo y atrasos en sus labores diarias. Las conclusiones y recomendaciones indican que existen puntos críticos en estandarización y disciplina en el departamento de atención al usuario donde mejorara notablemente implementando el método 5s (clasificación, orden, limpieza, estandarizar, disciplina).

Descriptores: Método 5s, Atención al Usuario.

INTRODUCCION

En toda investigación se desarrolla bajo un proceso metódico, que consta de una secuencia lógica y coherente sobre las ideas relacionadas al estudio que se está realizando en el entorno social.

Hoy en día en cualquier empresa tanto pública como privada no hay nada más grato que conseguirla limpia y ordenada en todos los sentidos desde su documentación hasta sus áreas de trabajo, por esta razón vi la importancia de aplicar un método llamado 5s en la Corporación Eléctrica Nacional cuyos principios son japoneses, Clasificación, Organizar, Limpieza, Estandarizar, Disciplina, donde todos van a una misma dirección. Este método es una herramienta que surge de la teoría Kaizen y se aplica por primera vez en la Toyota en los años 90 dando excelentes resultados.

El propósito de esta investigación es organizar los espacios de trabajo logrando así una mayor participación de las iniciativas propuestas del método 5s, los mismos estarán beneficiándose a que podrán sentirse tomados en cuenta, les ayudara a optimizar el tiempo, aumentara la productividad de sus labores, a la vez podrán contar con puestos de trabajo que garanticen su salud y seguridad

La investigación en estudios esta sustentadas con las siguientes bases teóricas Calidad Total, Teoría Kaizen, Método 5s, Significado del Método 5s, La Organización, Cultura Organizacional, Clima Organizacional, Servicio al cliente. Lo que ayudara al desarrollo de los resultados de la investigación.

La importancia en aplicar el método 5s es con la finalidad de generar una organización más competitiva en desarrollo e innovación, socialmente responsable además de promover la iniciativa y la creatividad de los colaboradores. Tomando en cuenta que el orden la limpieza, disciplina estén presente en la implementación en caso de que estas condiciones estén ausentes, las consecuencias pueden ser perdida de tiempo en la búsqueda

de objetos o de información, por ello se necesita que el personal este comprometido y asuman con responsabilidad el proceso de la limpieza.

Los aspectos que se consideran indispensables para una adecuada implementación de las 5s es evidenciar la optimización de los espacios disponibles manteniendo el orden y un control visual para la búsqueda de información garantizando un tiempo óptimo así como también evidenciar que se han eliminado desperdicios y materiales fuera de lugar

El trabajo de Investigación está constituido por cuatro capítulos. El Capitulo I se muestra el planteamiento del problema, el enlace de la investigación, la formulación de los objetivos y la justificación de la misma.

En el Capítulo II se maneja el Marco Teórico, en el cual se inserta los trabajos de investigación vinculados con la investigación, así como también unas bases teóricas, bases legales.

En el Capítulo III, se toma en consideración el marco metodológico selección de los instrumentos de recolección de información.

El Capítulo VI, se muestran los resultados obtenidos y la interpretación de los mismos, finalmente se muestra las conclusiones y recomendaciones. Cada uno de los elementos contiene la información relacionada al tema de investigación.

En el Capítulo V, Se muestra la implementación del método 5s observando el antes y después de cada una de las herramientas.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mundo actual, la competencia que existe en los mercados y el nivel de crisis económico que vive el país, hace que las empresas se vean en la necesidad de mejorar continuamente la calidad de los servicios, los cuales tienen como objetivo fundamental satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes, de la manera más eficiente, lo que origina un mejoramiento continuo de los procesos administrativos, con la finalidad de aprovechar eficientemente los recursos físicos, humanos en la calidad de bienes y servicios.

Mediante el estudio de métodos y control en la calidad del servicio de todas las actividades y el uso de sus recursos, la empresa obtendrá un mejor desempeño. Este es el factor decisivo para los logros específicos de la organización, orientadas por sus estrategias, procesos, sistemas, estructuras, de esta manera los departamentos logran su propósito y objetivos.

Actualmente existen empresas de servicios tanto públicas como privadas preocupadas por su mejora continua de la calidad de servicio, productividad del Talento Humano, entre estas empresas se encuentra la Corporación Eléctrica Nacional el cual está estructurada por un Edificio Principal, ubicado en Mérida Municipio Libertador entre avenida 2 y 3 con

calle 16, donde se encuentran oficinas netamente administrativas conformada por los departamentos; gerencia, gerencia comercial, Talento Humano, Nomina, Contabilidad, compras, proyecto, bienestar social, seguridad industrial. Además la Corporación Eléctrica Nacional cuenta con oficinas comerciales estas se encargan de atender las necesidades de los usuarios en los diferentes sitios del Estado Mérida, estas oficinas están ubicadas en: Centro de Mérida Edificio Doña Rosa (Mérida I), Av. los Próceres (Mérida II), la Parroquia, Ejido, Lagunillas, Canagua, Tovar, el Vigía, Santa Elena de Arenales, Santo Domingo y Mucuchíes. Cada una de estas oficinas comerciales están conformadas, por sus departamentos; jefe de oficina, facturación, centro técnico, cobranza, caja, atención al usuario.

La investigadora tiene experiencia en todas las oficinas comerciales antes mencionadas y en cada uno de sus departamentos, en el área de facturación realizando las siguientes actividades: Planificación de itinerario se refiere a las rutas o sectores que se deben leer a diario, refacturación, lecturas y consumo, control cuadro de liquidación de los lectores, entrega de facturación al lector por ruta, contar y ordenar la facturación, enviar lecturas a la central Corporación Eléctrica Nacional Caracas por medio del sistema de Gestión Comercial OPEN.

En el área de centro técnico realizando las actividades competentes al cargo como: resolver órdenes de servicio por nueva contratación, generar ordenes de servicio para inspección cambio de contador 110v a 220v o aferición vencida, resolver ordenes de servicio debido a instalación de contador, generar ordenes de servicio (inspección de lecturas y averías presentadas) en las diferentes zonas del municipio. Por otro lado se tiene el departamento de caja donde la función principal es recaudar el monto de lo facturado a cada usuario que contrate el servicio eléctrico sea residencial general, residencial alto consumo o servicio general aplicando este ultimo a nivel comercial, el cobro se realiza a través del sistema open especificando la

modalidad de pago, efectivo, tarjeta de debito, tarjeta de crédito, cheque. Conjunto a este departamento se tiene el área de cobranza donde se lleva los ingresos y cuadro diario del cierre de caja. La investigadora se ha destacado en el área de atención al usuario realizando contratos de servicio eléctrico, generar diferentes ordenes de servicio, cambio de titulares, tramite de solvencias de pago, actualización de datos, atender reclamos por parte de los usuarios; la investigadora considera a este departamento como la primera imagen que percibe el usuario de la Corporación Eléctrica Nacional, además que se maneja documentación muy delicada y confidencial por esta razón el área debería de estar organizada a lo que se refiere al puesto de trabajo, archivos, limpieza, por el cual se considera importante resaltar que la corporación no cuenta con una herramienta o método sobre Gestión de Calidad por ello se implementara el Método de las 5s comenzando con el área de atención al usuario de la Corporación Eléctrica Nacional, Municipio Obispo Ramos de Lora, enfocando esta implementación en cuatro beneficios, los trabajadores se comprometen, la mejora continua se hace tarea de todos, aumenta la productividad de las labores diarias y lo más importante ayuda a optimizar el tiempo.

Las 5s así denominado según varios autores se refiere a la organización de puestos de trabajo, mejorando el entorno laboral y brindando seguridad al personal, este método versa de Japón de hecho su nombre viene designado por la primera letra del nombre de sus 5s es una concepción ligada hacia la orientación de la calidad total, bajo la orientación de Deming hace más de 40 años y que esta incluida dentro de lo que se conoce como mejoramiento continuo Keizen.

En este orden de ideas las 5s orden y limpieza en los puestos de trabajo Rey Sacristán, (2005) lo define de la siguiente manera “Es un programa de trabajo para talleres y oficina que consiste en desarrollar actividades de orden, limpieza y detección de anomalías en el puesto de

trabajo, que por su sencillez permiten la participación de trabajo, la seguridad de personas, equipos y la productividad” (pág.17)

Las 5s son cinco principios japoneses cuyos nombres comienzan por S y que van todos en la misma dirección, tomando en cuenta que el manual de implementación programa 5s de Vargas, (2010) las explica secuencialmente:

Seiri-Clasificación: separar lo que es necesario de lo que no lo es y tirar lo que es inútil.

Seiton-Organizar: colocar lo necesario en un lugar fácilmente accesible.

Seiso-Limpieza: realizar la limpieza inicial con el fin de que el trabajador se identifique con su trabajo

Seiketsu-Estandarizar: mantener constantemente el estado de orden, limpieza e higiene de nuestro sitio de trabajo

Shitsuke-Disciplina: Acostumbrar aplicar las 5s en nuestro sitio de trabajo y a respetar las normas del sitio de trabajo con rigor (pág.10).

La aplicación de este método ayudara a mejorar las condiciones de trabajo y la costumbre o conductas del personal, es más agradable y seguro trabajar en un sitio limpio y ordenado, la implementación de este método se basa en el trabajo en equipo ayudando al personal a comprometerse con la organización. El método se inicia en la Toyota en los años 60 para conseguir lugares de trabajo más limpio, ordenados y organizados donde dio muy buenos resultados, surgió tras la segunda guerra mundial por la unión japonesa de científicos e ingenieros con el objetivo de mejorar la calidad y eliminar obstáculos a la producción eficiente. En un principio de aplico al montaje de automóviles, pero en la actualidad tiene aplicaciones en muchos mas sectores, empresas y puestos de trabajo. Varios estudios estadísticos demuestran que aplicar las primeras 3s da lugar a resultados tan

interesantes como el crecimiento del 15% del tiempo medio entre fallos, el crecimiento del 10% en fiabilidad del equipo, la reducción del 70% del número de accidentes y una reducción del 40% en costos de mantenimiento, el éxito de este método consiste en el mejoramiento continuo aplicándose desde el concepto de Kaizen.

En este sentido Moreno, (2011). El método kaizen para el mejoramiento continuo. Explica el origen de la expresión kaizen.

La expresión kaizen viene de las palabras japonesas “kai” y “zen” que en conjunto significa la acción del cambio y el mejoramiento continuo, gradual y ordenado. Adoptar el kaizen es asumir la cultura de mejoramiento continuo que se centra en la eliminación de los desperdicios y en los despilfarros de los sistemas productivos, se trata de un reto continuo para mejorar los estándares, y la frase: un largo camino comienza con un pequeño caso, grafica kaizen, todo proceso de cambio debe comenzar con una decisión y debe ser progresivo en el tiempo, sin marcha atrás. (S/P)

www.bdigital.ula.ve

Las 5s exigen un compromiso total por parte de la línea jerárquica de la Organización para provocar un cambio en los comportamientos y actitudes del personal implicando a todos los niveles, las organizaciones que tienen claro en donde estarán ubicadas al pasar los años deben manejar criterios o métodos que le permita mantener un orden en el desempeño de las labores que cumplen, en tal sentido la oficina comercial corpoelec Santa Elena de Arenales Municipio Obispos Ramos de Lora específicamente en el departamento de atención al usuario, no cuenta con acciones de mejora continua que garantice la permanencia en el tiempo de los resultados obtenidos, además se ha evidenciado incidentes repetitivos de calidad, urgencia para buscar documentos, materiales en lugares que no corresponden, falta de compromiso, abundancia de cosas innecesarias sobre los escritorios, espacios sucios. Causando así procesos lentos, quejas constantes por los usuarios.

De seguir presentándose la situación explicada en el párrafo anterior; disminuye la productividad y el logro de los objetivos, acarreado como consecuencia pérdida de eficiencia, pérdida de tiempo y accidentes laborales.

Indudablemente para solventar esta situación se ha decidido emprender el camino hacia la mejora continua mediante el método de las 5s promoviendo un cambio de calidad dentro del departamento de atención al usuario Corpoelec Santa Elena de Arenales, logrando así un servicio eficiente, teniendo siempre como foco principal el talento humano y la generación de un ambiente de aprendizaje constante.

En virtud a lo analizado surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la necesidad de realizar un diagnóstico en el área de Atención al Usuario de la Corporación Eléctrica Nacional?

¿Por qué es importante para la Corporación Eléctrica Nacional el método de las 5s en la mejora continua en el área de Atención al Usuario?

¿Cómo sería la implementación de la metodología de las 5s en el desarrollo de una cultura de mejora continua en el área de Atención al Usuario de la Corporación Eléctrica Nacional?

¿Con la implementación del método de las 5s para el mejoramiento de la productividad y servicio será el más óptimo en el área de Atención al Usuario de la Corporación Eléctrica Nacional?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Objetivo General

Aplicar el método de las 5s en el departamento de atención al usuario de la Corporación Eléctrica Nacional Municipio Obispo Ramos de Lora.

Objetivos Específicos

- Identificar el tipo de atención al usuario en la Corporación Eléctrica Nacional
- Definir la situación actual en el departamento de atención al usuario de la Corporación Eléctrica Nacional
- Señalar del método las 5s los puntos críticos en el departamento de atención al usuario
- Implementar el método 5s para el mejoramiento de la productividad y servicio en el departamento de atención al usuario.

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se realizara con la finalidad de organizar los espacios de trabajo logrando así una mayor participación en las iniciativas propuestas al aplicar el método 5s, los mismos estarán beneficiándose debido a que podrán sentirse tomados en cuenta, les ayudara a optimizar el tiempo, aumentara la productividad de sus labores, a la vez podrán contar con puestos de trabajo que garanticen su salud y seguridad.

Algunas empresas no realizan el método de las 5s por motivo de su aparente simplicidad, sin embargo la aplicación de esta técnica demuestra su debida importancia por lo que la empresa se convertirá en un excelente imagen hacia el usuario, mejorando en el personal su eficiencia y eficacia en sus labores diarias.

El presente estudio se justifica desde el punto de vista organizacional debido a que las 5s están fuertemente relacionados con las actividades de calidad, productividad y competitividad de una empresa y forman parten de los fundamentos sobre los que se construye una cultura de mejora continua, están orientadas a reforzar actitudes y buenos hábitos en el puesto de trabajo los cuales son necesarios para el éxito de cualquier organización.

A nivel social beneficiara a los usuarios brindándoles mayor eficiencia en los procesos administrativos, como contratos, ordenes de servicio, atención personalizada a sus reclamos, excelente ambiente en la oficina comercial, contando con mayor organización en los archivos, espacios comodos y excelente atención con respuestas oportunas

Vista desde una perspectiva académica la investigación podría contribuir con el desarrollo de esta línea de investigación sirviendo de base para futuros estudios.

De ahí la importancia de este tema el Método de las 5s, debido a que esta técnica se centra en la aplicación de un sistema de mejora continua adecuada para cualquier tipo de organización, por lo que de manera concreta se aplicara en la Corporación Eléctrica Nacional oficina Santa Elena de Arenales en el área de Atención al Usuario.

ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La Corporación Eléctrica Nacional oficina Santa Elena de Arenales del Municipio Obispo Ramos de Lora, se encuentra apuntando a lograr el desarrollo de una cultura de mejora continua por lo cual pretende aplicar como proceso base para esta meta la aplicación de la metodología las 5s, hecho que sustenta la necesidad de contar con un método que le permita tener claridad en las acciones a tomar para los diferentes procesos de ordenamiento interno en esta dependencia.

El alcance de esta investigación es organizar los espacios de trabajo logrando así una mayor participación en las iniciativas propuestas del método 5s, los mismos estarán beneficiándose debido a que podrán sentirse tomados en cuenta, les ayudara a optimizar el tiempo, aumentara la productividad de sus labores, a la vez podrán contar con puestos de trabajo que garanticen su salud y seguridad.

Para la aplicación del método 5s es necesario fomentar el trabajo en equipo para que todos los trabajadores se involucren en el proceso de mejora, partiendo del conocimiento de cada uno de sus puestos de trabajo, con una buena capacitación en cada trabajador hará que se comprometan con la empresa, logrando que la mejora continua se convierta en un trabajo para todos.

Delimitación del problema

Para Arias (2012) la delimitación del problema significa indicar con precisión en la interrogante formulada: el espacio, el tiempo, o periodo que será considerado en la investigación y la población involucrada (si fuere el caso) (pág.42)

Analizado el concepto anterior la delimitación de la presente investigación es en la oficina CORPOELEC de Santa Elena de Arenales del Municipio Obispo Ramos de Lora del Estado Mérida.

Ubicación Geográfica

La oficina se encuentra ubicada en la carretera panamericana y atiende los sectores desde Tucani hasta caño amarillo incluyendo la población de la azulita.

Tiempo de Duración

Desde el 2015 hasta el 2017

Temática

Herramienta de trabajo método 5s para la organización de espacios en el ambiente de trabajo y control de calidad “línea Recursos Humanos”.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES DE INVESTIGACIONES

El presente trabajo de investigación, fue necesario determinar los antecedentes de la investigación, los cuales permitieron generar las bases de las distintas etapas para el proceso de referencia. Esta etapa constituye la orientación y punto de partida para garantizar la realización de manera exitosa, en búsqueda de elevar la calidad del trabajo por el cual se citaron algunos temas relacionados:

Para Carmiña (2014), tituló su trabajo especial de grado “los sistemas de gestión: 5s’s y estándares visuales como herramienta para obtener una mejora en las buenas prácticas de fabricación”. El presente estudio pretende indicar cómo hacer más con menos: menos esfuerzo humano, menos equipo, menos espacio, menos inventario, menos material y menos tiempo. Basándonos para ello en el modelo "Lean Manufacturing" así como en el método 5S. Como acotación cabría decir que “Lean Manufacturing” es una caja de herramientas y las 5S es una de esas herramientas. Concretamente el presente Proyecto pretende explicar y hacer el seguimiento de la implantación del modelo Lean en el área de llenados de una industria láctea: leche condensada La Lechera – Nestlé S.A., a través de uno de los puntos claves: la instalación del método 5S’s.

Tiene relación con el trabajo especial de grado en estudio porque mide la productividad y competitividad mediante el método 5s, brindando soluciones a la constante desorganización y acumulación de innecesarios por medio de un trabajo en equipo disciplinado.

Así mismo Faulí, Ruano, Latorre, & Ballestar (2013). Implantación del sistema de calidad 5s en un centro integrado público de formación profesional. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. El método de las 5S trata de lograr lugares de trabajo mejor organizados, más ordenados y más limpios de forma permanente para conseguir una mayor productividad y entorno laboral seguro. Este trabajo describe las fases de la implantación del método en el laboratorio de Hematología, en un centro educativo de Formación Profesional de la provincia de Valencia. Los resultados obtenidos a posteriori de la implantación del método 5S, demuestran una gran diferencia en cuanto al orden, la ubicación de los materiales y el mejor clima en el aula, en comparación con los resultados de la prueba piloto antes de su implantación.

El vínculo que tiene este estudio con la investigación que se está realizando radica en su objetivo principal implementando las 5s, logrando evaluar la calidad de servicio en la organización.

Continuando con las ideas Briozzo (2016), en su revista “las 5s herramientas de mejora de calidad”. El método de las 5S es una herramienta de calidad, basada en cinco principios simples, referida al “Mantenimiento Integral” de la organización, no solamente de equipos, instrumental e infraestructura sino del cuidado del entorno de trabajo por parte de todos. Esta metodología se denomina 5S debido a las iniciales de las palabras japonesas seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke que significan clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina. Seiri: Separar/ clasificar (Sort).

Mantener sólo lo necesario para realizar las tareas, eliminando del área de trabajo los elementos que no se requieren. Seiton: Poner en orden (Set in Order) Mantener el instrumental y equipos en condiciones de fácil utilización. Seiso: Limpiar/ "Brilla de Limpio" (Shiny Clean). Mantener limpios los lugares de trabajo, el instrumental y los equipos, identificando las fuentes de suciedad. Seiketsu: "Limpieza Estandarizada" (Standardized Cleanup). Mantener y mejorar los logros obtenidos. Shitsuke: Autodisciplina/ "Sustentar" (Sustain o "Disciplina Sostenida"). Convertir en hábito el empleo, utilización y respeto de las normas, estándares y controles establecidos para conservar el sitio de trabajo impecable. Específicamente las "5S" representan una herramienta para establecer y mantener mejoras con el compromiso de todos. Los resultados se miden en productividad y en satisfacción del personal respecto a los esfuerzos realizados para mejorar las condiciones de trabajo. La aplicación de las 5S puede ser uno de los primeros pasos del cambio hacia la mejora continua y tiene un impacto a largo plazo, aunque su implementación requiere mucha disciplina, algo que requerirá el esfuerzo y concientización de todos los componentes de la Institución.

Ambos trabajos de grado tienen relación directa por lo que se enfoca en el método 5s seiri (seleccionar) seiton (organizar), seiso (limpiar) seiketsu (estandarizar) shitsuke (dar seguimiento). Con la finalidad de lograr una mejora continua, creando en los colaboradores una cultura de trabajo con mas disciplina y compromiso.

Otro aporte es el de Machado (2012), en su artículo arbitrado " Aplicación de las 5s en una organización y en nuestra vida personal" La Técnica de la 35 S´ surgió después de la Segunda Guerra Mundial para romper con procedimientos viejos e implantar nuevas culturas donde se pudieran incluir el Orden, la Limpieza y la seguridad como un factor

primordial dentro de todo el proceso productivo de una organización, así como también poder aplicarlo en el día a día de un individuo.

Se vincula directamente con la investigación brindando un gran auge a las 5S donde puede llevar tanto a beneficios inmediatos como a beneficios duraderos, además los trabajadores y gerentes pueden estar más orgullosos de un lugar de trabajo limpio y ordenado. Así mismo, todos los empleados tendrán responsabilidades y tareas para lograr un objetivo común mantener los estándares de las 5S lo que conlleva un sentido de trabajo en equipo y visión compartida.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El principio de orden y limpieza al que haremos referencia se denomina método 5s y de origen japonés. Este concepto no debería resultar nada nuevo para ninguna empresa, pero desafortunadamente si lo es.

El movimiento de las 5s es una concepción ligada a la orientación hacia la calidad total que se origino en el Japón bajo la orientación de Deming hace mas de 40 años y que está incluida dentro de lo que se conoce como mejoramiento continuo o kaizen.

Surgió a partir de la segunda guerra mundial, sugerida por la unión japonesa de científicos e ingenieros como parte de un movimiento de mejora de calidad y sus objetivos principales era eliminar obstáculos que impidan una producción eficiente lo que trajo también una mejor sustantiva de la higiene y seguridad durante los procesos productivos.

Las 5s así denominado por la primera letra del nombre que en japonés designan cada una de sus cinco etapas, es una técnica de gestión japonesa basada en cinco principios simples:

Seiri: Clasificación

Seiton: Orden

Seiso: Limpieza

Seiketsu: Estandarización

Shitsuke: Disciplina

Se inicio en la Toyota en los años 1960 con el objeto de lograr lugares de trabajo mejor organizados, y más limpios de forma permanente para alcanzar una mayor productividad y un mejor entorno laboral.

Su rango de aplicación abarca desde un puesto ubicado en una línea de montaje de automóviles hasta el escritorio de una secretaria administrativa

En la actualidad este método se sigue usando en la Toyota y otras organizaciones tanto públicas como privadas donde se han ido aplicando progresivamente, mas sin embargos hay nuevas incorporaciones en este maravilloso método 5s, donde se incluyen 4S mas en total 9s como son brindando mayores beneficios de productividad. Cuatro de ellas las siguientes:

Shikari: Constancia

Shitsokoku: Compromiso

Seishoo: Coordinación

Seido: Estandarizar

El modelo original japonés considera la necesidad aplicar cuatro "S" adicionales utilizadas para estimular al individuo con el propósito de que

mantenga los buenos hábitos y la aplicación práctica de las 5S sean una realidad en el lugar de trabajo.

BASES TEORICAS

La investigación se presenta sobre una base teórica, así mismo se debe de tener presente el conocimiento previamente establecido, con el fin de aplicar un lenguaje técnico que se adapte al tema en estudio, en cuanto a fundamentos y elementos teóricos que permitan su adecuada comprensión, presentando el alcance y la de sus aplicaciones en el entorno.

CALIDAD

Para Saldaña, (2015) en su artículo sobre conceptualización de la calidad en la revista de gerencia se basa en algunos autores para definir este concepto.

Para entender que significa calidad o que quieren decir los entendidos en esta área cuando hablan de calidad, es necesario analizar como definen ellos a la calidad, definiciones que por décadas han sido estudiadas y analizadas, pero los filósofos, por llamarlos así, son los que han sobresalido en este ámbito por la aplicación de sus teorías, entre ellos se destacan: Crosby, Deming, Feigenbaum, Ishikawa, cuyos conceptos vertidos sobre calidad será el marco conceptual de análisis.

La definición de la calidad según Saldaña (2015) citando a Crosby:

"El primer supuesto erróneo es que calidad significa bueno, lujoso, brillo o peso. La palabra "calidad" es usada para darle el significado relativo a frases como "buena calidad", "mala calidad" y ahora a "calidad de vida". Calidad de vida es un cliché porque cada receptor asume que el orador dice exactamente lo que él (ella) "el receptor", quiere decir. Esa es precisamente la razón por la que definimos calidad como "Conformidad con requerimientos", si así es como lo vamos a manejar....Esto es lo mismo en negocios. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya

malentendidos. Las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos. La no conformidad detectada es una ausencia de calidad. Los problemas de calidad se convierten en problemas de no conformidad y la calidad se convierte en definición." (pág.18)

Su definición sobre la calidad de un producto o servicio es equivalente a estar seguro de medir todas las características del producto de tal forma que satisfagan todos los criterios de especificación.

Determina que con los requerimientos establecidos en términos de especificaciones numéricas, se puede medir las características de un producto o servicio para ver si es considerado como producto de alta calidad.

La definición de la calidad según Saldaña (2015) citando a Deming:

Los problemas inherentes en tratar de definir la calidad de un producto, casi de cualquier producto, fueron establecidos por el maestro Walter Shewhart. La dificultad en definir calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará. Esto no es fácil, y tan pronto como uno se siente exitoso, encuentra rápidamente que las necesidades del cliente han cambiado y que la competencia ha mejorado, hay nuevos materiales para trabajar, algunos mejores que los anteriores, otros peores, otros más baratos, otros más caros... ¿Qué es calidad? Calidad puede estar definida solamente en términos del agente. ¿Quién es el juez de la calidad? En la mente del operario, produce calidad si toma orgullo en su trabajo. La mala calidad, según este agente, significa la pérdida del negocio o de su trabajo. La buena calidad, piensa, mantendrá a la compañía en el negocio. Todo esto es válido en industrias de bienes y servicios. La calidad para el Gerente de Planta significa obtener las cifras resultantes y conocer las especificaciones. Su trabajo es también el mejoramiento continuo de los procesos y liderazgo. (pág.19)

La perspectiva de Deming es claramente consistente de que calidad es la que tiene que estar definida en términos de satisfacción del cliente, es multidimensional, ya que se convierte en casi imposible definir la calidad de un producto o servicio, en términos de una simple característica o agente y como calidad es esencialmente equitativo a la satisfacción del cliente, entonces para Deming, hay diferentes grados de calidad y estas radican en el interés de quien ofrece y recibe el producto o servicio.

La definición de la calidad según Saldaña (2015) citando a Feigenbaum:

La calidad es una determinación del cliente, o una determinación del ingeniero, ni de Mercadeo, ni del Gerente General. Está basada en la experiencia actual del cliente con los productos o servicios, comparado con sus requerimientos, establecidos o no establecidos, concientes o inconscientes, técnicamente operacionales o enteramente subjetivos. Y siempre representando un blanco móvil en un mercado competitivo. La calidad del producto y servicio puede ser definida como: Todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería, Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente. (pág.19)

Sin lugar a dudas, la definición de Saldaña (2015) citando a Feigenbaum es basada en la satisfacción del cliente. De hecho, sus comentarios y definiciones son remarcados por su consistencia sobre satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. En este aspecto vale indicar que debido a que los clientes tienen necesidades cambiantes, la calidad es dinámica, y por tanto la Alta Gerencia y los directivos deben reconocer estas necesidades que se traducen en la evolución de calidad que tienen los clientes.

La definición de la calidad según Saldaña (2015) citando a Ishikawa:

Nos comprometemos con el control de calidad en orden de manufacturar productos con la calidad que pueda satisfacer los requerimientos del cliente. El mero hecho de contar con estándares nacionales no es la respuesta, esto es

simplemente insuficiente. Los Industriales Japoneses (JIS) o estándares internacionales establecidos por el Institute of Electrical and Electronics Engineers, IEEE, no son perfectos. Poseen muchos atajos. Los clientes no necesariamente están satisfechos con un producto que tenga los JIS. Podemos mantener en mente que los requerimientos del cliente cambian de año a año. Generalmente, aún cuando los estándares industriales cambien, esto no asegura que estén alineados con los requerimientos del cliente. Hacemos énfasis en la orientación hacia el cliente. Aquí, ha sido aceptado por los productores el pensar que le están haciendo al cliente un favor vendiéndoles sus productos. Esto lo llamamos un tipo de operación “por producto”. Lo que propongo es un sistema de “mercadeo interno”, en el que los requerimientos del cliente son analizados. En términos prácticos, propongo que los industriales estudien las opiniones y requerimientos del cliente y los tomen como referencia cuando diseñen, produzcan y vendan sus productos. Cuando desarrollen un nuevo producto, el fabricante deberá anticipar los requerimientos y necesidades del cliente. Como uno interprete el término "calidad" es importante de manera somera, calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad de trabajo, calidad del servicio, calidad de información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos. (pág.20)

Esta definición establece la calidad basada en la satisfacción de necesidades y expectativas del cliente y el compromiso de la organización en el aseguramiento de calidad a un nivel práctico, además, Ishikawa pone en claro que, la prueba de alta calidad es la satisfacción de cualquier cambio en las expectativas del cliente. Es por tanto la calidad equivalente a la satisfacción del cliente, debe ser definida comprensivamente porque no es suficiente con decir que el producto es de alta calidad, se debe enfocar a la calidad de cada departamento en la organización, en este caso en el área de atención al cliente en la Corporación Eléctrica Nacional.

Principios De Calidad De Ishikawa

Haner, (2014) menciona los principios de calidad de Ishikawa

1. La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
 2. El primer paso en la calidad es conocer lo que el cliente requiere.
 3. El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.
 4. Eliminar la causa raíz y no los síntomas.
 5. El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores y en todas las áreas.
 6. No confundir los medios con los objetivos.
 7. Poner la calidad en primer término y poner las ganancias a largo plazo.
 8. El comercio es la entrada y la salida de la calidad.
 9. La gerencia superior no debe mostrar enfado cuando sus subordinados les presentan hechos.
 10. El 95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de análisis y de solución de problemas (pág.26)
- Para Gahiter, y Frazier, (1999) Un problema clave es cómo lograr la

calidad. Para ello se requiere realizar varias actividades para alcanzar ciertos logros:

www.bdigital.ula.ve

Calidad del diseño: Después de haber identificado a sus clientes, una compañía debe determinar lo que éstos desean de sus productos y servicios. Entonces, los productos y servicios se diseñan para que exhiban los atributos necesarios para cumplir las expectativas de sus clientes.

Capacidad de calidad de los procesos de producción: Los procesos de la producción deben estar diseñados y contruidos para que tengan la capacidad de ofrecer productos con atributos que desean los clientes.

Calidad de conformidad: Las instalaciones de producción deben manejarse para producir operaciones y servicios que cumplan con las especificaciones de diseño y desempeño dirigidas a las expectativas de calidad de los clientes.

Calidad de servicio al cliente: Todos los contactos entre cliente y empresa deben administrarse para que los clientes perciban que se les trata con justicia y cortesía, y que sus necesidades se atienden con prontitud, cuidado y atención.

Cultura de la calidad de la organización: Toda la organización debe energizarse para diseñar, producir y atender productos y servicios que llenen las expectativas de los clientes. Deben haberse instalado mecanismos para mejorar continuamente cada una de las facetas de la organización, y enfocarse a conseguir niveles cada vez más elevados de satisfacción a clientes. (pág.16)

Calidad Total

Así Bellon, (2001). Define la calidad total como un proceso de mejora continua, que busca satisfacer las necesidades del consumidor a través del producto y servicios ofrecidos a los precios que los compradores están dispuestos a pagar por ellos. La calidad total involucra para ello:

La renovación del proceso productivo de bienes o servicios.

El uso óptimo de los recursos humanos y materiales.

El desarrollo del personal a través a la capacitación y el adiestramiento.

El respeto a la legalidad y al medio ambiente, entre otros. (pág.10)

CULTURA DE LA CALIDAD TOTAL

En este sentido Bellon, (2001). en su libro calidad total que la promueve que la define de la siguiente manera:

“La cultura de la calidad total se define como una forma de trabajar donde los esfuerzo de todos los integrantes de una organización se orientan para lograr una mejora continua en los procesos de trabajos, garantizado que los productos y servicios que proporcionen cumplan y excedan las expectativas de los consumidores y el sistema productivo respete las leyes, la sociedad y el medio ambiente. Para que el proceso de calidad sea continuo, se debe hacer un cambio organizacional controlado y planeado hacia la nueva cultura de la calidad total. (pág.11)

En relación con la investigación es de gran importancia partir de esta conceptualización motivo a que el movimiento de las 5S es una concepción ligada a la calidad total ambos temas iniciándose con un proceso de mejora continua, buscando beneficiar al usuario que goza del servicio eléctrico. Como a los integrantes que laboran en la organización. En este caso en la corporación eléctrica nacional. Enfocándonos en una cultura de la calidad total por medio de las 5S, donde el esfuerzo, dedicación, compromiso es el secreto para lograr los objetivos planteados.

TEORIA KAIZEN: UN CAMBIO DE MEJORA CONTINUA EN LAS ORGANIZACIONES

Según Rincón, (2014). En su artículo la teoría Kaizen como corriente humanista y paradigmática en las organizaciones cita varios autores explicando en qué consiste esta teoría.

Diferentes autores han intentado explicarlo desde varias perspectivas. El propio Rincón (2014) citando a Imai (1989, p. 23) lo plantea como "mejoramiento y, aún más, significa mejoramiento continuo que involucra a todos, gerente y trabajadores por igual". Para Newitt (1996), la definición de Imai (1986, 1989), se basa en que la palabra Kaizen es una derivación de dos ideogramas japonesas que significan: KAI = Cambio, ZEN = Bueno (para mejorar).

Al respecto, se puede decir que la definición de Rincón (2014) citando Imai (1997, p. 32) va orientada a enfocar ese mejoramiento continuo como un continuum, es decir, un movimiento diario, evolutivo de mejoras continuas que involucran a todo el personal de una organización tomando en cuenta sus ideas, necesidades y expectativas. Además, este movimiento no involucra solo aspectos desde el punto de vista de las mejoras en las funciones laborales, sino que se convierte en un mecanismo con una visión holística que considera las partes para llegar al todo.

En tal sentido, Rincón (2014) citando a Bessant (2003, p.48) indica que tanto la movilización como la participación de los empleados generan un canal o un medio para que los mismos puedan contribuir al desarrollo de la compañía. Esto hace por supuesto que los trabajadores desarrollen el sentido de pertenencia al ser, pues reconocen que el espíritu de la organización depende de lo que los empleados hagan o dejen de hacer.

Kaizen tiende a convertirse en una filosofía de vida porque su accionar se extiende fuera de los muros de la empresa. Como lo plantea Rincón (2014) citando a Bessant (2003), Kaizen enseña a los trabajadores a trabajar no solo con las manos, sino también a pensar con el cerebro. Por otra parte Rincón (2014) cita a Styhre (2001) el Kaizen ha sido visto como una fuerza ética (interna que se encuentra en el individuo) de cada trabajador, que es capaz de resolver problemas en el día a día, plenamente de manera voluntaria.

Se puede comprender entonces que el Kaizen es una metodología que considera la participación de los involucrados en la toma de decisiones, el tiempo, la economía de recursos en pro del bienestar común y de la productividad empresarial, ya que es un enfoque empresarial que sigue evolucionando, extrapolándose a otros ambientes más allá de la organización. Por tanto, a medida que se expande en el entorno adquiere otras acepciones que dificultan la firme definición desde el punto de vista epistémico.

Así mismo, según Rincon (2014) citando a Ohno (1978) la característica principal del Kaizen es la mejora eterna e infinita. También plantea que no es un programa de mejora aislado, sino que, por el contrario, es considerado en la Toyota como un elemento filosófico de su modelo de negocios.

Según Rincon (2014) citando a Suárez y Miguel (2008), Imai (1986) establece varias características con el objeto de implementar el Kaizen. Entre ellas:

El Kaizen y la gerencia: la responsabilidad de innovar y mejorar queda en manos de la alta gerencia, mientras que el mantenimiento de los estándares de trabajo con sus respectivas mejoras incrementales queda en manos de los mandos medios, supervisores, coordinadores y obreros.

El enfoque en los procesos Vs. los resultados.

Seguir continuamente los ciclos de mejora PHRA (acrónimo de Planificar, Hacer, Revisar y Actuar), en los que se hace presente la necesidad de una interrelación constante entre investigación, diseño, producción y ventas. En tal sentido, Imai (1986) afirma que toda acción administrativa puede ser mejorada mediante una cuidadosa aplicación de esta secuencia.

A partir de la Teoría Kaizen surgen las 5S como herramientas de la calidad total Este paradigma japonés, establece que todos los días se tiene que mejorar algún proceso en la organización y que estas mejoras permanentes se convierten a la larga en una forma de vida, por el bien de todos esta filosofía sirve para cualquier clase y nivel de empresa, mientras haya búsqueda de objetivos tanto de calidad y productividad para lograr el éxito esperado por esta razón las 5s y el kaizen son un buen comienzo hacia la calidad total como a la mejora continua con el fin de buscar bienestar y productividad en la corporación eléctrica nacional

METODO 5S

Según Piña, (2007) en su compilación gotas de conocimiento se llama estrategia de las 5S porque representan acciones que son principios

expresados con cinco palabras japonesas que comienza por S. Cada palabra tiene un significado importante para la creación de un lugar digno y seguro donde trabajar. Estas cinco palabras son:

Clasificar. (Seiri)

Orden. (Seiton)

Limpieza. (Seiso)

Limpieza Estandarizada. (Seiketsu)

Disciplina. (Shitsuke)

Las cinco "S" son el fundamento del modelo de productividad industrial creado en Japón y hoy aplicado en empresas occidentales. No es que las 5S sean características exclusivas de la cultura japonesa. Todos los no japoneses practicamos las cinco "S" en nuestra vida personal y en numerosas oportunidades no lo notamos. Practicamos el Seiri y Seiton cuando mantenemos en lugares apropiados e identificados los elementos como herramientas, extintores, basura, toallas, libretas, reglas, llaves etc. (Pag.2)

Mejora continua a través de las 5s

Para Torres, (2007) define en su revista mejora en la calidad de atención, el concepto de mejora continua.

El concepto de mejora continua se originó en Japón y proviene del pensamiento filosófico Japonés de la Gemba Kaizen: "Hoy mejor que ayer, mañana mejor que hoy" que implica un cambio en la percepción de las personas sobre el modo como pueden mejorar como personas, mejorar su trabajo personal y en equipo y la mejora en la organización donde se trabaja. Este aspecto es muy importante pues genera que las personas de un centro laboral aprendan a trabajar en equipo, con un objetivo común y mediante procesos estandarizados que hacen más eficiente el servicio

que se presta. La “Metodología de las 5S”, es parte de la ola de innovaciones de la gestión de procesos que cuentan al Just In Time (JIT), al Lean Manufacturing, al Kanban, al “Costo Objetivo” y a la “Calidad Total” (TQM). Y, específicamente representan una herramienta que se utiliza para establecer y mantener mejoras con el compromiso de toda la organización. La “Metodología de las 5S”, también conocida como “SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU y SHITSUKE”, por su origen japonés, son un conjunto de principios de comportamiento destinados a establecer o mantener las mejoras en cualquier organización (pág.34)

Significado de las 5s

Para Vargas, (2010) en su manual de implementación programa 5s explica su conceptualización y ejecución de cada una de las mismas.

Seiri-Clasificación: separar lo que es necesario de lo que no lo es y tirar lo que es inútil.

Seiton-Organizar: colocar lo necesario en un lugar fácilmente accesible.

Seiso-Limpieza: realizar la limpieza inicial con el fin de que el trabajador se identifique con su trabajo

Seiketsu-Estandarizar: mantener constantemente el estado de orden, limpieza e higiene de nuestro sitio de trabajo

Shitsuke-Disciplina: Acostumbrar aplicar las 5s en nuestro sitio de trabajo y a respetar las normas del sitio de trabajo con rigor (pag.10).

Beneficios Que Aportan Las 5s

Rosas, (s/a): en su portal de la seguridad, la prevención y la salud ocupacional de Chile describe los beneficios que aportan las 5s algunos de ellos son:

La implantación de las 5S se basa en el trabajo en equipo.
Los trabajadores se comprometen.
Se valoran sus aportaciones y conocimiento.
La mejora continua se hace una tarea de todos.
Menos productos defectuosos.
Menos averías.
Menos accidentes.
Menos movimientos y traslados inútiles.
Menor tiempo para el cambio de herramientas.
Más espacio.
Orgullo del lugar en el que se trabaja.
Mejor imagen ante nuestros clientes.
Mayor cooperación y trabajo en equipo.
Mayor compromiso y responsabilidad en las tareas.
Mayor conocimiento del puesto. (s/p)

El método 5s es el principal tema de estudio de esta investigación por el cual es de gran importancia para lograr los objetivos planteados motivo a que es poco frecuente que las organizaciones y oficinas aplican en forma estandarizada las cinco "S". Esto no debería ser así, ya que en el trabajo diario las rutinas de mantener el orden y la organización sirven para mejorar la eficiencia en el trabajo y la calidad de vida en aquel lugar donde pasamos más de la mitad de nuestra vida. Realmente, si hacemos números es en nuestro sitio de trabajo donde pasamos más horas en nuestra vida. Ante esto deberíamos hacernos la siguiente pregunta. ¿Vale la pena mantenerlo desordenado, sucio y poco organizado?

Es por esto que cobra importancia la aplicación de la estrategia de las 5S. No se trata de una moda, un nuevo modelo de dirección o un proceso de implantación de algo japonés que "dada tiene que ver con nuestra cultura latina". Simplemente, es un principio básico de mejorar nuestra vida y hacer de del sitio de trabajo un lugar donde valga la pena vivir plenamente.

LA ORGANIZACION

Según Guadalupe (2008), La organización nació de la necesidad humana de cooperar. Los hombres se han visto obligados a cooperar para obtener sus fines personales, por razón de sus limitaciones físicas, biológicas, sociológicas y sociales. En la mayor parte de los casos, esta cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización. (pág.34)

Una estructura de organización debe estar diseñada de manera que sea perfectamente claro para todos quien debe realizar determinada tarea y quien es responsable por determinados resultados; en esta forma se eliminan las dificultades que ocasionan la impresión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa.

La Organización es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse de este medio que permite a una empresa alcanzar sus determinados objetivos.

Importancia de la Organización

Asi mismo Guadalupe, (2008), La organización es de gran importancia para el logro de objetivos.

- Es de carácter continuo (expresión, contracción, nuevos productos).
- Es un medio que establece la mejor manera de alcanzar los objetivos.
- Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con el mínimo de esfuerzo.
- Evita lentitud e ineficiencia.

- Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al determinar las funciones y responsabilidades.
- La estructura debe reflejar los objetivos y los planes de la empresa, la autoridad y su ambiente. (pag.35)

Se dice que con buen personal cualquier organización funciona. Se ha dicho incluso que es conveniente mantener cierto grado de impresión en la organización, pues de esta manera la gente se ve obligada a colaborar para poder realizar sus tareas. Con todo, es obvio que aún personas capaces que deseen cooperar entre sí, trabajarán mucho mas efectivamente si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras.

Principios básicos de la teoría clásica de la organización

Para Guadalupe (2008), Hay nueve principios que dan la pauta para establecer una organización racional.

Del objetivo: Todas las actividades establecidas en la organización deben estar relacionadas con los objetivos y propósitos de la empresa. La existencia de un puesto solo es justificable si sirve para alcanzar los objetivos establecidos y no se deben hacer gastos innecesarios en puestos que no contribuyen en nada a lograr los objetivos.

Especialización: El trabajo de una persona debe limitarse, hasta donde sea posible, a la realización de una sola actividad. El trabajo se llevará a cabo más fácilmente si se subdivide en actividades claramente relacionadas y delimitadas. Mientras más específico y menor sea el campo de acción de un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.

Jerarquía: la necesidad de establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la

autoridad y la responsabilidad fluya en línea clara e ininterrumpida, desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo. Este principio establece que la organización es una jerarquía.

Paridad de autoridad y responsabilidad: Esto se refiere a que a cada grado de responsabilidad debe corresponder al grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad. Por ejemplo, no se le puede hacer responsable de un trabajo a una persona, si no se le otorga la autoridad para poder realizarlo; y de igual manera, no se le puede dar autoridad a un empleado, sobre determinado trabajo, sino se le hace responsable por los resultados.

Unidad de mando: Este principio establece que al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe; y los subordinados no deberán reportar más de un superior porque si el empleado recibe órdenes de más de un solo jefe, esto solo le ocasionara confusión, ineficiencia y fuga de responsabilidad.

Difusión: Las obligaciones de cada puesto que cubren autoridad y responsabilidad, deben publicarse y ponerse por escrito, a disposición de todos los miembros de la empresa que tengan relación con dicha autoridad y responsabilidad. Por otra parte la relación de labores no debe hacerse con demasiado detalle.

Amplitud o tramo de control: Debe haber un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo, de manera que éste pueda realizar sus funciones con eficiencia. Lyndall Urwick dice que un gerente no debe ejercer autoridad directa a más de cinco o seis subordinados, con el fin de asegurar que no esté sobrecargado y pueda, en determinado momento, desatender funciones de mayor importancia.

Coordinación: Siempre deberán mantenerse en equilibrio las unidades de una organización.

El administrador debe buscar el equilibrio adecuado en todas las funciones.

Continuidad: La empresa debe mantenerse, mejorarse y ajustarse constantemente (pag.35)

La organización en el lugar de trabajo es fundamental para ser creativos y también más productivos con nuestro tiempo, por eso la importancia de aplicar el método 5s ayudando a separar lo innecesario de lo necesario.

CULTURA ORGANIZACIONAL

Bujan, (s/f) en su enciclopedia financiera define la cultura organizacional como:

La cultura organizacional es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización. Se ha definido como la colección específica de las normas y valores que son compartidos por personas y grupos en una organización y que controlan la forma en que interactúan entre sí dentro de la organización y con el exterior. (pag.1)

Así la cultura organizacional se manifiesta en las formas en que la organización lleva a cabo sus actividades, trata a sus empleados, clientes y la comunidad en general El grado en que se permite la autonomía y la libertad en la toma de decisiones, el desarrollo de nuevas ideas, y la expresión personal Cómo se ejercita el poder y como fluye la información a través de su jerarquía la fuerza del compromiso de los empleados hacia los objetivos colectivos.

Elementos de la cultura organizacional

Bujan, (s/a) Se han identificado una serie de elementos que pueden ser utilizados para describir o influir en la cultura organizacional:



El paradigma: ¿Qué es de la organización, lo que hace, su misión, sus valores?

Sistemas de control: Los procesos en marcha para vigilar lo que está pasando.

Estructura organizacional: las líneas de información, las jerarquías, y la forma en que los flujos de trabajo viajan través de la empresa.

Estructuras de poder: ¿Quién toma las decisiones, cómo de repartido está el poder, y en que está basado?

Símbolos: Estos incluyen logotipos y diseños de la organización, pero también símbolos del poder como espacios de estacionamiento y baños para ejecutivos, etc.

Rituales y rutinas: reuniones de gestión, informes de gestión pudiendo llegar a ser más habituales de lo necesario.

Historias y mitos: construidas sobre personas y acontecimientos, transmiten un mensaje sobre lo que se valora dentro de la organización. (pag.1)

Estos elementos pueden superponerse. Las estructuras de poder pueden depender de los sistemas de control, que puede explotar los rituales que generan historias que no pueden ser ciertas.

Cultura organizacional fuerte y débil

Bujan, (s/a) Existe una cultura fuerte en que el personal cuando responde a los estímulos debido a su adaptación a los valores de la organización. En tales ambientes, las culturas fuertes ayudan a las empresas a funcionar como máquinas bien engrasadas.

Por el contrario, hay una cultura débil cuando hay poca alineación con los valores de la organización y el control debe ser ejercido a través de procedimientos exhaustivos y la burocracia.

Donde la cultura es fuerte, la gente hace las cosas porque creen que es lo que hay que hacer, hay un riesgo de otro fenómeno, pensamiento de grupo. "Pensamiento de grupo", fue descrito por Irving L. Janis. Lo definió como "... una forma fácil y rápida para hacer referencia a un modo de pensar que las personas realizan cuando están profundamente involucrados en un grupo interno de cohesión, cuando los esfuerzos de los miembros de la unanimidad anulan su motivación para evaluar de manera realista las alternativas de acción". Este es un estado donde la gente, incluso si tienen ideas diferentes, no desafía el pensamiento organizacional, y por lo tanto hay una menor capacidad de pensamiento innovador. Esto podría ocurrir, por ejemplo, donde hay una gran dependencia de una figura carismática central en la organización, o cuando hay una creencia en los valores evangélicos de

la organización, o también en los grupos donde el clima es agradable en la base de su identidad (evitación de conflictos). Los miembros que son desafiantes con frecuencia son rechazados o vistos como una influencia negativa en el resto del grupo, porque traen conflicto. (pag.2)

Las organizaciones innovadoras necesitan de personas que estén dispuestas a desafiar el status ya sea el pensamiento de grupo o de la burocracia, y también necesitamos procedimientos para aplicar las nuevas ideas de manera eficaz

CLIMA ORGANIZACIONAL

Bujan, (s/a) El clima organizacional es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo, percibido directamente o indirectamente por los empleados, que se supone que es una fuerza importante para influir en el comportamiento de los empleados. El concepto de clima organizacional ha sido evaluado por diversos autores, de los cuales muchos de ellos han publicado su propia definición de clima organizacional.

Para aquellos interesados en la comprensión del clima organizacional, es importante hacer algunas distinciones.



En primer lugar, el clima y la cultura son dos aspectos importantes del contexto global, el medio ambiente o la situación. La cultura tiende a ser compartida por todos o la mayoría de los miembros de algún grupo social, es algo que los miembros más viejos suelen tratar de transmitir a los miembros más jóvenes, formas de comportamiento y las percepciones de las estructuras del mundo. Las culturas se han estudiado y entendido a nivel nacional, tales como la cultura americana o francesa. La cultura incluye los valores profundamente arraigados, creencias y supuestos, los símbolos, héroes y heroínas, y los rituales. La cultura puede ser examinada en un nivel organizacional.

Clima organizacional, sin embargo, resulta difícil de definir. Hay dos problemas especialmente difíciles y similares: cómo definir el clima y la manera de medirlo de manera efectiva en los diferentes niveles de análisis. Además, hay varios enfoques para el concepto de clima: el enfoque del esquema cognitivo y el enfoque de la percepción compartida.

El primer enfoque se refiere al concepto de clima como la percepción individual y la representación cognitiva del ambiente de trabajo. Desde este punto de vista las evaluaciones deben llevarse a cabo a nivel individual.

El segundo enfoque pone de relieve la importancia de las percepciones compartidas como fundamento de la noción de clima. Se define el clima organizacional como "la percepción compartida de cómo son las cosas por aquí". Es importante darse cuenta de que a partir de estos dos enfoques, no hay "mejor" enfoque y que en realidad tienen una gran cantidad de solapamiento. (pag.1)

SERVICIO AL CLIENTE

Para Calderón, (2015) Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto

en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. (pág. 28)

El servicio al cliente es de gran importancia porque hace la diferencia en la organización en este caso en la Corporación Eléctrica Nacional, hoy en día los clientes son cada vez más exigentes, ya no solo buscan precios y calidad sino también una buena atención, ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado y un servicio rápido.

Elementos del servicio al cliente

Contacto cara a cara.

Relación con el cliente.

Correspondencia.

Reclamos y cumplidos.

Instalaciones.

www.bdigital.ula.ve

Estos elementos de servicio al cliente hace la diferencia ante la importancia que se le da al cliente en el servicio brindado en donde se sienta tomado en cuenta y sienta que se le gestiona el proceso solicitado de manera eficiente.

Tipos de cliente

El Enojado

Transmiten dos mensajes:

Uno que tiene que ver con los hechos

El otro con sus sentimientos.

Depende de nosotros trascender los sentimientos para lograr obtener los hechos que necesite para solucionar el problema.

Al tratar con este tipo de personas, no niegue su enojo, diciéndole: “No hay motivo para enojarse” sólo lo enojara mas.

Algunas de las formas de tranquilizar a una persona enojada son:

Mantenga el control.

No se involucre emocionalmente.

Ayude a que la persona se sobreponga a su enojo.

No haga promesas que no pueda cumplir.

Ponga más atención en lo que puede y no en lo que es posible responder.

Pregúntele a la persona como le agradaría que se solucionara su problema.

El Discutidor

Estas personas se complacen en las discusiones.

Si usted les asegura que un suéter es blanco, ellos dirán que es rojo. Son agresivos y probablemente no estén de acuerdo o discutan cada cosa que usted diga.

Al tratar con estos individuos siga las siguientes reglas:

Hable suavemente.

Pídales su opinión.

Concéntrense en los puntos que estén de acuerdo.

“Cuenta hasta diez”.

El Conversador

Estos individuos pueden acaparar mucho de su tiempo si se lo permite. Trate de mantener en mente que la razón por la que esas personas hablan tanto es que se encuentran solas.

Al tratar con estos individuos siga las siguientes reglas:

Maneje el tiempo de acuerdo a la demanda.

Muestre interés, pero deje claro que usted debe atender a otras personas.

El Quejoso Habitual

Al quejoso habitual no le gusta nada, no permita que este individuo lo desaliente o deprima. Asuma que esto es simplemente parte de su personalidad.

Al tratar con estos individuos siga las siguientes reglas:

- Cuando el quejoso habitual llama, intente separar las quejas legítimas de las falsas.
- Evite ponerse a la defensiva, no importa lo que diga, déjelo hablar.
- Si la queja es válida, tome los pasos adecuados para resolver el problema.

El Grosero u Ofensivo

Si usted se da cuenta de cómo son en realidad estas personas le resultará más fácil tratar con ellos. Se presentan como arrogantes y con una seguridad personal absoluta. Sin embargo, por debajo, se sienten solos e inseguros.

Al tratar con estos individuos siga las siguientes reglas:

No trate de “ponerlos en su lugar”, ¡no lo haga!

Un recurso mucho más efectivo es el de ser amable, excepcionalmente amable, comenzarán a otorgarle el mismo respeto que usted les ofrece a ellos.

El Exigente.

Estos son individuos que lo interrumpen cuando usted se encuentra en medio de una conversación con otra persona.

Demandan su atención inmediata al sentir inseguridad.

Al tratar con estos individuos siga las siguientes reglas:

Trátelos con el mismo respeto que a cualquier otra persona, pero no acceda a sus demandas.

Puede lograrlo concentrándose en sus necesidades y no en sus modos. (pag.1)

En la Corporación Eléctrica Nacional existen todos estos tipos de cliente en donde hay que saber llevar la situación sin colocarnos a la altura de ellos al contrario siempre tratando de llegar a la solución del conflicto o acuerdos.

Calidad del servicio al cliente

Según Silva (2011) citando a Berry (1994), expresa que:

La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la

organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente. (Pag. 75)

Se debe tomar en cuenta que una mala atención amenaza a la organización afectando el desarrollo y crecimiento de la misma, por esta razón la calidad del servicio es de gran importancia donde debemos controlar nuestras emociones y la habilidad de fijarnos en pequeños detalles viendo el lado bueno de la situación así generamos ideas positivas hacia el cliente.

Los 10 componentes básicos del buen servicio

Para López, (2001) Si no se cuida lo básico, de nada servirán los detalles y los extras

Seguridad: Es bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos cero peligros y cero dudas en el servicio.

Credibilidad: Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta.

Comunicación: Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa.

Comprensión: del cliente.- no se trata de sonreírles en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea en un caso sería por orientarnos en su lugar.

Accesibilidad: Para Dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y

reclamos, tanto físicamente en sitio, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia son de establece acciones reales que permitan sácales provecho a las fallas que nuestros clientes han detectado.

Cortesía: tensión, simpatía, respecto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindarlos una gran atención.

Profesionalismo: pertenencias de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio si no todos.

Capacidad de respuesta: Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Fiabilidad: Es al capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas. Este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.

Elementos tangibles: Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuada y los materiales de comunicación que permitan acercanos al cliente (pág.1)

SATISFACCION DEL CLIENTE.

Según Silva, (2011) citando a Harrington (1997), señala que "el nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido de una organización y las expectativas del cliente". (pag.28)

Generalmente, la gestión de calidad enseña a conocer al cliente, las necesidades qué se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción, conservación de los clientes activos, la atracción de clientes

potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes, la reducción de costos al responder quejas, procesar reclamos. Mantener la satisfacción del cliente y elevarlo constantemente. Un cliente satisfecho es un cliente fiel.

DESCRIPCION DE LA CORPORACION ELECTRICA NACIONAL

La misión es la razón de ser de la organización.

Prestar un servicio público de energía eléctrica de calidad, con un personal comprometido en la gestión productiva, para satisfacer necesidades de los usuarios, hacer uso eficiente de los recursos, en una gestión que garantice ingresos suficientes, necesarios a la sostenibilidad financiera de la Organización y en concordancia con un proyecto país expresado en políticas sociales y de desarrollo.

Bases Fundamentales de la Misión

Servicio público de Energía Eléctrica.

Gestión productiva.

Sostenibilidad financiera

Impacto en el desarrollo social del país.

La Visión es el marco estratégico que se plantea una organización con la necesidad de aclarar hacia donde se debe dirigir, proporcionando una orientación a largo plazo a sus empleados.

ser una empresa estratégica posicionada en la prestación del servicio de energía eléctrica con tecnología de punta y un personal calificado, comprometido con el desarrollo económico y social del país, ofreciendo servicios de calidad a sus usuarios, solvente con sus proveedores, con gestión transparente y una sostenibilidad financiera.

Bases Fundamentales de la Visión:

Empresa estratégica del estado.

Mayor confiabilidad del servicio eléctrico.

Mayor posicionamiento en la calidad de vida del ciudadano.

¿Desde donde fundamentamos nuestras decisiones y acciones?

Son creencias y principios morales que orientan la conducta de la gente y el querer de una organización y comprometen la toma de decisión de una manera estratégica como elemento indispensable para alcanzar logros colectivos.

¿Cuál es la ganancia de compartir los valores?

Generan sentido de pertenencia y responsabilidad en las decisiones y acciones.

Crean compromisos en el logro de la calidad, satisfacción del cliente/usuarios e identificación con la organización.

Se pervive una conexión directa entre la labor cotidiana y los objetivos de la compañía.

Nuestros Valores

Ética organizacional

Compartimos un conjunto de valores y practicas laborables que nos permite actuar de manera congruente con las normas y políticas organizacionales en nuestra gestión diaria.

Desarrollamos prácticas administrativas a partir de conductas asociadas a la honradez, rectitud y lealtad para con la organización, en el cuidado y manejos de sus bienes.

Generamos credibilidad y confianza, por ser coherentes entre lo que decimos y lo que hacemos.

Responsabilidad por los resultados

Contribuimos con el desarrollo económico y social de nuestro país mejorando la calidad de vida y bienestar del colectivo.

Asumimos el compromiso de dar respuesta oportuna y con calidad, para alcanzar metas individuales y colectivas de nuestra organización.

Asumimos las consecuencias de nuestras decisiones y actuaciones y generamos acciones inmediatas para resolver las situaciones planteadas.

Administramos el tiempo con conciencia de su criticidad para el logro de sus resultados.

Orientación al Usuario y Vocación de Servicio

Disposición permanente para percibir y escuchar necesidades y/o demandas de nuestros clientes internos y externos, mostrando capacidad y compromiso para atender y resolverles de forma oportuna, al mejor costo posible.

Establecemos relaciones desde un espacio ético y cordial con nuestros usuarios y compañeros de trabajo.

Honramos de manera oportuna, nuestros compromisos a nuestros usuarios y compañeros de trabajo.

Honramos de manera oportuna de nuestros compromisos a nuestros usuarios, supervisores y compañeros de trabajo.

Hacemos nuestro trabajo hoy mejor, y mañana, mejor que hoy.

Respeto

Capacidad para reconocer a los demás como seres humanos que somos, valorando sus conocimientos, profesionalismo, responsabilidades, entre otras.

Nos comunicamos y escuchamos de manera armónica y cordial, fomentando la sana convivencia de todos, en los distintos niveles de la empresa.

La justicia y equidad guía nuestras acciones.

Apoyo mutuo y Trabajo en Equipo

Trabajamos en forma asociada, generando sinergia y facilitando la coordinación de acciones para el logro de los resultados.

Fomentamos relaciones de credibilidad y confianza, que nos permita construir una red de apoyo bajo un ambiente de respeto y cordialidad, con el fin de alcanzar nuestra misión organizacional.

Asumimos y fomentamos la participación, como mecanismo de inclusión y contribución en nuestras prácticas diarias.

Comunicación Efectiva

Compartimos información veraz y de interés colectivo de manera permanente y oportuna.

Promovemos y participamos en las conversaciones para coordinar acciones de manera efectiva.

Escuchamos de manera activa, nos comunicamos de forma afectiva y transparente, con un lenguaje claro y cordial.

Interactuamos con una emocionalidad que estimula el proceso comunicacional.

Antes de emitir opinión sobre algo verificamos el juicio, a objeto de no lesionar la identidad pública del otro.

CORPOELEC HACIA LA MEJORA CONTINUA

Gestión de la Calidad y Seguridad de la Información.

Para poder apoyar el cumplimiento de los objetivos y las estrategias planteadas por el proyecto de fortalecimiento de Corpoelec, es importante mencionar que la gestión y seguimiento de la información son elementos impulsores de la mejora continua y del fortalecimiento de la gestión de nuestra organización.

El cambio que se está desarrollando en la organización, trae consigo sembrar una filosofía de calidad que adopte practica eficientes, orientadas a los procesos, así como también a una gestión de seguridad de información que se sustente en un enfoque de riesgo para establecer, implementar, operar, monitorear, analizar y mantener la seguridad de la información.

Algunas de las directrices de este modelo de gestión se sustentan de lo que sigue a continuación:

La calidad se concibe como el elemento impulsador de la cultura a arraigarse en la organización.

La seguridad de la información abarca todo los procesos y la tecnología de la empresa.

Las normas y procedimientos están acordes con los nuevos modelos de gestión.

BASES LEGALES

Con respecto a las Bases legales, está compuesto por todos aquellos fundamentos, leyes, normativas, y reglamentos existentes dentro de la ley, las cuales forman parte de cualquier trabajo de investigación de las cuales se han tomado en cuenta ciertas leyes para el desarrollo de este estudio de investigación en las que se destacan.

Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela
Publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5453 de la República
Bolivariana de Venezuela. Caracas, Viernes 24 de Marzo de 2000

Artículo 7 La Constitución es la norma suprema y el fundamento del ordenamiento jurídico. Todas las personas y los órganos que ejercen el Poder Público están sujetos a esta Constitución. (pag.35)

Se vincula con la investigación motivo a que la Corporación Eléctrica Nacional es una Institución perteneciente al estado Venezolano y se acoge al marco constitucional de la presente carta magna.

Artículo 9 El idioma oficial es el castellano. Los idiomas indígenas también son de uso oficial para los pueblos indígenas y deben ser respetados en todo el territorio de la República, por constituir patrimonio cultural de la Nación y de la humanidad. (pág.35)

Se respeta el siguiente artículo en virtud de que la documentación como manuales, normativas, estatutos internos de la Corporación Eléctrica Nacional deben estar en el idioma oficial establecido como lo dicta el artículo propuesto.

Artículo 87 Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (pág. 69)

Se vincula con el trabajo especial de grado porque garantiza las condiciones de seguridad e higiene cumpliendo con el mandato legal constitucional. Cumpliendo con esta investigación en los procesos de estandarización y orden para resguardar las condiciones emanadas en este artículo.

Artículo 117 Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de Calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos. (pág.81)

Se vincula con la investigación porque genera compromiso en los trabajadores de la corporación eléctrica nacional, dando como resultado

mayor eficiencia, aumenta el buen desempeño en el cumplimiento del servicio al cliente con calidad, fortaleciendo la cultura organizacional y brindando la información más adecuada y correcta.

Artículo 140 El Estado responderá patrimonialmente por los daños que sufran los o las particulares en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea imputable al funcionamiento de la administración pública. (pág.87)

El presente artículo tiene relación con la investigación porque cualquier error o mala información al usuario puede ocasionar daños patrimoniales que afectan la organización. Por esta razón se aplica el método 5s con la finalidad de organizar toda la información y suministrarla correctamente.

www.bdigital.ula.ve

Artículo 143 Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ser informados e informadas oportuna y verazmente por la Administración Pública, sobre el estado de las actuaciones en que estén directamente interesados e interesadas, y a conocer las resoluciones definitivas que se adopten sobre el particular. Asimismo, tienen acceso a los archivos y registros administrativos, sin perjuicio de los límites aceptables dentro de una sociedad democrática en materias relativas a seguridad interior y exterior, a investigación criminal y a la intimidad de la vida privada, de conformidad con la ley que regule la materia de clasificación de documentos de contenido confidencial o secreto. No se permitirá censura alguna a los funcionarios públicos o funcionarias públicas que informen sobre asuntos bajo su responsabilidad. (pág.88)

En relación al artículo con la investigación ante cualquier petición los archivos estarán organizados a la hora de suministrar la información, siempre

y cuando no ocasione daños en la integridad de los usuarios de la Corporación Eléctrica Nacional, cumpliendo con los parámetros establecidos en el presente artículo.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras
Gaceta Oficial N° 6076 extraordinario de fecha 07 de mayo de 2012

Artículo 14. El idioma oficial en la República Bolivariana de Venezuela es el castellano, los idiomas indígenas también son de uso oficial para los pueblos indígenas y deben ser respetados en todo el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, por constituir patrimonio cultural de la Nación y de la humanidad. En consecuencia las órdenes, instrucciones, manuales de formación y capacitación, entrenamiento y formación laboral y, en general, todas las disposiciones que se comuniquen a los trabajadores y a las trabajadoras, serán en idioma castellano o indígena según sea el caso. Cuando por razones de tecnología sea necesaria la aplicación de un idioma distinto, llevará el equivalente en idioma castellano, o traducidos a sus idiomas para uso de los pueblos indígenas. (pág.31)

Se relaciona con la investigación porque los procedimientos a utilizar será redactado en el idioma español el cual es el idioma oficial, siempre y cuando por razones de tecnología sea necesaria.

Artículo 45. Para los fines de esta Ley se entenderá por entidad de trabajo lo siguiente:

- a) La empresa o unidad de producción de bienes o servicios constituida para realizar una actividad económica de cualquier naturaleza o importancia.
- b) El establecimiento o la reunión de medios materiales y de trabajadores y trabajadoras permanentes que laboran en un mismo lugar, en una misma tarea, de cualquier naturaleza o

importancia, y que tienen una dirección técnica común.

c) Toda combinación de factores de la producción sin personalidad jurídica propia, ni organización permanente que busca satisfacer necesidades y cuyas operaciones se refieren a un mismo centro de actividad económica.

d) Toda actividad que envuelva la prestación del trabajo en cualquiera condiciones.

e) Los órganos y entes del Estado prestadores de servicio (pág.46)

En relación al presente estudio se vincula porque es un órgano y ente prestador del servicio eléctrico del estado Venezolano.

Artículo 156. El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

a) El desarrollo físico, intelectual y moral.

b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.

c) El tiempo para el descanso y la recreación.

d) El ambiente saludable de trabajo.

e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.

f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de

Hostigamiento o acoso sexual y laboral. (pág.104)

El artículo tiene estrecha relación con la investigación haciendo referencia en que el trabajador gozará de condiciones dignas y seguras el cual brindará el método 5s, limpieza, organización, clasificación, estandarización y disciplina, gozando de un clima laboral favorable

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico está referido al momento en el que se implementaron todo un conjunto de procedimientos lógicos, implícitos en el proceso de la investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos, y así describir las partes involucradas en el estudio, para enfocar un conjunto de futuros resultados a la solución del problema. En este capítulo se detallan minuciosamente cada uno de los aspectos relacionados con la metodología que se ha seleccionado para desarrollar la investigación.

Según Arias (2006) la metodología del proyecto incluye el tipo de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el cómo se realizara el estudio para responder al problema planteado (pág. 45)

El fin del marco metodológico es el de situar en el lenguaje de investigación, los métodos e instrumentos que se emplearan en la investigación planteada desde la ubicación acerca del tipo de estudio y del diseño de investigación; su población, muestra así como también lo relacionado con las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Establece con precisión el tipo de investigación, permite orientar los esfuerzos en el logro de los objetivos planteados, en concordancia con la naturaleza del tema y planteamiento del mismo en función de generar aportes y recomendaciones de acuerdo con las expectativas de la organización.

TIPO DE INVESTIGACION

Según el Nivel de Investigación

Según Arias (1999) El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno. Aquí de indicara si se trata de una investigación exploratoria, descriptiva o explicativa. En cualquiera de los casos es recomendable justificar el nivel adoptado (pág. 45-46)

Investigación Descriptiva

Según Arias (2006) La investigación descriptiva consiste en la característica de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento (pág. 24)

Este tipo de investigación permitirá detallar de manera clara y concreta las causas y consecuencias que generan el problema planteado en el área de atención al cliente de la corporación eléctrica nacional, se tomaran en consideración las diferentes fases del proceso, en virtud que cada etapa del método 5s tiene injerencia sobre la otra; obteniendo información en el lugar de la ocurrencia de los hechos con carácter de confiabilidad y exactitud.

DISEÑO DE INVESTIGACION

Investigación de Campo

Según Arias (2006), la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad en donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna (pág. 31)

En este sentido, fue aplicada la investigación de campo, debido a que la investigación objeto de estudio, la estrategia se baso en la recopilación directa de datos en donde ocurrían los hechos, es decir en la Corporación Eléctrica Nacional del Municipio Obispo Ramos de Lora Mérida Edo Mérida.

POBLACION Y MUESTRA

Población

Según Arias (2006) es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y objetivo del estudio (pág.81)

A tal efecto, para definir la población de la presente investigación se tomo en consideración los datos suministrados por la Corporación Eléctrica Nacional del Municipio Obispo Ramos de Lora, en la cual se registra un total de 15 trabajadores, clasificados de la siguiente manera 6 mujeres con edades comprendidas entre 28-45 años y 9 hombres con edades comprendidas entre 22-52años, siendo mi población objeto estudio a considerar.

Muestra

Según Arias (2012) La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (pág.83) En este caso la muestra es intencional y aleatoria, por el número de la población.

TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION

Al fin de alcanzar los objetivos planteados, es necesario mantener la concordancia con las técnicas e instrumentos de recolección de información para obtenerla de manera concisa y precisa.

La Encuesta

Según Arias (2012) se define encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular (pág.72)

La Encuesta se aplicara de forma escrita en el área de Atención al Usuario de la Corporación Eléctrica Nacional del Municipio Obispo Ramos de Lora.

El Cuestionario

Según Arias (2012), es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. (pág.74)

El Cuestionario será cerrado tipo likert con tres categorías tales como: Siempre, casi siempre, Nunca. Para el logro de esta investigación dirigido al personal de la Corporación Eléctrica del Municipio Obispo Ramos de lora en el área de atención al usuario

La Validez y confiabilidad esta realizada por el juicio de (3) tres expertos quienes validaron los instrumentos.

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo tiene como propósito exponer los resultados obtenidos en el estudio, los cuales han sido analizados en función de los objetivos, variables e indicadores de cada una de las interrogantes planteadas. Los mismos se muestran a través de gráficos acompañados de tablas para percibir de manera detallada el comportamiento de las variables.

Estos resultados conjuntamente con los constructos teóricos formulados como parte del marco referencial que apoya la investigación, fundamentan la implementación del método 5s dirigido a mejorar la problemática encontrada.

Se promediaron los ítems del instrumento por cada indicador de acuerdo a las dimensiones del estudio que operacionalizaron las variables, seguidamente se procedió a analizar e interpretar la información, permitiendo indagar sobre las interrogantes planteadas en el estudio, fundamentándose con los objetivos de la investigación y en las bases teóricas destacadas en el capítulo II, de forma que todo guarde su estrecha relación y concordancia.

REPRESENTACION DE LOS RESULTADOS

CUADRO 1

Clasificación (Seiri)			
Pregunta	Siempre	Casi siempre	nunca
¿Existen artículos obsoletos o inservibles en el área de Atención al Usuario?	4	8	3

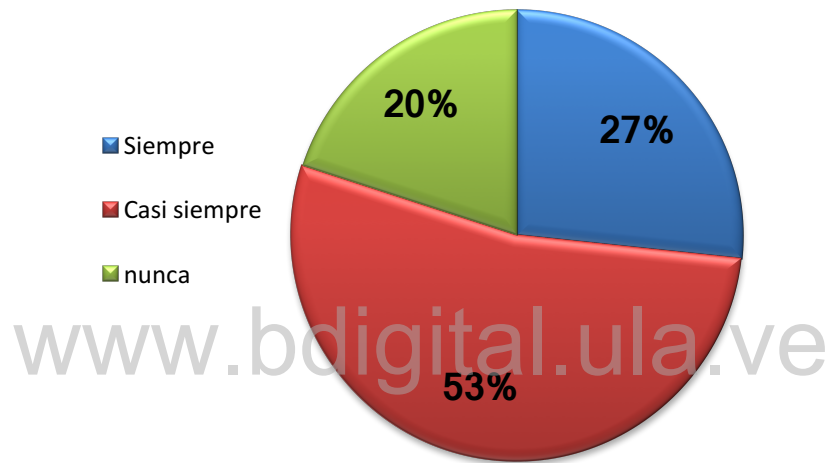


Gráfico 1. ¿Existen artículos obsoletos o inservibles en el área de Atención al Usuario? Fuente: Pabón (2017)

Del total de encuestados que representan el 100% de la población, el 27% opina que siempre existen artículos obsoletos o inservibles en el área de atención al usuario de la oficina de CORPOELEC Santa Elena de Arenales motivado a que no han organizado un lugar adecuado para los materiales y documentos de información, así mismo un 20% dice que nunca existieron artículos obsoletos o inservibles en el área de atención al usuario, mientras un 53% considera que casi siempre hay artículos inservibles en el área de atención al usuario. Lo que evidencia este ítem es que la variable predominante está en el indicador casi siempre.

CUADRO 2

Clasificación (Seiri)			
Pregunta	Siempre	Casi siempre	Nunca
¿La papelería de trabajo está en un solo lugar y ordenado?	3	7	5

□

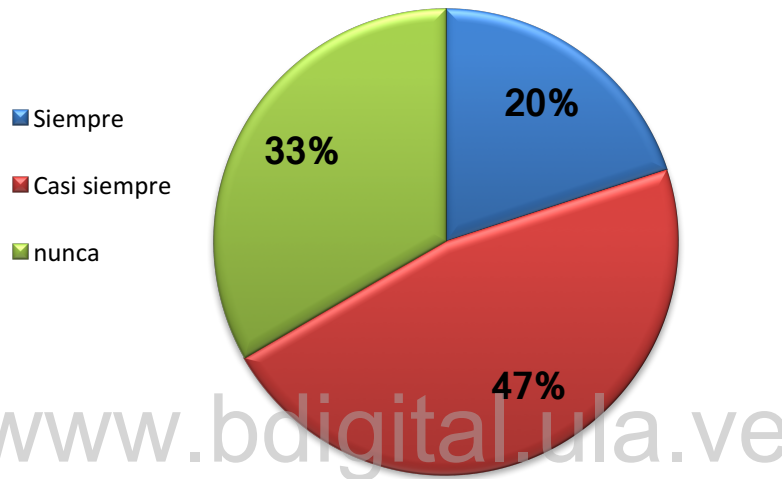


Gráfico 2. ¿La papelería de trabajo está en un solo lugar y ordenado?
Fuente: Pabón (2017)

El 20% señala que la papelería de trabajo está en un solo lugar y ordenado, asimismo el 33% nunca deja la papelería de trabajo en un solo lugar y ordenado debido a que no existe estantes óptimos para el resguardo de la papelería, mientras que un 47% casi siempre deja la papelería de trabajo en un solo lugar y ordenado. En este ítem de la papelería de trabajo se puede evidenciar que el indicador más predominante es casi siempre.

CUADRO 3

Clasificación (Seiri)			
Pregunta	Siempre	Casi siempre	Nunca
¿Existe material de trabajo sin uso en escritorios por varias semanas?	7	5	3

□

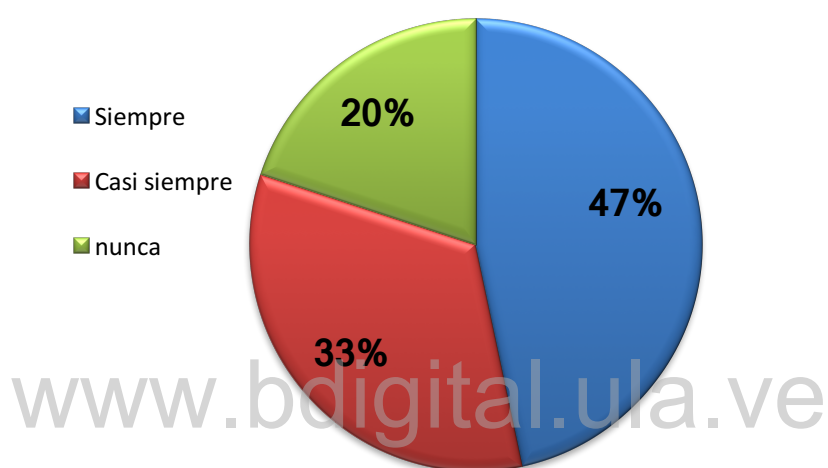


Gráfico 3. ¿Existe material de trabajo sin uso en escritorios por varias semanas? Fuente: Pabón (2017)

El 47% opina que siempre existe material de trabajo sin uso en escritorios por varias semanas, por documentos faltantes por parte del usuario o contratos de servicio sin finalizar, el 20% dice que nunca existe material de trabajo sin uso en escritorios por varias semanas y un 33% expresa casi siempre existe material de trabajo sin uso en escritorios por varias semanas. Lo que se demuestra en este ítems es que la variable predominante esta en el indicador siempre.

CUADRO 4

Organización (Seiton)			
Pregunta	Siempre	Casi siempre	nunca
¿Toma más de un minuto para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo?	6	6	3

□

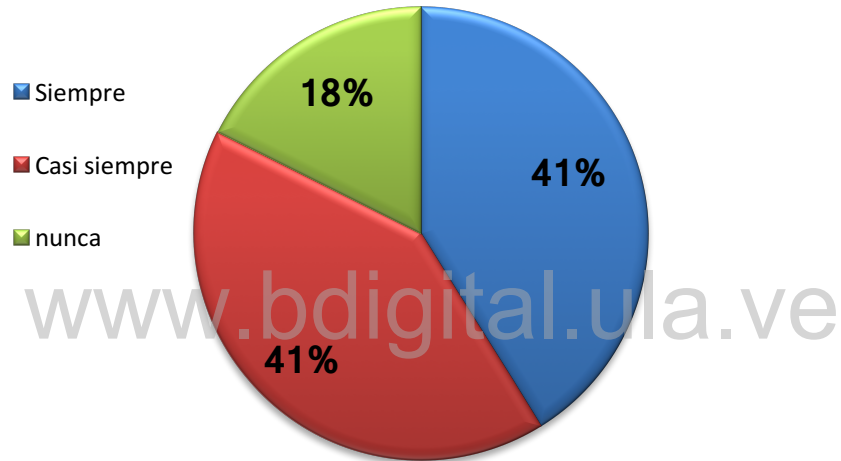


Gráfico 4. ¿Toma más de un minuto para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo? Fuente: Pabón (2017)

En los resultados obtenidos la información arroja que el 41% siempre toma más de un minuto para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo, porque los archivos están desorganizados y los materiales no están en el sitio, un 18% nunca toma más de un minuto para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo, y otro 41% casi siempre toma más de un minuto en encontrar lo que necesita para realizar su trabajo. Se evidencia que hay dos indicadores relevante es siempre y casi siempre con un 41% donde indica que toman más de un minuto para encontrar lo que necesitan para realizar su trabajo.

CUADRO 5

Organización (Seiton)			
Pregunta	Siempre	Casi siempre	nunca
¿Mezcla material de trabajo o equipos que sirven en lo que no sirve?	3	7	5

□

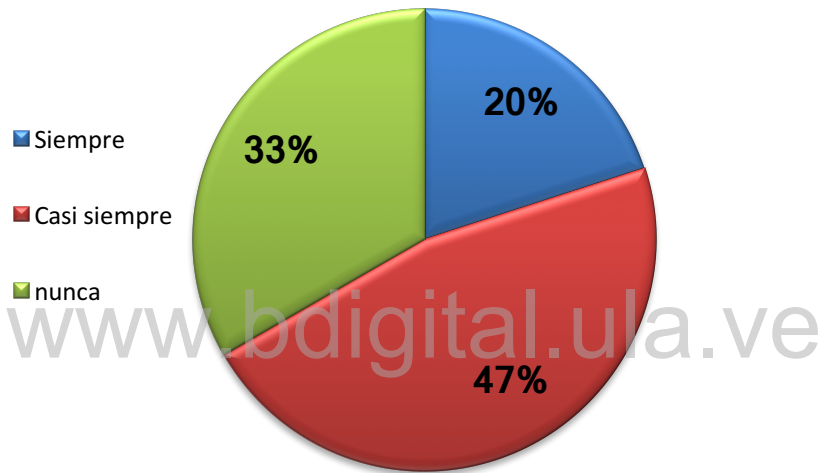


Gráfico 5. ¿Mezcla material de trabajo o equipos que sirven en lo que no sirve? Fuente: Pabón (2017)

El 20% de los encuestados siempre mezcla material de trabajo o equipos que sirven en lo que no sirve, el 33% nunca mezcla material de trabajo o equipos que sirven en lo que no sirve, mientras que el 47% casi siempre mezcla material de trabajo o equipos que sirven en lo que no sirve por la cantidad de usuarios atendidos en el día colocan solo donde encuentran espacio. Lo que evidencia este ítems es que la variable predominante esta en el indicador casi siempre con un 47%

CUADRO 6

Organización (Seiton)			
Pregunta	Siempre	Casi siempre	nunca
¿Hay objetos innecesarios en el área de Atención al Usuario?	4	6	5

□

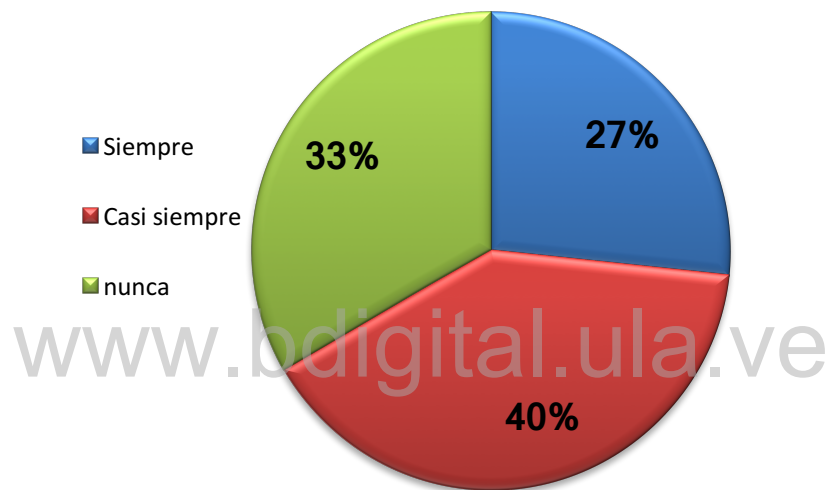


Gráfico 6. ¿Hay Objetos innecesarios en el área de Atención al Usuario?
Fuente: Pabón (2017)

Un 27% expresa que siempre hay objetos innecesarios en el área de atención al usuario, un 33% nunca hay objetos innecesarios en el área de atención al usuario, mientras un 40% manifiesta que casi siempre hay objetos innecesarios en el área de atención al usuario porque no ha existido un proceso de orden y depuración de los mismos. En este ítem se puede evidenciar que el indicador más predominante es casi siempre con un 40%.

CUADRO 7

Limpieza (Seiso)			
Pregunta	Siempre	Casi siempre	nunca
¿Al terminar la jornada laboral el área de trabajo queda desordenada?	4	6	5

□

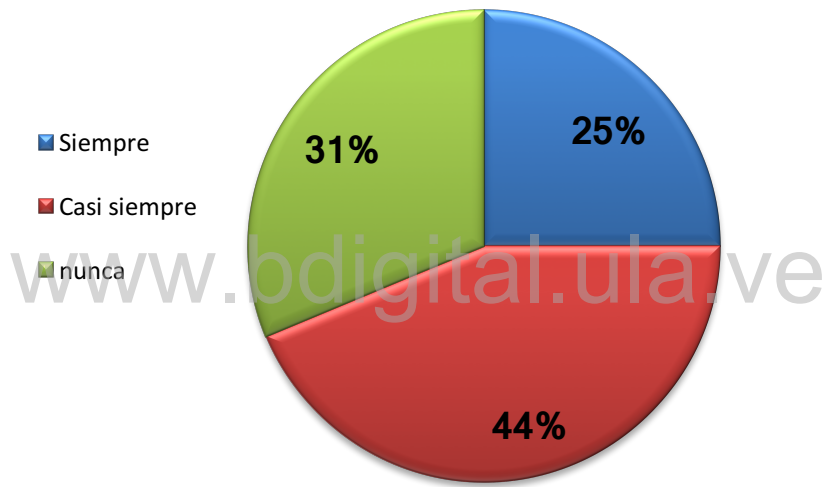


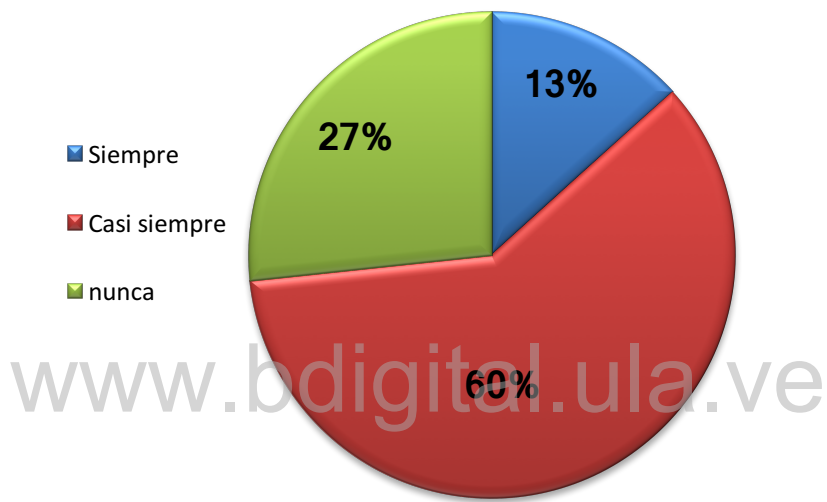
Gráfico 7. ¿Al terminar la jornada laboral el área de trabajo queda desordenada? Fuente: Pabón (2017)

El 25% opina que siempre al terminar la jornada laboral el área de trabajo queda desordenada, un 31% nunca al terminar la jornada laboral el área de trabajo que da desordenada y un 44% expresa que casi siempre al terminar la jornada laboral el área de trabajo queda desordenada porque no tienen disciplina para administrar el tiempo. Lo que se demuestra en este ítem es que la variable predominante está en el indicador casi siempre con un 44%

CUADRO 8

Limpieza (Seiso)			
Pregunta	Siempre	Casi siempre	nunca
¿Hay objetos sobre mesas y sillas que impiden limpiar?	2	9	4

□



**Gráfico 8. ¿Hay objetos sobre mesas y sillas que impiden limpiar?
Fuente: Pabón (2017)**

El 13% dice que siempre hay objetos sobre mesas y sillas que impiden limpiar, el 27% menciona que nunca hay objetos sobre mesas y sillas que impiden limpiar, mientras un 60% manifiesta que hay objetos sobre mesas y sillas que impiden debido a la desorganización de la empresa. Se evidencia que el indicador relevante es casi siempre con un 60% donde indica que Hay objetos sobre mesas y sillas que impiden limpiar.

CUADRO 9

Limpieza (Seiso)			
Pregunta	Siempre	Casi siempre	nunca
¿Deja limpio su material de trabajo en el área?	7	5	3

□

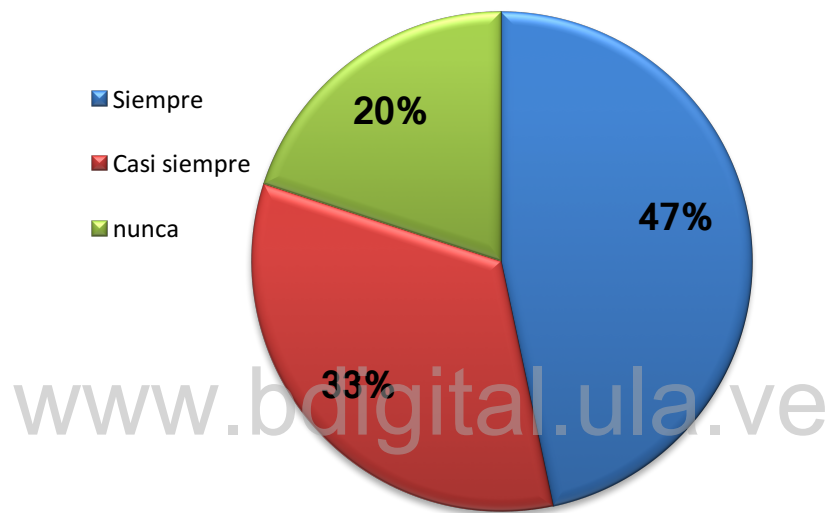


Gráfico 9. ¿Deja limpio su material de trabajo en el área? Fuente: Pabón (2017)

Un 47% opina que siempre deja limpio su material de trabajo en el área, el 20% dice que nunca deja limpio su material de trabajo en el área y un 33% expresa casi siempre deja limpio su material de trabajo en el área. Lo que evidencia este ítems es que la variable predominante esta en el indicador siempre con un 47%.

CUADRO 10

Estandarizar (Seiketsu)			
Pregunta	Siempre	Casi siempre	nunca
¿Se coordinan en equipo para cumplir procedimientos o normas?	7	5	3

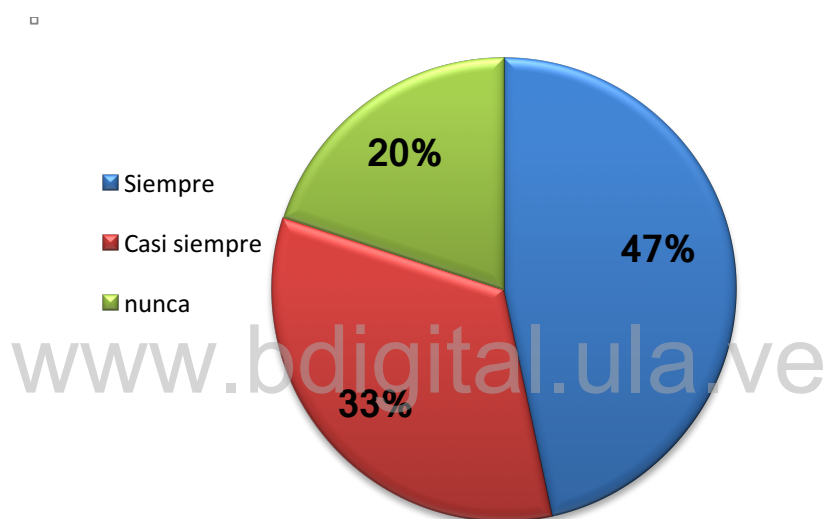


Gráfico 10. ¿Se coordinan en equipo para cumplir procedimientos o normas? Fuente: Pabón (2017)

El 47% siempre se coordinan en equipo para cumplir procedimientos o normas, con previo acuerdo para el respetivo cumplimiento de las mismas. Un 20% nunca se coordinan en equipo para cumplir procedimientos o normas, y otro 33% casi siempre se coordinan en equipo para cumplir procedimientos o normas. Se evidencia que el indicador relevante es siempre con un 47% se coordinan en equipo para cumplir procedimientos o normas.

CUADRO 11

Estandarizar (Seiketsu)			
Pregunta	Siempre	Casi siempre	nunca
¿Cuándo hay un cambio en las tareas a realizar se comunican con el equipo de trabajo?	9	5	1

□

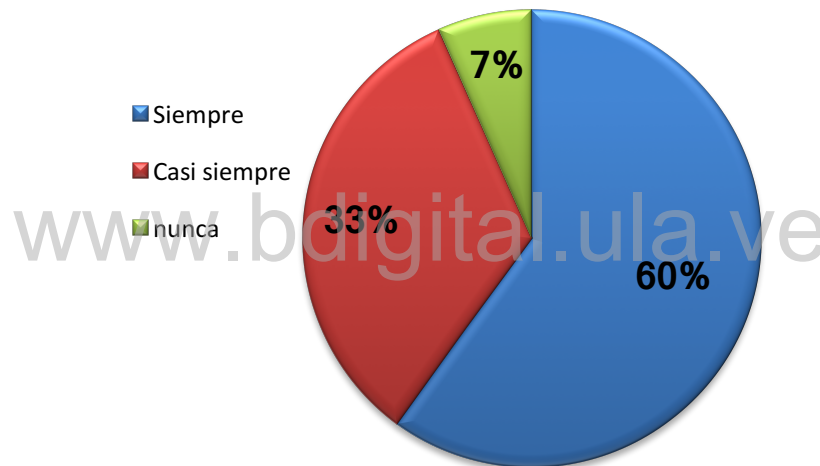


Gráfico 11. ¿Cuándo hay un cambio en las tareas a realizar se comunican con el equipo de trabajo? Fuente: Pabón (2017)

Un 60% expresa que siempre cuando hay cambios en las tareas a realizar se comunican con el equipo de trabajo, un 7% nunca cuando hay cambios en las tareas a realizar se comunican con el equipo de trabajo, mientras un 33% manifiesta que casi siempre se comunican ante cualquier cambio de las tareas a realizar. Lo que se demuestra en este ítems es que la variable predominante esta en el indicador siempre con un 60%

CUADRO 12

Estandarizar (Seiketsu)			
Pregunta	Siempre	Casi siempre	nunca
¿Conoces los procedimientos y normas para la realización de su trabajo?	4	7	2

□

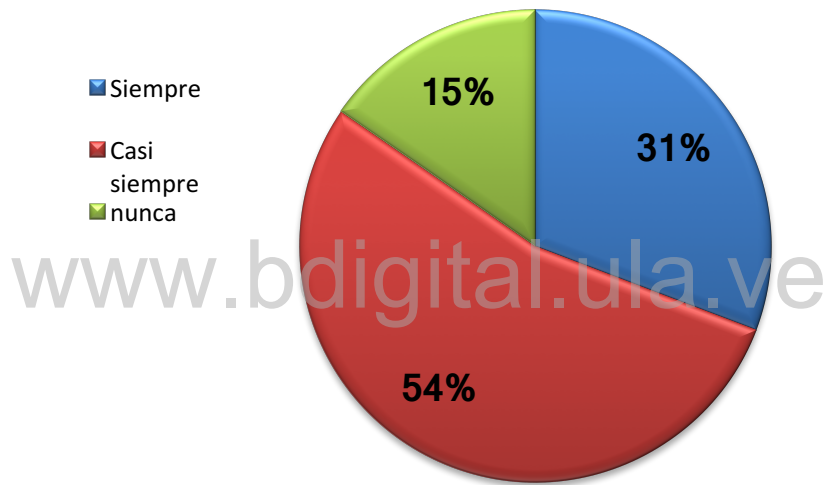


Gráfico 12. ¿Conoces los procedimientos y normas para la realización de su trabajo? Fuente: Pabón (2017)

Del total de encuestados que representan el 100% de la población, el 31% opina que siempre conocen los procedimiento y normas para la realización de su trabajo, un 15% nunca conocen los procedimiento y normas para la realización de su trabajo y un 54% expresa que casi siempre conocen los procedimiento y normas para la realización de su trabajo, haciendo reuniones una o dos veces a la semana para estudiar las normas. En este ítem se puede evidenciar que el indicador más predominante es casi siempre con un 54%.

CUADRO 13

Disciplina (Shitsuke)			
Pregunta	Siempre	Casi siempre	nunca
¿Generalmente sigue los procedimientos indicados?	6	9	0

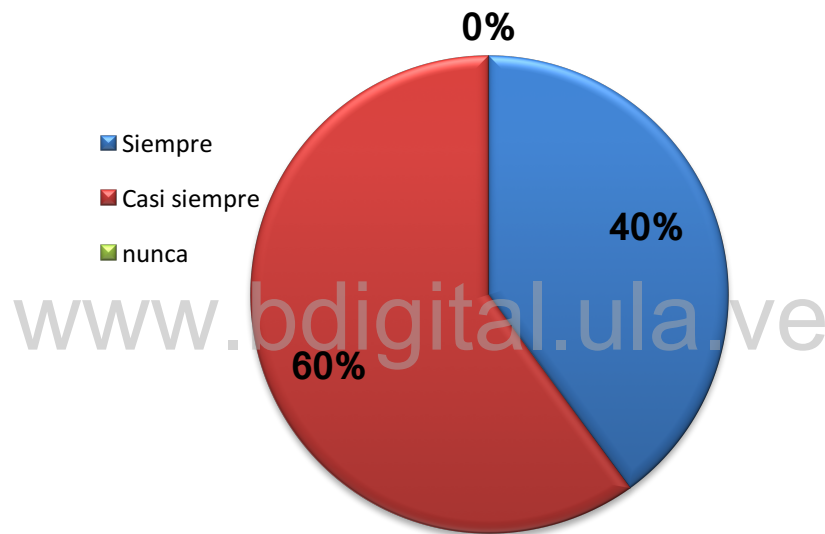


Gráfico 13. ¿Generalmente sigue los procedimientos indicados?
Fuente: Pabón (2017)

Un 40% opina que siempre sigue los procedimientos indicados, y un 60% dice que casi siempre sigue los procedimientos indicados. Se evidencia que el indicador relevante es casi siempre con un 60% donde indica que generalmente siguen los procedimientos indicados.

CUADRO 14

Disciplina (Shitsuke)			
Pregunta	Siempre	Casi siempre	nunca
¿La práctica de la disciplina permite que realice con mayor productividad su trabajo?	9	4	2

□

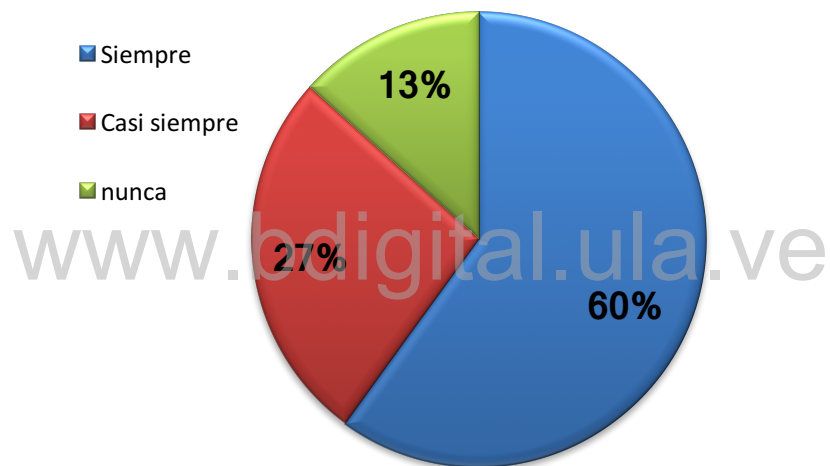


Gráfico 14. ¿La práctica de la disciplina permite que realice con mayor productividad su trabajo? Fuente: Pabón (2017)

En los resultados obtenidos la información arroja que un 60% siempre la disciplina permite que realice con mayor productividad su trabajo, siempre y cuando exista esfuerzo continuamente de practicarla un 13% nunca la disciplina permite que realice con mayor productividad su trabajo, y otro 27% casi siempre la disciplina permite que realice con mayor productividad su trabajo. Lo que se demuestra en este ítems es que la variable predominante esta en el indicador siempre con un 60%

CUADRO 15

Disciplina (Shitsuke)			
Pregunta	Siempre	Casi siempre	nunca
¿La disciplina es un hábito que prácticas cotidianamente?	4	8	3

□

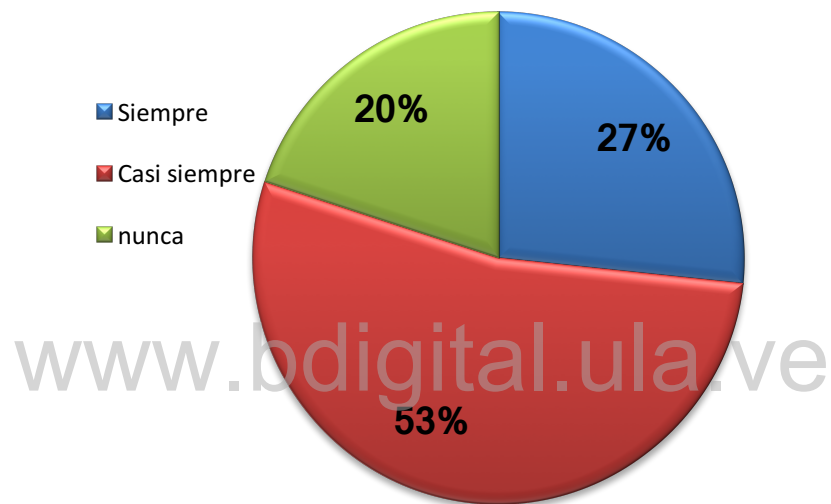


Gráfico 15. ¿La disciplina es un hábito que practicas cotidianamente?
Fuente: Pabón (2017)

Un 27% opina que siempre la disciplina es un hábito que practican cotidianamente, el 20% dice que nunca la disciplina es un hábito que practican cotidianamente y un 53% expresa casi siempre la disciplina es un hábito que practican cotidianamente. Lo que evidencia este ítems es que la variable predominante esta en el indicador casi siempre con un 53%.

CAPITULO V

IMPLEMENTACIÓN DEL METODO 5S

En este capítulo se anexa el programa de la implementación del método según el Manual de Vargas (2010), aplicado al Departamento de Atención al Usuario de la Corporación Eléctrica Nacional Municipio Obispo Ramos de Lora, explicando paso a paso el proceso de Ejecución del Método 5S y sus beneficios además de recordar la Misión, Visión, Valores de la organización con la finalidad de reforzar el compromiso con la Organización.

El aplicar el Método 5s ha sido un gran reto, sin embargo existe compromiso de realizar seguimiento, tener constancia en que esta metodología ayude a mejorar la apariencia, la seguridad de la organización, así como seguir desarrollando una cultura de orden y limpieza lo cual repercutirá en la confianza de los Usuarios.

*METODO 5S APLICADO EN EL
DEPARTAMENTO DE ATENCION AL
USUARIO CORPOELEC MUNICIPIO
OBISPO RAMOS DE LORA ESTADO
MERIDA*

www.bdigital.ula.ve





INTRODUCCIÓN

El presente documento, establece la implementación del método 5s según el manual de Vargas (2010), que deben cumplir para sus respectivos procesos.

Las disposiciones contenidas en esta implementación son de carácter obligatorio y de estricta observancia para los colaboradores del departamento de Atención al Usuario de la Corporación Eléctrica Nacional del Municipio Obispo Ramos de Lora de la zona panamericana del Estado Mérida.

La implementación 5s está dirigido al personal encargado del área a nivel de supervisión y colaboradores, así como al que tenga relación hacia ello, su ámbito de aplicación se circunscribe en el departamento de Atención al Usuario de la Corporación Eléctrica Nacional Municipio Obispo Ramos de Lora de la zona panamericana del Edo Mérida.

Esta implementación del método 5s tiene como propósito fundamental, brindarle a los usuarios mayor eficiencia en los procesos administrativos, como contratos, ordenes de servicios, atención personalizada a sus reclamos y excelente ambiente en la oficina comercial. A los colaboradores les ayudara a optimizar el tiempo, aumentara la productividad de sus labores y a la vez podrán contar con puestos de trabajo que garanticen su salud y seguridad.



OBJETIVO

Mejorar las condiciones de organización, orden y limpieza en el lugar de trabajo.

No es cuestión de estética. Se trata de mejorar las condiciones de trabajo, de seguridad, el clima laboral, la motivación del personal y la eficiencia y, en consecuencia, LA CALIDAD, LA PRODUCTIVIDAD Y LA COMPETITIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

www.bdigital.ula.ve





ORGANIZACIÓN

MISIÓN

Prestar un servicio público de energía eléctrica de calidad, con un personal comprometido en la gestión productiva, para satisfacer necesidades de los usuarios, hacer uso eficiente de los recursos, en una gestión que garantice ingresos suficientes, necesarios a la sostenibilidad financiera de la Organización y en concordancia con un proyecto país expresado en políticas sociales y de desarrollo.

VISIÓN

ser una empresa estratégica posicionada en la prestación del servicio de energía eléctrica con tecnología de punta y un personal calificado, comprometido con el desarrollo económico y social del país, ofreciendo servicios de calidad a sus usuarios, solvente con sus proveedores, con gestión transparente y una sostenibilidad financiera.

VALORES

Ética Organizacional, responsabilidad de los resultados, orientación al usuario y vocación al servicio, respeto, apoyo mutuo y trabajo en equipo, comunicación efectiva.



IMPLEMENTACIÓN DEL METODO 5S

El principio de orden y limpieza al que haremos referencia se denomina método 5s y es de origen japonés. Este concepto no debería resultar nada nuevo para ninguna empresa, pero desafortunadamente si lo es. El movimiento de las 5s es una concepción ligada a la orientación hacia la calidad total que se origino en el Japón bajo la orientación de William Eduards Deming (1900-1993) hace más de 40 años y que está incluida dentro de lo que se conoce como mejoramiento continuo o kaizen.

Surgió a partir de la segunda guerra mundial, sugerida por la unión japonesa de científicos e ingenieros como parte de un movimiento de mejora de calidad y sus objetos principales era eliminar obstáculos que impidan una producción eficiente, lo que trajo también aparejado una mejor sustantiva de la higiene y seguridad durante los procesos productivos.

Su rango de aplicación abarca desde un puesto ubicado en una línea de montaje de automóviles hasta el escritorio de una secretaria administrativa. Para la realización de las 5s es necesario fomentar el trabajo en equipo para que todos los colaboradores se involucren en el proceso de mejora, partiendo del conocimiento de cada uno de sus puestos de trabajo, logrando que la mejora continua se convierta en un trabajo para todos.



IMPLEMENTACIÓN DEL METODO 5S

¿QUE SIGNIFICA 5S?

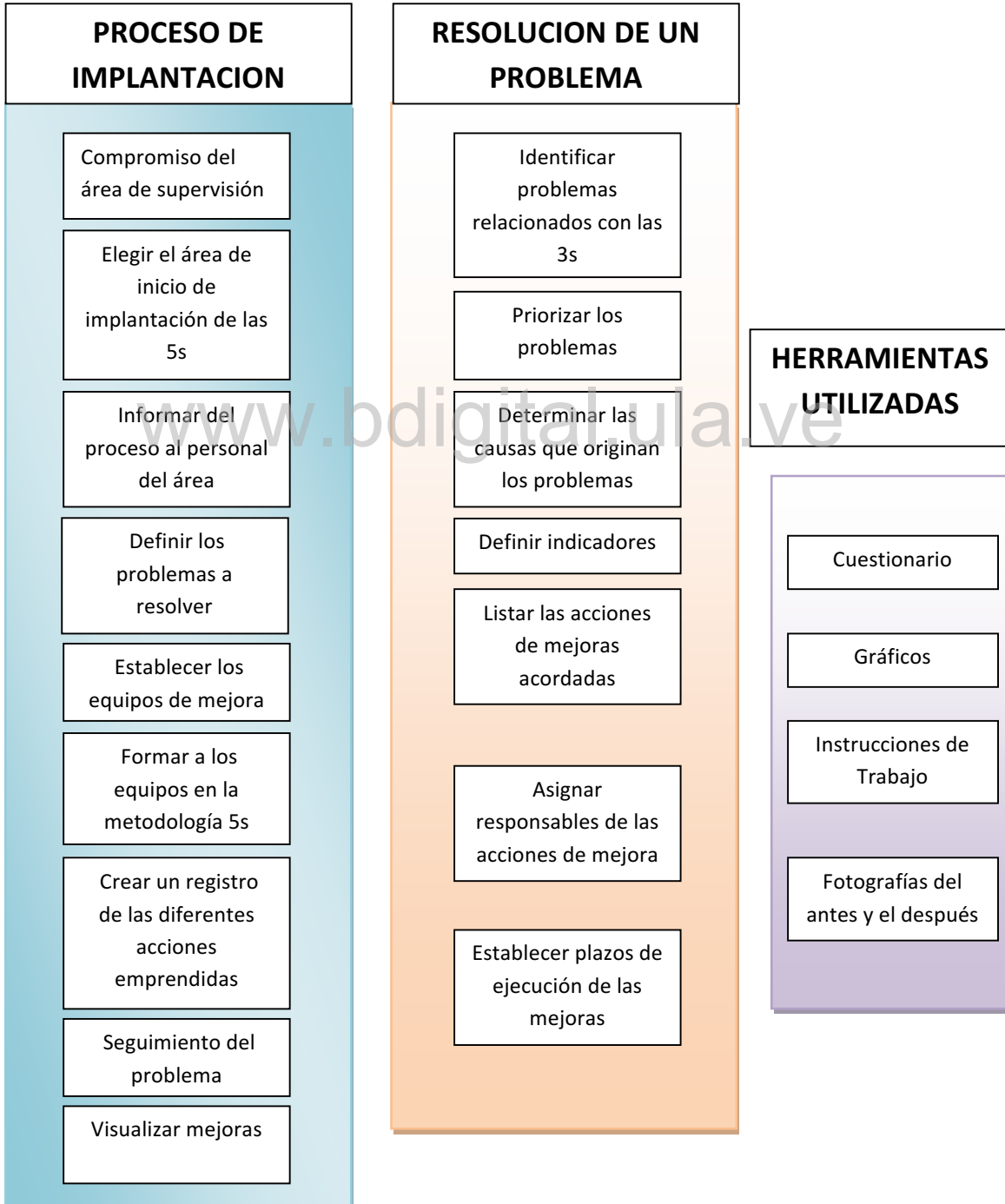
Son cinco principios básicos japoneses cuyos nombres comienzan por S y que van todos en la misma dirección:

CONSEGUIR UNA EMPRESA LIMPIA, ORDENADA Y UN GRATO AMBIENTE DE TRABAJO





IMPLEMENTACIÓN DEL METODO 5S





IMPLEMENTACIÓN DEL METODO 5S

1. CLASIFICACIÓN (SEIRI)

**SEPARAR LO QUE ES NECESARIO DE LO QUE NO LO ES Y TIRAR LO QUE ES
INUTIL**

¿Cómo?

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

www.bdigital.ula.ve

EJECUCIÓN DE LA CLASIFICACIÓN

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

IDENTIFICAR ELEMENTOS INNECESARIOS

El primer paso en la clasificación consiste en preocuparse de los elementos innecesarios del área, y colocarlos en el lugar seleccionado para implantar la 5s en este paso se pueden emplear las siguientes ayudas.

- En esta primera S será necesario un trabajo a fondo en el área, para solamente dejar lo que nos sirve.
- Se entregara un formato para realizar la clasificación, en el primero se anotara la

descripción de todos los objetos que sirvan en el área y en el otro se anotara todos los objetos que no sirvan.

SE OBTENDRÁN LOS SIGUIENTES BENEFICIOS

- Más espacio
- Mejor control de inventario
- Eliminación del despilfarro
- Menos accidentalidad

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA CLASIFICACION



Seguendo este diagrama propuesto se podrá realizar una buena clasificación

ANTES



DESPUES





IMPLEMENTACIÓN DEL METODO 5S

2. ORGANIZACIÓN (SEITON)

COLOCAR LO NECESARIO EN UN LUGAR FACILMENTE ACCESIBLE

¿Cómo?

- Colocar las cosas útiles por orden según criterios de: Seguridad / Calidad/ Eficacia.
- **Seguridad:** Que no se puedan caer, que no se puedan mover, que no estorben.
- **Calidad:** Que no se oxiden, que no golpeen, que no se puedan mezclar, que no se deterioren
- **Eficacia:** Minimizar el tiempo perdido

EJECUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Pretende ubicar los elementos necesarios en sitios donde se pueden encontrar fácilmente para su uso y nuevamente retornarlos al correspondiente sitio.

Permite la ubicación de materiales, herramientas y documentos de forma rápida, mejora la imagen del área ante el cliente. Mejora el control de stocks de proveeduría y/o otros materiales, mejora la coordinación para la ejecución de trabajos.

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

ORDEN Y ESTANDARIZACIÓN

El orden es la esencia de la estandarización, un sitio de trabajo debe estar complementado ordenado antes de aplicar cualquier tipo de estandarización.

La estandarización significa crear un modo consistente de realización de tareas y procedimientos.

PASOS PARA ORGANIZAR

- Definir un nombre, código o color para cada clase de artículo.
- Decidir donde guardar las cosas tomando en cuenta la frecuencia de uso.
- Acomodar las cosas de tal forma que se facilite el colocar etiquetas visibles y utilizar códigos de colores para facilitar la localización de los objetos de manera rápida y sencilla.

www.bdigital.ula.ve

Una vez seleccionados los objetos necesarios se puede ubicar por frecuencia de uso



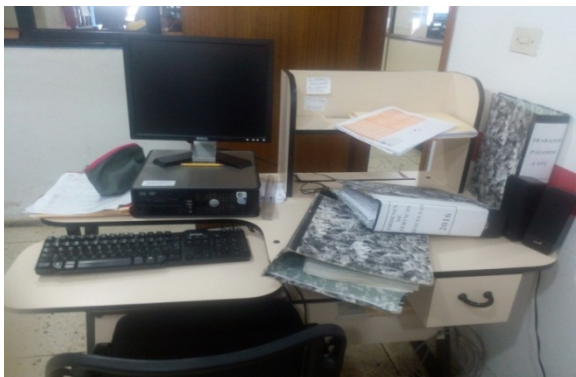
SE OBTENDRÁN LOS SIGUIENTES BENEFICIOS

- Nos ayudara a encontrar fácilmente documentos u objetos de trabajo, optimizando tiempos y movimientos.
- Facilita regresar a su lugar los objetivos o documentos que se ha utilizado
- Ayuda a identificar cuando falta algo
- Da una mejor apariencia

Una vez realizada la organización siguiendo estos pasos, se esta en condiciones de empezar a crear procesos, estándares o normas para mantener la clasificación orden y limpie

ANTES

www.bdigital.ula.ve



DESPUES





IMPLEMENTACIÓN DEL METODO 5S

3 LIMPIEZA (SEISO)

¡LIMPIAR LAS PARTES SUCIAS!

¿Cómo?

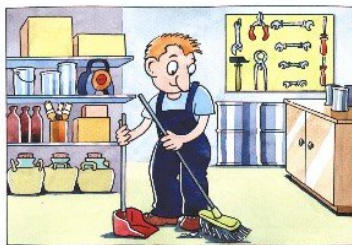
- Recogiendo, y retirando lo que estorba
- Limpiando con un trapo o brocha
- Barriendo
- Eliminando los focos de suciedad

EJECUCION DE LA LIMPIEZA

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

CAMPAÑA DE LIMPIEZA

Es un buen inicio y preparación para la práctica de la limpieza permanente, Esta jornada de limpieza ayuda a obtener un estándar de la forma como deben estar los equipos permanentemente. Las acciones de limpieza deben ayudarnos a mantener el estándar alcanzado el día de la jornada inicial.



SE OBTENDRÁN LOS SIGUIENTES BENEFICIOS

- Aumentara la vida útil del equipo e instalaciones.
- Menos probabilidad de contraer enfermedades.
- Menos accidentes.
- Mejor aspecto.
- Ayuda a evitar mayores daños a la ecología.

ANTES



DESPUÉS





IMPLEMENTACIÓN DEL METODO 5S

4. ESTANDARIZAR (SEIKETZU)

¡MANTENER CONSTANTEMENTE EL ESTADO DE ORDEN, LIMPIEZA E HIGIENE DE NUESTRO SITIO DE TRABAJO!

¿Cómo?

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

EJECUCION DE LA ESTANDARIZACION

En esta etapa se tiende a conservar lo que se ha logrado, aplicando estándares a la práctica de las tres primeras S. Esta cuarta S está fuertemente relacionada con la creación de los hábitos para conservar el lugar de trabajo en perfectas condiciones.

ESTANDARIZACIÓN

Se trata de estabilizar el funcionamiento de todas las reglas definidas en las etapas precedentes, con un mejoramiento y una evolución de la limpieza, ratificando todo lo que se ha realizado y aprobado anteriormente, con lo cual se hace un balance de esta etapa y se obtiene una reflexión acerca de los elementos encontrados para poder darle una solución.

SE OBTENDRÁN LOS SIGUIENTES BENEFICIOS

- Se guarda el conocimiento producido durante años.
- Se mejora el bienestar del personal al crear un habito de conservar

- impecable el sitio de trabajo en forma permanente.
- Se evitan accidentes o riesgos laborales innecesarios.





IMPLEMENTACIÓN DEL METODO 5S

5. DISCIPLINA (SHITSUKE)

¡ACOSTUMBRARSE A APLICAR LAS 5S EN NUESTRO SITIO DE TRABAJO Y A RESPETAR LAS NORMAS CON RIGOR!

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

INCENTIVO A LA DISCIPLINA

- La práctica de la disciplina pretende lograr el hábito de respetar y utilizar correctamente los procedimientos, estándares y controles previamente desarrollados.
- En lo que se refiere a la implantación de las 5s, la disciplina es importante porque sin ella, la implantación de las 4 primeras Ss se deteriora rápidamente.

DISCIPLINA

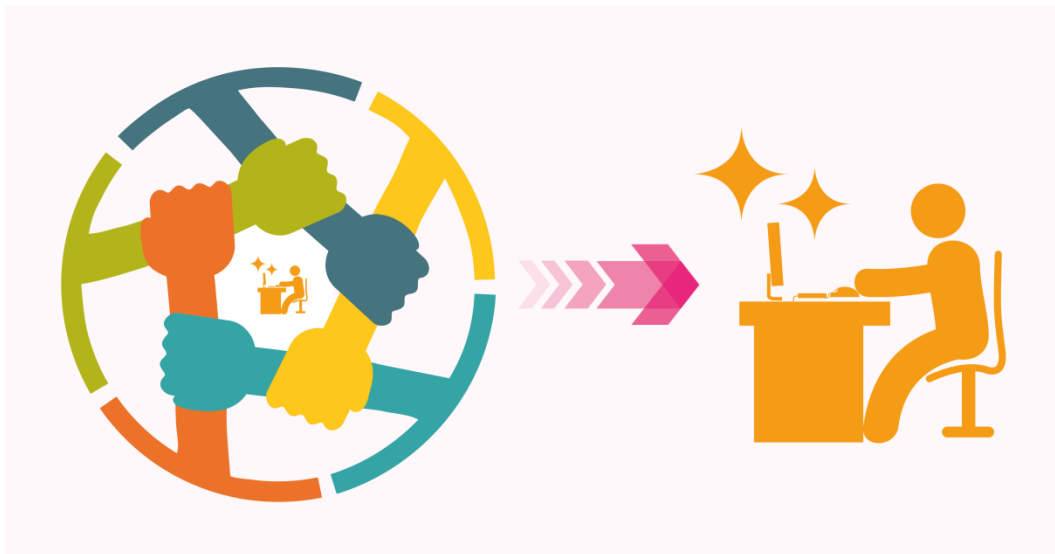
La disciplina no es visible y no puede medirse a diferencia de las otras Ss que se explicaron anteriormente. Existe en la mente y en la voluntad de las personas y solo la conducta demuestra la presencia, sin embargo, se pueden crear condiciones que estimulen la práctica de la disciplina.

PASOS PARA CREAR DISCIPLINA

- Uso de ayudas visuales
- Recorridos a las áreas, por parte de los directivos
- Publicación de fotos del antes y después
- Boletines informativos, carteles, usos de insignias, concursos de lema y logotipo.
- Establecer rutinas diarias de aplicación como 5 minutos de 5s, actividades mensuales y semestrales.
- Realizar evaluaciones periódicas, utilizando criterios pre-establecidos, con grupos de verificación independientes.
-

SE OBTENDRÁN LOS SIGUIENTES BENEFICIOS:

- Se evita sanciones
- Mejora nuestra eficacia.
- El personal es más apreciado por los jefes y compañeros.
- Mejora la imagen.



EVALUACIÓN DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN

CATEGORIA		PREGUNTAS	1	2	3	4	COMENTARIOS
CLASIFICACION	1	¿Existen elementos innecesarios en los puestos de trabajo?					
	2	¿Están todas las herramientas en condiciones sanitarias y seguras?					
	3	¿El área de trabajo se encuentra limpia y señalada?					
PUNTAJE TOTAL							
ORGANIZACION	1	¿Existe un sitio específico para cada documento o herramienta marcada visualmente?					
	2	¿Es fácil reconocer el lugar para cada cosa?					
	3	¿ Se vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas					
PUNTAJE TOTAL							

LIMPIEZA	1	¿Las áreas de trabajo se encuentran limpias?					
	2	¿Los equipos se mantienen en buenas condiciones?					
	3	¿Es fácil localizar los elementos de limpieza?					
PUNTAJE TOTAL							
ESTANDARIZACION	1	¿Se respetan consistentemente las normas de trabajo?					
	2	¿Están asignadas las responsabilidades de limpieza?					
	3	¿Están los compartimientos de desperdicios Vacíos y limpios?					

PUNTAJE TOTAL						
DISCIPLINA	1	¿Son observadas las reglas de seguridad y limpieza?				
	2	¿Respetan las normas del sitio de trabajo?				
	3	¿Se respetan las áreas de no comer y no fumar?				
PUNTAJE TOTAL						

www.bdigital.ula.ve

Instrucciones:

Por favor, lea detenidamente cada una de las preguntas según sus categorías y de respuesta de cada ítem. Utilice este formato para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada enunciado que se presenta, marcando con una equis (x) en el espacio correspondiente según la siguiente escala:

4.- Excelente

2.- Regular

3.- Bueno

1.- Deficiente

C.C.Reconocimiento

CONCLUSIÓN

Luego de la implementación de la metodología 5s en el Departamento de atención al usuario CORPOELEC Municipio Obispo Ramos de Lora del Estado Mérida, se logro incrementar la productividad en la oficina, brindando respuestas oportunas a las solicitudes, clasificación, organización a nivel de archivos y documentos. Estandarizando el departamento gracias al compromiso de los colaboradores.

Antes de proceder con la metodología 5s se Identifico el tipo de atención al usuario en la Corporación Eléctrica Nacional por medio de la encuesta realizada, los elementos evaluados fueron analizados según su nivel e interrelación, constituyendo de esta manera una base para establecer las estrategias de solución y desarrollo, destacándose con el uso de esta herramienta la necesidad de implementar la metodología 5s. Finalmente, se concluye que esta información permitió la estandarización de cada una de las etapas de la metodología, mejorando la organización, coordinación, desempeño del servicio, evidenciando sus capacidades productivas y potenciales, brindando confianza, garantía en el control de la información, documentación y con ello, lograr reducir las inconformidades y reproceso cumpliendo así, con las expectativas de los usuarios.

Cumpliendo con los objetivos de la investigación se define la situación actual de la corporación Eléctrica Nacional por medio del instrumento de recolección de información (La Encuesta) de esta manera verificando los puntos críticos del método 5s enfocándose en Organización, estandarización y disciplina.

Se procedió a implementar el método 5s por medio de la capacitación hacia los colaboradores del departamento de atención al usuario de la Corporación Eléctrica Nacional Municipio Obispo Ramos de Lora. No importa

el lugar ni el tamaño en donde se aplique el método 5s, si se aplica en orden y con responsabilidad siempre se tendrá un resultado progresivo.

Es fundamental tener el apoyo del supervisor para que el trabajador le tome importancia a la implementación de las 5s. Se debe considerar que, para la implementación de la metodología 5s, debe existir un fuerte compromiso del supervisor de la oficina, quien toma decisiones y gestiona los recursos necesarios.

Se implemento una evaluación de seguimiento para lograr que la implementación del método 5s no decaiga en el tiempo. Es importante mencionar que se aplico una herramienta de calidad llamada método 5s se le dio seguimiento y se pueden mostrar los resultados.

www.bdigital.ula.ve

RECOMENDACIONES

Incorporación del Desarrollo de programas de capacitación en el método 5s que le permitan al personal adoptar nuevos conocimientos en su área de trabajo a fin de proporcionar una mejor atención al cliente. Está principalmente orientada a dar a conocer el alcance y beneficios de la implementación de la mejora continua.

La Realización de seguimiento en relación a la metodología 5s, a fin de aplicar mejoramiento continuo dentro del departamento de atención al usuario de la Corporación eléctrica Nacional

El Mantenimiento de un incentivo constante para que los trabajadores se mantengan motivados a conservar la metodología 5s en el área laboral, para así encontrar mejoras continuas.

El Seguimiento y respeto las políticas entorno a la metodología de las 5s a fin que se pueda mantener la filosofía en el tiempo.

Se recomienda la continuación con la metodología 5s en los demás departamentos, para que esta sea la base de un proceso general la mejora continua que permitan mejorar la calidad y eficiencia de la empresa con la aplicación del método.

REFERENCIAS

- Arias, F (2012) El proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica 6ta edición. Editorial Episteme.
- Arias, F (2006) El proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica 5ta edición. Editorial Episteme.
- Bellón, L (2001) Calidad Total, que la promueve, que la inhibe [pagina web en línea]. Disponible. https://books.google.co.ve/books?id=ZkoqjINvIrMC&pg=PA4&lpg=PA4&dq=bellon+alvarez+luis+alberto+calidad+total&source=bl&ots=GRIb9peD9S&sig=_3Z6Vtuy3xyv0QgpGofGtr15Mo0&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiirsLG4qTPAhVK1B4KHfxABSsQ6AEIGjAA#v=onepage&q=bellon%20alvarez%20luis%20alberto%20calidad%20total&f=false [consulta 2015, agosto 23]
- Briozzo, G (2016) Las “5s” herramientas de mejora de calidad. Rev.hosp. [pagina web en línea]. Disponible. [file:///C:/Users/Yuleidy/Downloads/03%20%20Las%205%20S%20-%20Herramienta%20de%20mejora%20de%20la%20calidad.%20G.%20Briozzo%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Yuleidy/Downloads/03%20%20Las%205%20S%20-%20Herramienta%20de%20mejora%20de%20la%20calidad.%20G.%20Briozzo%20(1).pdf) [consulta 2016, Julio 11]
- Bujan, M (s/a) Enciclopedia financiera Cultura Organizacional [pagina web en línea]. Disponible <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/cultura-organizacional.htm> [consulta 2016, Agosto 17]
- Calderón, G (2015) Servicio al Cliente [pagina web en línea]. Disponible <https://prezi.com/o4yagrb6aeme/servicio-al-cliente/> [consulta 2016, Septiembre 22]
- Carriña, S (2014) Los sistemas de gestión 5S y estándares visuales como herramienta para obtener mejoras en las “buenas prácticas de

fabricación” [pagina web en línea]. Disponible:
<https://riunet.upv.es/handle/10251/57013> [consulta 2014, Diciembre 16]

Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela Publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5453 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, Viernes 24 de Marzo de 2000

Fauli, Ruano, Latorre, & Ballester (2013) Implantación del sistema de calidad 5s en un centro integrado publico de formación profesional [pagina web en línea]. Disponible <http://revistas.um.es/reifop/article/view/181081> [consulta 2014, Diciembre 16]

Gahiter, N y Frazier, G (1999) un problema clave es como lograr la calidad [paginawebenlínea]. Disponible https://books.google.co.ve/books?id=9PIKMphlixEC&dq=gaither+y+frazier+1999+un+problema+clave+es+como+lograr+la+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjXIIcU_MjPAhXM7iYKHb12CkAQ6AEIQTAG [consulta 2015, agosto 18]

Guadalupe, V (2008) La Organización [pagina web en línea]. Disponible <http://www.monografias.com/trabajos56/conceptosorganizacion/conceptos-organizacion2.shtml#ixzz4L6vK9DRk> [consulta 2016, Septiembre 22]

Haner, V (2014) Principios de Calidad de Ishikawa [pagina web en línea]. <https://prezi.com/ma3mzvvnv2cdx/kauro-ishikawa/> [consulta 2015, mayo 04]

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras Gaceta Oficial N° 6076 extraordinario de fecha 07 de mayo de 2012

López, C (2001) los 10 componentes básicos del buen servicio [pagina web en línea]. Disponible <http://www.gestiopolis.com/10-componentes-basicos-buen-servicio/> [consulta 2016, Septiembre 20]

- Machado, M (2012) artículo arbitrado aplicación de las 5s en una organización y en nuestra vida personal [pagina web en línea]. Disponible <https://es.scribd.com/doc/49985911/Articulo-Arbitrado-CarolyMachado> [consulta 2015, Agosto 06]
- Moreno, A (2011). El método keizen para el mejoramiento continuo [pagina web en línea]. Disponible: <http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-metodo-kaizen-para-el-mejoramiento-continuo> [consulta 2014, Noviembre 16]
- Piña, E (2007) Compilación Gotas de conocimiento la estrategia de las 5s [pagina web en línea]. Disponible http://www.gotasdeconocimiento.com/pdf/1_Sistemas/estrategia_5_S.pdf [consulta 2014, marzo 08]
- Rey, S (2005). Las 5s Orden y Limpieza en los puestos de trabajo. Editorial Fundación Confemetal.
- Rincón, M (2014) la teoría kaizen como corriente humanística y paradigmática [pagina web en línea] Disponible <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/2528/4077> [consulta 2015, abril 12]
- Rosas, J (s/a) portal la seguridad, la prevención y la salud ocupacional de Chile [pagina web en línea]. Disponible <http://www.paritarios.cl/consejos.htm> [consulta 2014, marzo 08]
- Saldaña, J (2015) Conceptualización de la Calidad [pagina web en línea] Disponible <http://www.degerencia.com/articulo/conceptualizacion-de-calidad> [consulta 2014, abril 12]

- Silva, R (2011) Calidad en el servicio al cliente [pagina web en línea]. Disponible <http://www.monografias.com/trabajos66/calidad-servicio-cliente/calidad-servicio-cliente2.shtml> [consulta 2014, Junio 11]
- Torres, J (2007) revista mejora en la calidad de atención, el concepto de mejora continua. [Pagina web en línea]. Disponible http://www.clinicainternacional.com.pe/pdf/revistainterciencia/4/Mejora_Calidad.pdf [consulta 2014, Junio 30]
- Vargas, H (2010). Manual de Implementación Programa 5s [libro en línea]. Corporación Autónoma Regional de Santander. Disponible: www.eumend.net/cursecon/libreria/2004/5s/2.pdf [consulta: 2014, Noviembre 22]

www.bdigital.ula.ve

ANEXO

VALIDACIÓN DEL

www.bdigital.ula.ve

INSTRUMENTO

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
POSTGRADO EN DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL

Estimada Msc. Carola Pico

Mediante la presente, solicito su valiosa colaboración en la revisión y juicio como experta en el área, del instrumento que se anexa, con el propósito de determinar la validez del mismo, el cual es necesario para perfeccionar el cuestionario sobre "Método 5S aplicado en el departamento de atención al usuario CORPOELEC Municipio Obispo Ramos de Lora Estado Mérida", como parte del trabajo Especial de Grado en la Especialización Derecho Mercantil, opción Gerencia de Recursos Humanos y Gestión Empresarial, realizada en la Universidad de Los Andes.

Agradeciendo su colaboración y receptividad, se despide

Atentamente,


Yuleidy Pabon

Tesista


Prof. Julia Carruyo

Tutora

1.- Identificación de la Investigación

“Método 5S aplicado en el departamento de atención al usuario CORPOELEC Municipio Obispo Ramos de Lora Estado Mérida”

2.- Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Aplicar el método de las 5s en el departamento de atención al usuario de la Corporación Eléctrica Nacional Municipio Obispo Ramos de Lora.

Objetivos Específicos:

- 1.- Identificar el tipo de atención al usuario en la Corporación Eléctrica Nacional
- 2.- Definir la situación actual en el departamento de atención al usuario de la Corporación Eléctrica Nacional
- 3.- Señalar del método las 5s los puntos críticos en el departamento de atención al usuario
- 4.- Implementar el método 5s para el mejoramiento de la productividad y servicio en el departamento de atención al usuario

3.- Población

La población de la presente investigación se tomo en consideración los datos suministrados de la Corporación Eléctrica Nacional del Municipio Obispo Ramos de Lora, en la cual se registra un total de 15 trabajadores, clasificados de la siguiente manera 6 mujeres con edades comprendidas entre 28-45 años y 9 hombres con edades comprendidas entre 22-52años, siendo mi población objeto estudio a considerar.

4.- Muestra

Según Arias (2012) La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (pág.83) En este caso la muestra es intencional y aleatoria, por el número de la población.

www.bdigital.ula.ve

CUESTIONARIO
**Método 5s en el Área de Atención al Usuario de la Corporación Eléctrica
Nacional Obispo Ramos de Lora**

Instrucciones: Marque con una X la opción que considere se acerque más a lo que está sucediendo en su área de trabajo

PREGUNTAS	CATEGORIA		
	Siempre	Casi Siempre	Nunca
Clasificación (Seiri)			
1. ¿Existen artículos obsoletos o inservibles en el área de Atención al Usuario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿La papelería de trabajo está en un solo lugar y ordenado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Existe material de trabajo sin uso en escritorios por varias semanas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organización (Seiton)			
4. ¿Toma más de 1min para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Mezclan material de trabajo o equipos que sirven en lo que no sirve?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Hay objetos innecesarios en el área de atención al cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PREGUNTAS	CATEGORIA		
	Siempre	Casi Siempre	Nunca
Limpieza (Seiso)			
7. ¿Al terminar la jornada laboral en área de trabajo queda desordenada?			
8. ¿Hay objetos sobre mesas y sillas que impiden limpiar?			
9. ¿Deja limpio su material de trabajo en el área?			
Estandarizar (Seiketsu)			
10. ¿Se coordinan en equipo para cumplir procedimientos o normas?			
11. ¿Cuándo hay un cambio en las tareas a realizar se comunican con el equipo de trabajo?			
12. ¿Conoces los procedimientos y normas para la realización de su trabajo?			
Disciplina (Shitsuke)			
13. ¿Generalmente sigue los procedimientos indicados?			
14. ¿La práctica de la disciplina permite que realices con mayor productividad su trabajo?			
15. ¿La disciplina es un habito que practicas cotidianamente?			

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ITEM	ESCALA				OBSERVACIONES
	DEJAR	MODIFICAR	ELIMINAR	INCLUIR	
1	✓				
2	✓				
3	✓				
4	✓				
5	✓				
6	✓				
7	✓				
8	✓				
9	✓				
10	✓				
11	✓				
12	✓				
13	✓				
14	✓				
15	✓				

Instrucciones:

Por favor, lea detenidamente cada uno de los enunciados y de respuesta de cada ítem.

Utilice este formato para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada enunciado que se presenta, marcando con una equis (x) en el espacio correspondiente según la siguiente escala:

3.- Bueno

2.- Regular

1.- Deficiente

Si desea plantear alguna sugerencia para enriquecer el instrumento, utilice el espacio correspondiente a observaciones.

www.bdigital.ula.ve

INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	✓		
Claridad en la redacción de los ítems	✓		
Pertinencia de la pregunta con los objetivos	✓		
Relevancia del contenido	✓		
Factibilidad de aplicación	✓		

Nombre y Apellido: Carola Pico

Cédula de Identidad: 12.780.333

Profesión: Msc. Gerencia de Talento Humano

www.bdigital.ula.ve

Títulos obtenidos: T.S.U Administración de Empresas

- Lic. en Ciencias Gerenciales

- Diplomado en Gerencia de Recursos Humanos

Institución donde labora: _____

Cargo que desempeña: Representante de Servicio al Cliente (R.S.C)

Antigüedad en el cargo: 17 años

Fecha: 18/01/2017

Firma: Cardozo

Observaciones: _____

www.bdigital.ula.ve

CONSTANCIA DE JUICIO DEL EXPERTO EN EL ÁREA

Yo, Carola Peco Titular de la
cédula de identidad N° 12780333, certifico que realicé el
juicio de experto del cuestionario diseñado por Yuleidy Pabón, en la
investigación titulada "Método 5S Aplicado en el departamento de atención al
usuario CORPOELEC Municipio Obispo Ramos de Lora Estado Mérida"

Firma: 

Fecha: 18/01/2017

www.bdigital.ula.ve


REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
POSTGRADO EN DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL

Estimada Msc. Laura Del Castillo

Mediante la presente, solicito su valiosa colaboración en la revisión y juicio como experta en el área, del instrumento que se anexa, con el propósito de determinar la validez del mismo, el cual es necesario para perfeccionar el cuestionario sobre "Método 5S Aplicado en el departamento de atención al usuario CORPOELEC Municipio Obispo Ramos de Lora Estado Mérida", como parte del trabajo Especial de Grado en la Especialización Derecho Mercantil, opción Gerencia de Recursos Humanos y Gestión Empresarial, realizada en la Universidad de Los Andes.

Agradeciendo su colaboración y receptividad, se despide

Atentamente,


Yuleidy Pabon

Tesista


Prof. Julia Carruyo

Tutora

1.- Identificación de la Investigación

“Método 5S aplicado en el departamento de atención al usuario CORPOELEC Municipio Obispo Ramos de Lora Estado Mérida”

2.- Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Aplicar el método de las 5s en el departamento de atención al usuario de la Corporación Eléctrica Nacional Municipio Obispo Ramos de Lora.

Objetivos Específicos:

- 1.- Identificar el tipo de atención al usuario en la Corporación Eléctrica Nacional
- 2.- Definir la situación actual en el departamento de atención al usuario de la Corporación Eléctrica Nacional
- 3.- Señalar del método las 5s los puntos críticos en el departamento de atención al usuario
- 4.- Implementar el método 5s para el mejoramiento de la productividad y servicio en el departamento de atención al usuario

3.- Población

La población de la presente investigación se tomo en consideración los datos suministrados de la Corporación Eléctrica Nacional del Municipio Obispo Ramos de Lora, en la cual se registra un total de 15 trabajadores, clasificados de la siguiente manera 6 mujeres con edades comprendidas entre 28-45 años y 9 hombres con edades comprendidas entre 22-52años, siendo mi población objeto estudio a considerar.

4.- Muestra

Según Arias (2012) La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (pág.83) En este caso la muestra es intencional y aleatoria, por el número de la población.

www.bdigital.ula.ve

CUESTIONARIO
**Método 5s en el Área de Atención al Usuario de la Corporación Eléctrica
Nacional Obispo Ramos de Lora**

Instrucciones: Marque con una X la opción que considere se acerque más a lo que está sucediendo en su área de trabajo

PREGUNTAS	CATEGORIA		
	Siempre	Casi Siempre	Nunca
Clasificación (Seiri)			
1. ¿Existen artículos obsoletos o inservibles en el área de Atención al Usuario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿La papelería de trabajo está en un solo lugar y ordenado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Existe material de trabajo sin uso en escritorios por varias semanas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organización (Seiton)			
4. ¿Toma más de 1min para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Mezclan material de trabajo o equipos que sirven en lo que no sirve?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Hay objetos innecesarios en el área de atención al cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PREGUNTAS	CATEGORIA		
	Siempre	Casi Siempre	Nunca
Limpieza (Seiso)			
7. ¿Al terminar la jornada laboral en área de trabajo queda desordenada?			
8. ¿Hay objetos sobre mesas y sillas que impiden limpiar?			
9. ¿Deja limpio su material de trabajo en el área?			
Estandarizar (Seiketsu)			
10. ¿Se coordinan en equipo para cumplir procedimientos o normas?			
11. ¿Cuándo hay un cambio en las tareas a realizar se comunican con el equipo de trabajo?			
12. ¿Conoces los procedimientos y normas para la realización de su trabajo?			
Disciplina (Shitsuke)			
13. ¿Generalmente sigue los procedimientos indicados?			
14. ¿La práctica de la disciplina permite que realices con mayor productividad su trabajo?			
15. ¿La disciplina es un habito que practicas cotidianamente?			

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ITEM	ESCALA				OBSERVACIONES
	DEJAR	MODIFICAR	ELIMINAR	INCLUIR	
1	✓				
2	✓				
3	✓				
4	✓				
5	✓				
6	✓				
7	✓				
8	✓				
9	✓				
10	✓				
11	✓				
12	✓				
13	✓				
14	✓				
15	✓				

Instrucciones:

Por favor, lea detenidamente cada uno de los enunciados y de respuesta de cada ítem.

Utilice este formato para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada enunciado que se presenta, marcando con una equis (x) en el espacio correspondiente según la siguiente escala:

3.- Bueno

2.- Regular

1.- Deficiente

Si desea plantear alguna sugerencia para enriquecer el instrumento, utilice el espacio correspondiente a observaciones.

www.bdigital.ula.ve

INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	✓		
Claridad en la redacción de los ítems	✓		
Pertinencia de la pregunta con los objetivos	✓		
Relevancia del contenido	/		
Factibilidad de aplicación	/		

Nombre y Apellido: Laura Beatriz Del Castillo.

Cédula de Identidad: 15 922658

Profesión: Economista

www.bdigital.ula.ve

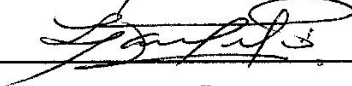
Títulos obtenidos: Economista Magister en Administración Mención Finanzas.

Institución donde labora: Libre Ejercicio.

Cargo que desempeña: _____

Antigüedad en el cargo: _____

Fecha: 24/03/2014

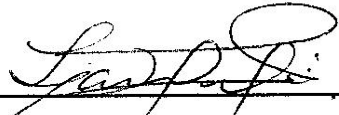
Firma: 

Observaciones: El instrumento está muy bien
elaborado se enuncia coherencia
y relación entre los objetivos y los
temas del instrumento

www.bdigital.ula.ve

CONSTANCIA DE JUICIO DEL EXPERTO EN EL ÁREA

Yo, Laura Del Castillo (Economista) Titular de la
cédula de identidad N° 15922658, certifico que realicé el
juicio de experto del cuestionario diseñado por Yuleidy Pabón, en la
investigación titulada "Método 5S Aplicado en el departamento de atención al
usuario CORPOELEC Municipio Obispo Ramos de Lora Estado Mérida"

Firma: 

Fecha: 24/03/2019

www.bdigital.ula.ve

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
POSTGRADO EN DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL

Estimada Msc. Gloria Rincón

Mediante la presente, solicito su valiosa colaboración en la revisión y juicio como experta en el área, del instrumento que se anexa, con el propósito de determinar la validez del mismo, el cual es necesario para perfeccionar el cuestionario sobre "Método 5S Aplicado en el departamento de atención al usuario CORPOELEC Municipio Obispo Ramos de Lora Estado Mérida", como parte del trabajo Especial de Grado en la Especialización Derecho Mercantil, opción Gerencia de Recursos Humanos y Gestión Empresarial, realizada en la Universidad de Los Andes.

Agradeciendo su colaboración y receptividad, se despide

Atentamente,


Yuleidy Pabon

Tesista


Prof. Julia Carruyo

Tutora

1.- Identificación de la Investigación

“Método 5S aplicado en el departamento de atención al usuario CORPOELEC Municipio Obispo Ramos de Lora Estado Mérida”

2.- Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Aplicar el método de las 5s en el departamento de atención al usuario de la Corporación Eléctrica Nacional Municipio Obispo Ramos de Lora.

Objetivos Específicos:

- 1.- Identificar el tipo de atención al usuario en la Corporación Eléctrica Nacional
- 2.- Definir la situación actual en el departamento de atención al usuario de la Corporación Eléctrica Nacional
- 3.- Señalar del método las 5s los puntos críticos en el departamento de atención al usuario
- 4.- Implementar el método 5s para el mejoramiento de la productividad y servicio en el departamento de atención al usuario

3.- Población

La población de la presente investigación se tomo en consideración los datos suministrados de la Corporación Eléctrica Nacional del Municipio Obispo Ramos de Lora, en la cual se registra un total de 15 trabajadores, clasificados de la siguiente manera 6 mujeres con edades comprendidas entre 28-45 años y 9 hombres con edades comprendidas entre 22-52años, siendo mi población objeto estudio a considerar.

4.- Muestra

Según Arias (2012) La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (pág.83) En este caso la muestra es intencional y aleatoria, por el número de la población.

www.bdigital.ula.ve

CUESTIONARIO
**Método 5s en el Área de Atención al Usuario de la Corporación Eléctrica
Nacional Obispo Ramos de Lora**

Instrucciones: Marque con una X la opción que considere se acerque más a lo que está sucediendo en su área de trabajo

PREGUNTAS	CATEGORIA		
	Siempre	Casi Siempre	Nunca
Clasificación (Seiri)			
1. ¿Existen artículos obsoletos o inservibles en el área de Atención al Usuario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿La papelería de trabajo está en un solo lugar y ordenado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Existe material de trabajo sin uso en escritorios por varias semanas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organización (Seiton)			
4. ¿Toma más de 1min para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Mezclan material de trabajo o equipos que sirven en lo que no sirve?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Hay objetos innecesarios en el área de atención al cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PREGUNTAS	CATEGORIA		
	Siempre	Casi Siempre	Nunca
Limpieza (Seiso)			
7. ¿Al terminar la jornada laboral en área de trabajo queda desordenada?			
8. ¿Hay objetos sobre mesas y sillas que impiden limpiar?			
9. ¿Deja limpio su material de trabajo en el área?			
Estandarizar (Seiketsu)			
10. ¿Se coordinan en equipo para cumplir procedimientos o normas?			
11. ¿Cuándo hay un cambio en las tareas a realizar se comunican con el equipo de trabajo?			
12. ¿Conoces los procedimientos y normas para la realización de su trabajo?			
Disciplina (Shitsuke)			
13. ¿Generalmente sigue los procedimientos indicados?			
14. ¿La práctica de la disciplina permite que realices con mayor productividad su trabajo?			
15. ¿La disciplina es un hábito que practicas cotidianamente?			

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ITEM	ESCALA				OBSERVACIONES
	DEJAR	MODIFICAR	ELIMINAR	INCLUIR	
1	✓				
2	✓				
3	✓				
4	✓				
5	✓				
6	✓				
7	✓				
8	✓				
9	✓				
10	✓				
11	✓				
12	✓				
13	✓				
14	✓				
15	✓				

Instrucciones:

Por favor, lea detenidamente cada uno de los enunciados y de respuesta de cada ítem.

Utilice este formato para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada enunciado que se presenta, marcando con una equis (x) en el espacio correspondiente según la siguiente escala:

3.- Bueno

2.- Regular

1.- Deficiente

Si desea plantear alguna sugerencia para enriquecer el instrumento, utilice el espacio correspondiente a observaciones.

www.bdigital.ula.ve

INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X		
Claridad en la redacción de los ítems	X		
Pertinencia de la pregunta con los objetivos	X		
Relevancia del contenido	X		
Factibilidad de aplicación	X		

Nombre y Apellido: Gloria Jimón Velázquez.

Cédula de Identidad: 20 100473.

Profesión: MSE Talento Humano.

Títulos obtenidos: TSU Administración de Empresas -
Lic. Ciencias Gerenciales, MSE talento humano.

Institución donde labora: Banco Exterior CA-

Cargo que desempeña: Gerente Operaciones

Antigüedad en el cargo: 15 años.

Fecha: 27-01-2017.

Firma: 

Observaciones: _____

CONSTANCIA DE JUICIO DEL EXPERTO EN EL ÁREA

Yo, Gloria Jimón Velázquez Titular de la cédula de identidad N° 10/00473, certifico que realicé el juicio de experto del cuestionario diseñado por Yuleidy Pabón, en la investigación titulada "Método 5S Aplicado en el departamento de atención al usuario CORPOELEC Municipio Obispo Ramos de Lora Estado Mérida"

Firma: Gloria Jimón

Fecha: 27/01/2017

www.bdigital.ula.ve