

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA “INDOAMÉRICA”

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y ECONÓMICAS**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS Y NEGOCIOS**

TEMA

**“APLICACIÓN DE LA FILOSOFÍA 5 “S” EN EL CENTRO DE
INFORMACIÓN TURÍSTICA QUITUMBE PERTENECIENTE
AL CUERPO DE AGENTES DE CONTROL
METROPOLITANO QUITO”.**

Trabajo de investigación para la obtención del Título
de Ingeniero en: Administración de Empresas y
Negocios

AUTOR: Amagua Pillajo Milton Raúl

DIRECTOR

Ing. Marcelo Ríos.

QUITO – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Investigación “**APLICACIÓN DE LA FILOSOFÍA 5 “S” EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA QUITUMBE PERTENECIENTE AL CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO**”. presentado por Milton Raúl Amagua Pillajo, para optar por el título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, CERTIFICO, que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Quito, 26 de Septiembre de 2018

Ing. Marcelo Ríos
DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero/a en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Milton Raúl Amagua Pillajo

C.I. 1715376198

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.**

Yo, Milton Raúl Amagua Pillajo, declaro ser el autor de la monografía, proyecto de tesis, otros trabajos de titulación titulado Investigación **“APLICACIÓN DE LA FILOSOFÍA 5 “S” EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA QUITUMBE PERTENECIENTE AL CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO”**. Como requisito para optar el grado de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, autorizo al sistema de biblioteca de la Universidad Tecnológica Indoamérica para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del repositorio digital institucional (RDI-UTI)

Los usuarios del RDI-UTI podrá consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la universidad tenga convenios, La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por plagio o copia del contenido parcial o total del trabajo.

Des mismo modo, acepto que los derechos de autor, morales y patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitare la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberá firmar convenios específicos adicionales, donde se encuentre los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, 22 de noviembre del 2018, firmo conforme.

Autor: Milton Raúl Amagua Pillajo

Firma

Número de cédula: 171537619-8

Correo electrónico: milton_ama@hotmail.es

Dirección: Miguel Arias oe10-183 y Tabiazo.

Teléfono: 0958914086.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Trabajo práctico de aprobación de acuerdo con el reglamento de Títulos y Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Quito,.....

Para constancia firman:

F:.....

PRESIDENTE

F:.....

VOCAL

F:.....

VOCAL

AGRADECIMIENTO

Porque pienso que la manera más grata de ser coherente con la vida, es agradecer a Dios todo poderoso y todos aquellos que de manera directa o indirecta fueron parte de esta meta, que es la puerta para continuar con el proceso de mejorar día a día siendo mejor hijo, padre, hermano, esposo, profesional y ciudadano; agradecer a los docentes por compartir su conocimiento y a las autoridades que son parte de esta prestigiosa Universidad.

Gracias

DEDICATORIA

Dedicar el esfuerzo, sacrificio y la entrega a Dios, a mis Padres, hermanos, a mis hijos, pero con mayor énfasis a mi esposa quien con su apoyo incondicional estuvo presente en los momentos de flaqueza, dedicarme de manera especial a mí que pese a las circunstancias cumplí una meta, en busca de mi propósito de vida.

El Autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
Antecedentes.....	3
Historia.....	3
Misión	10
Visión	10
CAPÍTULO II.....	13
El Problema	13
Situación Actual	13
Referencia del Centro de Información Turística Quitumbe.....	14
Descripción del Problema	16

CAPÍTULO III	17
Propuesta	17
Introducción a la propuesta	17
Objetivo:.....	19
Objetivos específicos:	19
Marco Teórico	20
Calidad total	20
Proceso de la administración de la calidad.....	21
Principios de la Calidad total.....	23
Kaizen y la administración	24
Descripción y beneficios de las 5 “S”	26
Clasificar (Seiri)	28
En que consiste:	28
Beneficios del Seiri.	29
Plan de acción.....	30
Ordenar (Seiton)	31
Beneficios del seiton.	32
Plan de acción.....	32
Limpiar (Seiso).....	34
Beneficios de aplicar seiso.	34
Plan de acción.....	34
Estandarización (Seiketsu)	35
Beneficios de aplicar seiketsu.	36
Plan de acción.....	36
Disciplina (Shitsuke).....	37
Beneficios de aplicar shitsuke:	38
Plan de acción.....	38
Presupuesto.....	40
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	43
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Historia del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano.....	5
Ilustración 2: Historia del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano.....	6
Ilustración 3: Historia del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano	8
Ilustración 4: Estructura Orgánica del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito.....	12
Ilustración 5: Centro de Información Turística Quitumbe parte externa e interna	15
Ilustración 7: Counter de información con material sin clasificar y cables sueltos.	28
Ilustración 8: Material caducado y material no clasificado	30
Ilustración 10: Tras del counter esqueleto de aluminio para desechar, archivadores que se pueden utilizar.	33
Ilustración 11: Cables y suciedad parte baja del counter; vidrio roto detrás de la vitrina.	35
Ilustración 12: Material informativo sin orden; Material informativo acumulado	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Presupuesto.....	40
Tabla 2 Cronograma para aplicación de la filosofía 5 “S”	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Descripción de las 5 “S”	27
Gráfico 2: Modelos de tarjetas para aplicar Seiri.....	29
Gráfico 3: Proceso de clasificación Seiri.....	31
Gráfico 4: Proceso de orden y limpieza	33
Gráfico 5: Circulo de disciplina del mejoramiento continuo.....	39

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1 Propuesta de exhibidor para material informativo	46
Fotografía 2: Propuesta 2 de exhibidor de material informativo.....	46
Fotografía 3: Vitrina antes de aplicar las 5 “S”; después de aplicar las 5 “S”	47
Fotografía 4: Durante la aplicación de la filosofía japonesa 5 “S”	47
Fotografía 5: Anaquel antes y después de aplicar filosofía 5 “S”	47

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA**

RESUMEN EJECUTIVO.

TEMA: “APLICACIÓN DE LA FILOSOFÍA 5 “S” EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA QUITUMBE PERTENECIENTE AL CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO”.

AUTOR: Milton Raúl Amagua Pillajo

TUTOR: Ing. Marcelo Ríos

El tema de investigación, análisis y aplicación, que se presenta en este proyecto, se realiza en el Centro de Información Turística Quitumbe perteneciente al Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito, Esta centenaria institución que a lo largo de su historia ha presentado diferentes facetas de rotundo cambio desde su denominación hasta las funciones que ha realizado, ha creado en ciertos momentos una falsa expectativa de la razón de ser de la institución el servicio a la comunidad, por lo que es importante que a través de la gama de servicios que ofrece llegue al ciudadano; en busca de la mejora continua que ayude a la institución a incrementar la productividad de los servicios en el Centro de Información Turística Quitumbe se detectó un espacio de atención a turistas nacionales y extranjeros que tiene carencias de organización, orden y estandarización del diferente material publicitario, de material que debería ser eliminado o reciclado, de un espacio estandarizado que ayude a mantener el orden y la limpieza; Una vez determinado el problema se encuentra en la filosofía japonesa 5”S” una alternativa de mejorar el lugar de trabajo y buscar la calidad en el servicio. A continuación la descripción SEIRI (organizar y clasificar) todo aquello que sea necesario y lo que no sirve eliminar, SEITON (orden) existe un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, SEISO (limpieza e higiene) aspectos básicos para mejorar la productividad y el ambiente laboral, SEIKETSU (estandarizar) una vez determinado todo aquellos procesos de mejora continua es necesario mantener, SHITSUKE (disciplina) considerado en la cultura japonesa una filosofía de vida que ha beneficiado a este país luego de la segunda guerra mundial. Luego de aplicar la filosofía 5”S” en el centro de información el ambiente laboral mejoro en condiciones de orden, limpieza y sobre todo disciplina.

DESCRIPTORES: Atención, Orden, Estándar, Mejora Continua, Calidad.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA**

THEME: "APPLICATION OF PHILOSOPHY 5" S "IN THE QUITUMBE
TOURIST INFORMATION CENTER BELONGING TO THE BODY OF QUITO
METROPOLITAN CONTROL AGENTS".

AUTHOR: Milton Raúl Amagua Pillajo

TUTOR: Ing. Marcelo Ríos

ABSTRACT

The subject of research, analysis and application, which is presented in this project, is carried out in the Quitumbe Tourist Information Center belonging to the Quito Metropolitan Control Agents Corps, this century-old institution that has presented different facets of its history throughout its history. a resounding change from its name to the functions it has performed, has created at special times a false expectation of the institution, the service to the community, so it is important that through the range of services offered the citizen; in search of continuous improvement that helps the institution to increase the productivity of the services in the Tourist Information Center Quitumbe, it was detected a space of attention to domestic and foreign tourists who has lack of organization, order and standardization of different advertising material, of material that should be eliminated or recycled, of a standardized space that helps maintain order and cleanliness; Once the problem is determined, Japanese philosophy 5 "S" is an alternative to improve the workplace and seek quality in the service. Then the description SEIRI (organize and classify) everything that is necessary and what does not serve to eliminate, SEITON (order) there is a place for everything and everything in its place, SEISO (cleaning and hygiene) basic aspects to improve the productivity and the work environment, SEIKETSU (standardize) once determined all those processes of continuous improvement it is necessary to maintain, SHITSUKE (discipline) considered in Japanese culture a philosophy of life that has benefited this country after the Second World War. After applying the 5 "S" philosophy in the information center, the work environment improved under conditions of order, cleanliness and, above all, discipline.

DESCRIPTORS: Attention, Order, Standard, Continuous Improvement, Quality.

Revisado por

Jorge Gordón
Docente UTI - Quito

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones e instituciones de servicio público existen paradigmas negativos que se deben romper es por eso la necesidad de crear un nueva cultura de mejora continua; El servicio que presta el Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito que a lo largo de su historia ha tenido diferentes denominaciones; hoy en día es un referente nacional para el resto de instituciones similares de servicio ciudadano que pertenecen a los municipios del país. Por lo que es necesario investigar y aplicar metodologías de mejora continua en los diferentes servicios que presta la Institución.

Aplicar un filosofía de fácil manejo pero de rotundo cambio ayudara a esta centenaria institución a crear una cultura de disciplina, orden, y limpieza, que involucre a cada uno de los miembros sin importar el nivel jerárquico a ser ejemplo de los subordinados y que vean en las personas que apliquen esta filosofía un referente de cómo debe ser un servidor público no solo los de contacto directo con la ciudadanía sino todos aquellos que son parte del sistema público en general.

El orden, organización, limpieza, disciplina y estandarización de procesos en el lugar de trabajo es esencial para hablar de KAIZEN, razón por la cual al implementar esta filosofía japonesa 5 “S” en el centro de información turística Quitumbe, será base para replicar en el resto de centros de información y en otras áreas de servicio ciudadano.

La actitud de los miembros de esta Institución y la falta de involucramiento están creando espacios con desorden y con falta de higiene y limpieza, por tal motivo se presenta esta investigación y análisis para su aplicación, capacitación y motivando al personal a buscar el cambio para mejorar en el servicio a los turistas. Por otro lado, el contenido de este análisis se enfoca a la dirección de la aplicación de la metodología de las 5 “S”; partiendo de que existen diferentes interpretaciones en torno a su aspecto conceptual, ya que para algunos no pasa

de ser una metodología cuya aplicación sólo representa aspectos informativos, mientras que para otros su implantación se enfoca a los cambios en los hábitos y cultura de los miembros que apliquen esta metodología. Aun así, los autores que adopten este enfoque no especifican las formas y medios de su implantación y mucho menos señalan que el éxito de la metodología de las 5 “S” radica precisamente en la conducción de estos elementos. Este proyecto de 5 “S” se dirige a los cambios de la cultura organizacional, con el cual se pretende identificar las siguientes variables motivación, comunicación, estructura, liderazgo y servicio, que permitan desarrollar una metodología acorde a esta institución, y con ello poder fomentar un mejor ambiente laboral.

El inicio de cómo utilizar esta herramienta de mejora continua se hace una breve descripción de los factores que intervinieren en la aplicación de la metodología 5 “S”, para que sea entendida y comprendida por todas aquellas personas que son parte de la aplicación de esta metodología.

CAPÍTULO I

Antecedentes

Historia

Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano, (2018). En una época muy remota, Quito se extendía: de sur a norte, desde lo que hoy es la avenida 24 de Mayo —antigua quebrada de Jerusalén—, hasta los que eran sitios comunales de pastoreo para los animales —actualmente el parque de la Alameda—; y de oriente a occidente, desde la loma del Itchimbía —actual barrio La Tola—, hasta el cerro de San Juan. Según se encuentra anotado en los libros del Cabildo de la ciudad, a los pocos días de llegados los españoles se reunió un grupo formado por los más nobles o adinerados del pueblo, que conformaron un cabildo abierto, también conocido como “La Santa Hermandad”. Este grupo seleccionaba a sus hombres más osados y valerosos, quienes, armados con sus espadas, hacían cumplir las leyes; eran llamados “Los Espaderos”. Era un colectivo especial, pues el único grupo organizado y armado que había entonces era el Ejército, que intentaba aplacar la rebelión de pequeños grupos de indígenas que no aceptaban la conquista de su ciudad y se ubicaban en las afueras de la misma.

Espaderos 1541

Los espaderos no actuaban permanentemente como un grupo, sino que, más bien, se reunían para cumplir las misiones específicas que se les encomendaba, ya que los actos infamantes o denigrantes, como se llamaba en aquella época a la delincuencia, no eran muy comunes.

Algunas de sus funciones eran las siguientes:

- ✓ ***Administrar el trabajo de la ciudad.*** Se encargaban del aseo de la ciudad. Controlaban a quienes recogían la basura, dónde debía realizarse el pastoreo de los animales, el expendio de las bebidas, etc.

- ✓ ***Constituir tribunales de justicia.*** Al mismo tiempo que se encargaban del orden y la seguridad, también dictaban sentencias; es decir, cumplían las funciones de lo que hoy se conoce como jueces o magistrados.
- ✓ ***Controlar el movimiento migratorio.*** No todos los que querían podían ingresar a la ciudad. Por esos años se dio un *boom* de nobles, aventureros e inclusive prófugos que habían escuchado de las bondades del país de Quito.
- ✓ ***Regular el trabajo.*** Funcionaban como capataces generales, controlando los trabajos tanto particulares de los nobles, como los trabajos comunales que se realizaban en la ciudad.
- ✓ ***Fijar los precios de los productos de primera necesidad.*** Uno de los mayores mercados de la ciudad en esa época fue el Tianguis, ubicado en la plaza de San Francisco. A pesar de que aún se utilizaba el mecanismo del trueque, se controlaba que la venta de algunos productos no se efectuara a precios bárbaros o exagerados.
- ✓ ***Mantener el orden público.*** No se permitía que se hiciera escándalo en las calles o carreras, a vista y paciencia del público; más bien, todo era callado, escondido, los problemas se daban al interior de las paredes.
- ✓ ***Controlar el recorrido de las carretas.*** Los carros no podían recorrer por donde sus dueños querían, había sectores asignados (por el costado derecho de las carreras o calles) y espacios determinados para el descanso de los animales.
- ✓ ***Proteger la salud del vecindario y controlar la calidad de los alimentos.*** Se vigilaba estrictamente la elaboración y venta de los alimentos, para prevenir epidemias u otras enfermedades (como la tifoidea), que por esa época hubiesen sido fatales debido a la falta de medicinas y al tiempo que tardaban en llegar de afuera los medicamentos.

Policía de Cabildo 1825 (Serenos)

Para el año de 1799, por disposición del presidente de la Real Audiencia de Quito, don Luíís Francisco Héctor, barón de Carondelet, se conformó el Cuerpo de Serenos, quienes cumplían la vigilancia nocturna en tres, cuatro o cinco manzanas

del barrio. Este trabajo requería gran esfuerzo y sacrificios que nadie quería asumir, siendo el único pago el reconocimiento y la credibilidad del pueblo, que remuneraba este servicio con provisiones para manutención.

Los serenos llevaban un palo largo a manera de lanza, denominado “báculo”; en un extremo se colocaba un mechero, y durante el recorrido debían gritar la hora en que pasaban por el sector.



Ilustración 1: Historia del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano

Fuente: <http://cuerpodeagentesdecontrolquito.gob.ec/>

Los primeros miembros de este grupo eran vecinos escogidos que se encargaban de controlar las escasas novedades que se suscitaban por las pocas calles de Quito. No tenían uniformes, su vestimenta era común y, como personajes de leyenda, con el farol en la mano, lanzaban su inconfundible pregón: “Serenos y todo tranquilo”. Por esto se les conocía con el sobrenombre de “los serenos”.

Celador Municipal 1901 (Chapitas de Ronda)

El 27 de marzo de 1822, el entonces presidente de la Real Audiencia de Quito, don Melchor Aymerich, designó a un comisario general, el mismo que tenía a su mando a los denominados cabos de manzana. Entre las actividades de este grupo destacaban: retirar a los vagabundos, velar por el reposo público, impedir que los caballos y más acémilas corrieran por las calles, vigilar el ornato de la ciudad,

dar parte de los brotes epidemiológicos, así como impedir que se venda alimentos y bebidas nocivas para la salud, y cuidar el aseo de la ciudad. Estas labores se realizaron durante mucho tiempo sin ninguna base legal, hasta que el 11 de mayo de 1825, en los documentos del Cabildo de Quito, se registra la conformación de la Policía del Cabildo, como un cuerpo organizado encargado de controlar el cumplimiento de las políticas del Municipio.



Ilustración 2: Historia del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano
Fuente: <http://cuerpodeagentesdecontrolquito.gob.ec/>

El 22 de diciembre de 1827, el libertador Simón Bolívar, en plenas facultades como gobernador de la Gran Colombia, dispuso los procedimientos de los comisarios municipales y de la Policía del Cabildo, dictando directrices sobre el control de salubridad, ornato e higiene.

Según la ordenanza del 12 de enero de 1881. La estructura de la Policía era la siguiente:

- ✓ Un jefe director de la Policía
- ✓ Dos comisarios, uno de contravenciones y otro de calles
- ✓ Un teniente político
- ✓ Dos médicos
- ✓ Un inspector de aguas

- ✓ Un juez de carnicería
- ✓ 22 celadores municipales

Existían dos grupos muy bien definidos en esa época; por un lado, en cada parroquia, los tenientes políticos nombraban de dos a cuatro gendarmes, quienes tenían derecho a cobrar al que los ocupase, hasta que pudieran ser pagados con rentas municipales; es decir, cada persona que usaba sus servicios pagaba un real por cada boleta. Los gendarmes, además, eran designados como agentes de la Policía de Orden y Seguridad, y darían origen a la Policía Civil Nacional.

Pero también existía el cuerpo de la Policía de Higiene y Salubridad, quienes siempre estuvieron a las órdenes directas del Cabildo y fueron pagados por este.

Posteriormente se llamarían “Celadores Municipales”, y se ocupaban de las labores de higiene y seguridad. Por este tiempo, los habitantes de la ciudad utilizaban en sus casas unas pequeñas aldabas —más conocidas como “chapas”— que se encargaban de dar seguridad y protección a las propiedades de los ciudadanos; entonces, cuando aparecieron los primeros policías uniformados, la gente se dio cuenta de que estos cumplían la misma función, tanto con las personas como con sus bienes, y comenzaron a llamarles “chapitas de ronda”. En esa época era un alto honor ser llamado así, aunque en los últimos tiempos el término se ha transformado en un apelativo discriminatorio y denigrante contra los uniformados.

Policía Municipal 1920 (Marcianos) 1949

A fines de 1920, se les da la denominación de “Policías Municipales”. Según la ordenanza 0271 de octubre de 1924: “Cada Policía usará el arma y uniforme que el Concejo determine”. Es decir, en esta época la Policía Municipal estaba armada, porque participaba directamente en el control del orden público.

El servicio contra incendios se encargaba al comisario de calles y salubridad.



Ilustración 3: *Historia del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano*
Fuente: <http://cuerpodeagentesdecontrolquito.gob.ec/>

Según la ordenanza 0271, dictada el 21 de octubre de 1924, se creó el Cuerpo de Guardianes Bomberos de la Policía Municipal, que se compondría de cuarenta plazas, con las asignaciones señaladas en el presupuesto. Estos agentes, a más de los servicios que les correspondían según la ordenanza de la Policía Municipal, eran los llamados a prestar el auxilio y servicio que requirieran las propiedades en caso de siniestros. A propósito de este antecedente, podemos mencionar el nacimiento de una de las instituciones más respetadas por la ciudad: el Cuerpo de Bomberos Quito, que también tuvo su inicio en la Policía Municipal.

En febrero de 1949 se creó la Policía de Tránsito Municipal, que era parte de la Policía Municipal pero trabajaba en la Comisaría de Calles. Este grupo se encargaba del control del tránsito vehicular. Desde este entonces se inició un control por el espacio peatonal y vehicular, designando sitios específicos para el estacionamiento de las carretas y los pocos automotores que tenía la ciudad. Uno de los lugares más renombrados en esta época fueron los Garajes Quito, ubicados en el tradicional barrio de San Marcos, justo frente a la Iglesia del parque del mismo nombre. Los Garajes Quito fue un lugar muy selecto, donde se juntaba la élite de la sociedad quiteña, ya que por esos tiempos solamente las familias de grandes posibilidades económicas podían tener carruajes y automotores. Estos eran importados desde Europa por vía marítima, y su traslado hasta el destino final se demoraba algo más de cuatro meses desde que se hacía el pedido.

En 1993, Quito mediante Ley, adopta la denominación de Distrito Metropolitano de Quito, por lo que según la resolución Administrativa No.022 del 25 de abril de 1994 y en uso de las atribuciones conferidas por la ley de Régimen para el Distrito Metropolitano, se RECLASIFICA Y REVALORA, el puesto de Policía Municipal a Policía Metropolitano.

Policía Metropolitana 1994

Ingresando al nuevo milenio (año 2000), la institución empieza a consolidar una etapa de profesionalización de sus efectivos, con un contingente de inspectores que realizan un curso de perfeccionamiento en la escuela Superior de Policía Nacional “Alberto Enríquez Gallo” e ingreso a sus filas de personal con estudios superiores.

La institución por delegación de la máxima autoridad asume nuevas funciones como: Educación Comunitaria, Turismo y Protocolo, Control Ambiental, control del Sistema de Estacionamientos Tarifados Zona Azul, Apoyo a la Seguridad en el Sistema de Transporte Público Municipal y se le delega la conformación de la nueva Unidad de Control de Tránsito, competencia asumida constitucionalmente por los Gobiernos Autónomos descentralizados, la cual pasaría a ser por resolución municipal más tarde la Agencia Metropolitana de Tránsito.

Como estrategia para renovar la imagen institucional, se conformaron grupos de vinculación ciudadana como: Grupo Acrobático Motorizado Pegaso, Grupo Musical Metroband, Unidad Canina Metropolitana de Apoyo a la Comunidad (UCMAC) y Grupo Equino; así como, participación en ferias de apoyo a la seguridad ciudadana donde se presenta actividades lúdicas educativas.

Agentes de Control Metropolitano 2017

Actualmente la institución en una nueva etapa dentro de este proceso histórico y en cumplimiento a la nueva normativa legal determinada por el Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOPE), cambia de imagen y denominación asumiendo constitucionalmente nuevos roles

y estructura organizacional para la gestión administrativa y operativa como “Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito”

En el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, sustitúyase la letra s) del artículo 60 por la siguiente: “s) Organización y empleo de los Agentes de Control Municipal en los ámbitos de su competencia dentro del marco de la Constitución y la ley.”. En el Capítulo VII de la Sección Primera y en el artículo 597, del mismo cuerpo legal, sustitúyase la palabra “Policías Metropolitanos y Municipales” por “Agentes de Control Metropolitano o Municipal”.

MISIÓN

El Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito tiene como misión fundamental cumplir y hacer cumplir la Constitución, Leyes, Ordenanzas, Reglamentos, Resoluciones, Disposiciones y demás normativa emitida por las Autoridades competentes, en coordinación con las Dependencias Municipales, a fin de contribuir al mejoramiento de la seguridad y convivencia ciudadana en el Distrito Metropolitano de Quito, enmarcado en la normativa legal vigente y en los ámbitos de su competencia.

VISIÓN

Ser una institución de ciudad y de su gente, formada, capacitada, profesionalizada y de proximidad, interactuando con la comunidad para transmitir confianza y fomentar un mejor ambiente de convivencia pacífica, siendo un referente a nivel nacional e internacional, con un equipo humano competente, respetuoso de la dignidad y derechos de las personas, en cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

Servicios que Ofrece

Control de Espacio Público

- ✓ Control del uso adecuado del espacio público.
- ✓ Zona azul.
- ✓ Control Ambiental.

Apoyo a la Seguridad Ciudadana

- ✓ Grupo de Apoyo a la Seguridad en el Sistema de Transporte Público Municipal.
- ✓ Escolta y seguridad Vip.

Servicios Especializados

- ✓ Turismo y Protocolo.
- ✓ Educación Comunitaria.
- ✓ Acogimiento de Indigentes.
- ✓ Apoyo a la Gestión de Riesgos.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

NIVEL DIRECTIVO		
ALCALDÍA METROPOLITANA		
DIRECCIÓN GENERAL CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO		
NIVEL ASESOR Y APOYO		
ASESORÍA JURÍDICA	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
COMUNICACIÓN SOCIAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	
GESTIÓN DE TIC's		
NIVEL OPERATIVO		
GESTIÓN DE OPERACIONES		
CONTROL DEL USO DEL ESPACIO PÚBLICO	SERVICIOS ESPECIALIZADOS	SERVICIOS DE APOYO A LA SEGURIDAD CIUDADANA

Ilustración 4: Estructura Orgánica del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito

Fuente: <http://cuerpodeagentesdecontrolquito.gob.ec/institucional/estructura-organica/>

CAPÍTULO II

El Problema

Situación Actual

El Cuerpo de Agentes de Control del Distrito Metropolitano de Quito dentro del organigrama estructural en el Nivel Operativo, Servicios Especializados se encuentra el Grupo de Turismo y Protocolo.

El Grupo de Turismo y Protocolo, fue creado en el año de 1996; con personal especializado en el área turística e idioma (Ingles), con la finalidad de dar a conocer el Patrimonio Cultural a la ciudadanía.

En la actualidad; la Unidad de Servicios Especializados con su Grupo de Turismo y Protocolo, tiene como prioridad fundamental el servicio a la comunidad, con 25 profesionales de tercero y cuarto nivel en Turismo y especializados en distintos idiomas; apoyando de manera eficaz a la Información, desarrollo y Seguridad Turística del Distrito Metropolitano de Quito.

El objetivo de este grupo es apoyar al desarrollo e incremento de la actividad turística, a través de la difusión, información y promoción de los atractivos turísticos; tanto, naturales como culturales; obteniendo como fin la recuperación de la identidad cultural en los ciudadanos del Distrito y del País.

Actividades que realiza el personal de la Unidad de Turismo y Protocolo

- ✓ Tours guiados (rutas normales y especiales) en el distrito, facturados por Quito Turismo (Inglés, francés, español e italiano)

- ✓ Información turística línea 148
- ✓ Información y apoyo a la Seguridad Turística(Plazas del Centro Histórico)
- ✓ Información, difusión y entrega de material turístico gratuito, en los Centros de Información Turística (CITS).
- ✓ Recibir, direccionar y ubicar a autoridades e invitados en eventos protocolarios, pedidos por la Alcaldía, Dirección Metropolitana de Protocolo, Dirección Metropolitana de Relaciones Internacionales, e instituciones públicas y privadas, también se participa en la entrega de condecoraciones, y declaratorias de personas ilustres.
- ✓ Participar en Casas abiertas realizadas por la C.A.C.M. QUITO
- ✓ Actualización de conocimientos (historia, arte y arquitectura)
- ✓ Tours especiales gratuitos para instituciones educativas, adultos mayores y personas con discapacidades e instituciones públicas y privadas.

La Investigación, análisis y propuesta de aplicación de la filosofía japonesa 5 “S”, se realizará en el Centros de Información Turística Quitumbe que a continuación se presenta las características del mismo.

Referencia del Centro de Información Turística Quitumbe

Ubicación Geográfica y descripción del CIT

País	:	Ecuador.
Provincia	:	Pichincha.
Ciudad	:	Distrito Metropolitano Quito.
Parroquia	:	Quitumbe.

Dirección	:	Cóndor Ñan entre Av. Mariscal Antonio José de Sucre y Rumichaca Ñan.
Lugar	:	Interior Del Terminal Terrestre Interprovincial Quitumbe.
Área	:	64 m ²
Personal	:	2 Agentes De Control Metropolitano en turnos rotativos de 8.5 horas
Horario	:	07:00 a 19:00

El CIT Quitumbe actualmente brinda el servicio de información a los turistas nacionales y extranjeros que llegan y salen de la ciudad de Quito, entregando información de calidad y satisfaciendo su requerimiento.

También como parte del servicio que se da en el CIT Quitumbe se entrega material informativo (folletos) de forma gratuita a los turistas que así lo requieran de esa manera se difunde la riqueza cultural de la Ciudad de Quito y se da a conocer los diferentes puntos que tenemos dentro y fuera de la ciudad para que puedan realizar turismo y realizar los diferentes tramites que también gran población del país concurre a hacerlo.



Ilustración 5: Centro de Información Turística Quitumbe parte externa e interna
Elaborado por: Autor.

Descripción del Problema

En el centro de información turística Quitumbe se tiene el principal problema en el tema orden, limpieza y disciplina; que se debe corregir para brindar un mejor servicio y atención a los usuarios.

- a) En el centro de información turística el personal que atiende a los usuarios rota de manera diaria lo que impide que asuman la responsabilidad de mantener el orden y limpieza del lugar.
- b) En el anaquel y vitrina se encuentra material o folletería que esta fuera de su tiempo de entrega, también se encuentra cartones vacíos y otros con documentos los cuales no están archivados, focos que ya fueron utilizados, carpetas archivadores sin utilizar.
- c) En la parte posterior de la vitrina se encuentran vidrios rotos que se colocaron allí luego del mantenimiento de dicha vitrina.
- d) En la parte posterior del counter se encuentra un esqueleto de aluminio al parecer de la parte interna de un rotulo publicitario que no cumple ninguna función
- e) En cuanto a lo que seguridad se refiere existen varios factores como las conexiones y cables del equipo de cómputo resulta un tanto improvisadas.
- f) En todo el counter se encuentra material publicitario folletería de distribución gratuita sin ocupar un espacio físico determinado lo que ocasiona que no se identifique la cantidad exacta del material para solicitar la respectiva reposición o eliminación cuando ya caduco la información.

CAPÍTULO III

Propuesta

Introducción a la propuesta

El programa o sistema que se propone en este tema de investigación se basa en la cultura japonesa, una filosófica que se aplica en diferentes campos de acción puede ser utilizado en la vida diaria como en el campo profesional o laboral, al emplear el método de las filosofía 5 “S” se pretende tener lugares organizados, limpios y sobre todo se mantenga la disciplina, que se involucren todos los miembros del hogar o de las organizaciones que necesitan crear una cultura de cambio en busca de la mejora continua o la calidad del producto o servicio.

Según **Pena, (s.f.)** las 5S es una metodología desarrollada en Japón luego de la II guerra mundial un país devastado por el ataque con dos bombas nucleares, busco en su industria la principal fuente de recuperación económica. En esa etapa de la historia de la humanidad los productos hechos en Japón no tenían buena imagen en los mercados Europeos y Norte Americanos, la industria necesitaba poner a disposición de la demanda productos de alta calidad y por supuesto con un precio competitivo.

Al implementar nuevos sistemas de calidad y productividad la industria japonesa se encontró con varias limitaciones como el orden, la cultura, la falta de higiene, la desmotivación personas, desorganización, falta de procedimientos

y falta de autodisciplina esas eran las características principales en el ambiente de trabajo; con estos antecedentes el programa o sistema a implantar tendría que tener las siguientes peculiaridades o características.

- ✓ Un programa de simple entendimiento para cualquier persona, independiente de su nivel académico, jerárquico, social.
- ✓ Tiene que ser practicado en toda la empresa.
- ✓ Programa capaz de mejorar las condiciones de trabajo día a día, sin demasiadas inversiones.
- ✓ Que sea autosustentable, es decir que sea practicado como un hábito.

No existe la certeza de quien creo el programa pero la mayor parte de autores dan crédito a DR. Kaoru Ishikawa, ingeniero Químico japonés, principal diseñador de los conceptos de calidad total en el país, y responsable por la creación de los Círculos de Control de Calidad.

En los años 80s luego de haber superado la crisis consecuencia de la segunda guerra mundial, Japón se convierte en una potencia económica y paso a ser motivo de investigación las empresas de otros países, deseando conocer sus herramientas de gestión para justificar su aumento en la productividad. (Calidad total, sistema Toyota de Producción, Just – In – Time o Lean Manufacturing, Mantenimiento productivo Total – TPM; Círculos de control de calidad; el principio de mejora continua – KAIZEN). La mayoría de las empresas japonesas trata el Programa 5 “S” como una base física y conductual para el éxito de estas herramientas.

El método 5 “S” es una herramienta que proviene de la filosofía japonesa de mejora continua, que su primera letra es “S” de cada palabra japonesa que

conforman los 5 puntos a seguir para aumentar el orden y la eficiencia del lugar de trabajo con el objetivo de incidir positivamente en la productividad empresarial.

Seiri – Clasificación (seleccionar y mantener solamente lo necesario en el lugar de trabajo)

Seiton – Orden (colocar las cosas en orden establecer límites)

Seiso - Limpieza (limpiar herramientas, equipos y el área de trabajo)

Seiketsu – Estandarización (unificar mediante el establecimiento de las normas)

Shitsuke – Disciplina o autodisciplina (adherirse siempre a las reglas)

Objetivo:

Desarrollar un plan para la implementación de la filosofía 5 “S” en el Centro de Información Turística Quitumbe perteneciente al Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito y crear una propuesta hacia el cambio de actitud del personal para mantener el lugar de trabajo en un ambiente de mejora continua en busca de calidad en el servicio.

Objetivos específicos:

- ✓ Realizar el diagnóstico actual del Centro de Información Turística Quitumbe, detallando cada uno de los problemas detectados.
- ✓ Determinar a través de tarjetas de alerta la eliminación, reciclaje, uso o bodegaje del material en el Centro de Información Turística.

- ✓ Crear un cronograma para realizar las actividades de clasificación, organización, limpieza, estandarización y disciplina en su cumplimiento.

Marco Teórico

Calidad total

Desde el ámbito empresarial la calidad total es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios que está direccionado a satisfacer las necesidades de los clientes, manteniendo y creando estándares de mejora continua independientemente del nivel jerárquico, todos deben estar comprometidos con los objetivos empresariales.

Según Sandoval, (s.f.). “La totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas” [Instituto Centroamericano de Tecnología Industrial – Comisión Panamericana de Normas Técnicas – Organización Internacional de Normalización ICAITI-COPANT-ISO 8402, 1995]

El organismo internacional ISO (Organización Internacional para la estandarización), ha definido a la calidad, como la totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas.

Según Summers, (2006) EL SIEMPRE creciente comercio internacional revelo la necesidad de contar con un conjunto de normas de calidad que facilitara la relación entre proveedores y compradores. La creación de la serie de normas internacionales conocidas como ISO 9000 comenzó en 1979 a partir de la formación de un comité técnico integrado por representantes de 20 naciones. La denominada Organización Internacional de Estandarización (*International Organization for*

Standardization) es la asociación -con base en Ginebra, Suiza- encargada de desarrollar y actualizar las normas, mismas que están en permanente revisión. El nombre “ISO 9000” se inspiró en el término griego isos, que significa “igual” esto se debe a que las normas pretenden establecer comparaciones entre compañías en igualdad de condiciones. (pág. 35).

Según Arbós, (2012). El concepto de calidad sufre una evolución importante pasando de la simple idea de realizar una verificación de calidad, a tratar de generar calidad desde sus orígenes. Se busca evitar los productos defectuosos dotando al proceso de producción de los adecuados controles, a fin de asegurar la calidad de los que genera. (p. 576).

En el mundo de las empresas productivas y competitivas se busca generar la mejora continua y como parte del reconocimiento se les entrega premios a la gestión de calidad; a continuación Presencia, (2004) detalla “los principales premios entregados por la gestión de calidad a nivel internacional; el premio Deming (Japón 1951), el Premio Nacional de Calidad Malcom Baldrige (EEUU 1988) y el premio European Quality Award (España 1992); en España y América Latina adicionalmente, existen premios a la calidad tanto del ámbito nacional como regional, cuya finalidad es siempre promover el proceso de calidad y premiar el esfuerzo realizado en busca de la excelencia”. (p. 74).

Proceso de la administración de la calidad

La administración de la calidad es “un modelo de cambio planeado, dirigido a mejorar sostenidamente la calidad, la productividad y la integración del Persona”, se debe considerar al cambio no únicamente con el cambiar las cosas

externas que rodean al cliente interno, sino que se debe tomar en cuenta la parte interna del ser humano es decir la actitud, un cambio que de actitud que ayude a la la empresa a conseguir los objetivos y no únicamente un aspecto de remuneración por realizar determinadas actividades dentro de la empresa, un cambio que involucre a todos los integrantes de las organizaciones, incluyendo el área directiva, supervención y operativa, esto conllevará a tener incidencia en los resultados finales expresados en términos económicos.

GR, (2009). La administración de la calidad total (ACT) es un método relativamente nuevo en el arte de la administración que trata de mejorar la calidad de un producto y/o servicio y aumentar la satisfacción del cliente mediante la reestructuración de las prácticas de administración acostumbrada.

Un atributo esencial de la ACT es el entendimiento general de que el cliente es el árbitro (mediador) final de la calidad. La ACT se basa en la premisa de que el cliente es quien impone y define la calidad. La calidad del producto y del servicio que note el cliente hará aumentar su satisfacción y, finalmente, la demanda.

Características importantes de la Administración de la Calidad Total

La satisfacción del cliente es esencial para mantener una posición competitiva en el mercado. En definitiva, la satisfacción del cliente, en el plano interno y externo, es la fuerza motriz de los esfuerzos por la calidad. Por consiguiente, las empresas deben determinar cuáles son las necesidades de los clientes e implantar procedimientos que permitan satisfacerlas.

Los directivos principales deben actuar con determinación para establecer la calidad como valor fundamental que ha de incorporarse a las normas administrativas de la compañía.

Los conceptos de calidad han de exponerse claramente e integrarse plenamente a todas las actividades de la compañía.

Los directivos principales deben establecer un ambiente empresarial que permita la participación de todos los empleados para mejorar la calidad.

Las compañías deben dirigir su atención a la participación del personal, el trabajo colectivo y la capacitación en todos los niveles. Esta atención deberá reforzar el compromiso del personal a mejorar constantemente la calidad.

Los sistemas de Administración de la Calidad Total, para que tengan éxito, deben basarse en un método continuo y sistemático de recopilación, evaluación y administración de datos.

Los proveedores deben estar asociados plenamente a la Administración de la Calidad. La estrecha relación entre proveedores y productores es mutuamente beneficiosa.

Principios de la Calidad total

Estos principios son de validez universal, tanto para empresas como para cualquier otro tipo de organizaciones. La Calidad Total esta en continua evolución y estos principio se van modificando y matizando con el paso del tiempo.

- ✓ Orientación hacia los resultados.
- ✓ Orientación al cliente.
- ✓ Liderazgo y coherencia en los objetivos.
- ✓ Gestión por procesos y hechos.
- ✓ Desarrollo e implicación de las personas.

- ✓ Aprendizaje, Innovación y Mejora continuos.
- ✓ Desarrollo de Alianzas.
- ✓ Responsabilidad Social. (2009).

Kaizen y la administración

Según Lareau & Kaufman, (2003). La etimología de la palabra Kaizen proviene del japonés. Kai significa “pequeño, Reducido”, “continuo” y “bueno”. Zen significa “bueno” y “cambio favorable” se pronuncia tal y como se escribe esta palabra se a convertido en parte del sistema de Producción de Toyota, caso en el cual su significado corresponde a “pequeñas mejoras continuas por parte de todos”. A pesar de la asociación de la palabra kaizen con el sistema de Producción de Toyota, pueden estar seguros de que *Office Kaizen* no es una mera transformación del sistema de Producción Toyota adaptado a un entorno administrativo. Si se redujera únicamente a esto el resultado sería bastante pobre, y no se llegaría a la raíz del problema. (p. 20).

Es importante que los miembros de la organización sepan lo que pueden lograr y no únicamente lo que tiene que hacer. Cada actividad que realicen dentro de la institución u organización se debe hacer bien desde su etapa inicial, este es el objetivo principal que se debe proponer y convertir en nuestra filosofía de vida y profesional, creando una cultura de mejora continua que su fin sea el ahorro en tiempo y recursos que son escasos dentro de las organizaciones; los beneficios son inimaginables. Crear un clima de cordialidad y satisfacción para que cada uno de los empleados labore de una manera natural y espontanea con eficiencia y eficacia creando efectividad en su lugar de trabajo.

En la web Moreno , (2011) indica que 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 paso, grafica el sentido del kaizen: todo proceso de cambio debe comenzar con una decisión y debe ser progresivo en el tiempo, sin marcha atrás. Este método se utiliza también en sicología para la obtención de metas. Por ejemplo una persona que desee bajar de peso, debe comenzar con una dieta continua y progresiva en el tiempo. Lo mismo para quien desee correr la maratón. El primer día serán sólo un par de kilómetros, pero el esfuerzo creciente y continuo de cada día permitirá al deportista alcanzar el nivel deseado.

El Kaizen retoma las técnicas del Control de Calidad diseñadas por Edgard Deming, pero incorpora la idea de que nuestra forma de vida merece ser mejorada de manera constante. El mensaje de la estrategia de Kaizen es que no debe pasar un día sin que se haya hecho alguna clase de mejoramiento, sea a nivel social, laboral o familiar. Se debe ser muy riguroso y encontrar la falla o problema y hacerse cargo de él. La complacencia es el enemigo número uno del Kaizen. Y en su idea de mejoramiento continuo se involucra en la gestión y el desarrollo de los procesos, enfatizando las necesidades de los clientes para reconocer y reducir los desperdicios y maximizar el tiempo. Para el Kaizen, al igual que el Just in Time, el factor tiempo tiene un importancia estratégica. (2011)

Descripción y beneficios de las 5 “S”

Bernal, (2013) La filosofía Kaizen durante su primera etapa de aplicación fue utilizada por los japoneses para mejorar las condiciones devastadoras en las cuales se quedaron al finalizar la segunda guerra mundial en el año 1945, luego del ataque con dos bombas nucleares que intentaron desaparecerle del mapa por su ambición de conquistar el mundo, encontraron en la base de la actitud y la mejora continua la busca de la perfección, y su industria es quien se puso el país en hombros con métodos y herramientas de mejora continua, calidad total, sistema Toyota de Producción, Just – In – Time o Lean Manufacturing, Mantenimiento productivo Total – TPM; Círculos de control de calidad, compromiso que lo asumió con la sociedad y ser un referente de investigación y estudio para el resto del mundo; es entendible que en cualquier lugar del mundo encontraremos grupos que deterioran la sociedad pero en base a los principios de honestidad, respeto, integridad, puntualidad y muchos otros términos que han servido para tener una cultura de cambio y transformación que hace falta a la sociedad.

Según Socconini, (2016). Uno de nuestros propósitos al implantar las 5 “S” es que nuestra fábrica esté siempre impecable, que luzca como una sala de exposiciones para mostrar a las personas que nos visitan, donde y como hacemos nuestro producto; sabemos que la gente que conoce como llevamos a cabo nuestras operaciones confía más en nosotros. Gracias a esta confianza se fortalecen nuestras relaciones y como consecuencia de esto se incrementan nuestras oportunidades de negocio.

Que son las 5 “S”; es una técnica para mejorar la limpieza, organización y utilización de las áreas de trabajo, que a su vez ayuda a incrementar el

aprovechamiento del tiempo; las 5 “S” es una disciplina que logra mejoras en la productividad del lugar de trabajo mediante la estandarización de hábitos de y limpieza; Esto se logra al implementar diferentes cambios en los procesos en *cinco etapas* que, de una en una, sirven de fundamento para la siguiente y para mantener así sus beneficios a largo plazo.

- ✓ Para crear trabajos mas productivos.
- ✓ Para mejorar la satisfaccion del personal.
- ✓ Para encontrara cualquier cosa en menos de 30 segundos.
- ✓ Para desarrollar una admosfera de trabajo mas agradable. (ps. 121,122,123).



Gráfico 1: Descripción de las 5 “S”

Elaborado por: Autor

A continuación se describen cada una de las 5 “S” que componen la metodología y los beneficios que aportan al ser implantadas

Clasificar (Seiri)

Pro-optim, (2016). Seleccionar y mantener solo lo necesario en el puesto de trabajo, para comprender de una manera ágil de que se trata resulta sencillo pensar en el siguiente principio: “organizar/ clasificar que en cada área de trabajo se deje “solo lo que se necesita, en la cantidad que se necesita, y solo cuando se necesita”. Significa organizar los modos de situar y mantener las cosas necesarias de modo que cualquiera pueda encontrarlas y usarlas fácilmente. Implica colocar los objetos con criterio de urgencia. Es decir, lo que más se usa tiene que estar más próximo a la persona”.



Ilustración 6: Counter de información con material sin clasificar y cables sueltos.
Elaborado por: Autor.

En que consiste:

Según el resumen presentado por: Pro-optim, (2016)

- ✓ Separar en el sitio de trabajo las cosas que realmente sirven de las que no sirven.
- ✓ Clasificar lo necesario de lo innecesario par el trabajo rutinario.
- ✓ Mantener lo que necesitamos y eliminar lo excesivo.

- ✓ Separar los elementos empleados de acuerdo a su naturaleza, uso, seguridad y frecuencia de uso con el objeto de facilitar y agilizar en el trabajo.
- ✓ Eliminar información innecesaria y que pueda llevar a cometer errores de la interpretación o de actuación.

Para separar, eliminar, mantener y clasificar utilizaremos tarjetas de colores, roja para aquellos artículos o materiales que necesitan ser eliminados, reciclados, transferido y tarjeta blanca para aquello que se puede mantener, es una oportunidad de mejora que la vez nos invita a tomar acciones correctivas.

Gráfico 2: Modelos de tarjetas para aplicar Seiri
Elaborado por: Autor

Beneficios del Seiri.

Pro-optim, (2016). El primer y más directo impacto del Seiri está relacionado con la seguridad, ante la presencia de elementos innecesarios, el ambiente de trabajo es tenso, impide la visión completa del área de trabajo, la práctica de esta etapa de las 5 “S” permite liberar espacios en planta y oficinas, reducir el tiempo de acceso al material, mejora el control visual del stocks de material para evitar que se agote y pedir la inmediata reposición del mismo.

Plan de acción

- ✓ Identificar a través de las tarjetas de colores el material que este caducado, dañado, deteriorado y necesite ser desechado, reciclado, transferido.
- ✓ Desechar los cartones del anaquel.
- ✓ Enviar a la bodega del cuerpo de agentes de control metropolitano, el esqueleto de la luminaria.
- ✓ Eliminar los archivadores y utilizar los que sirvan.

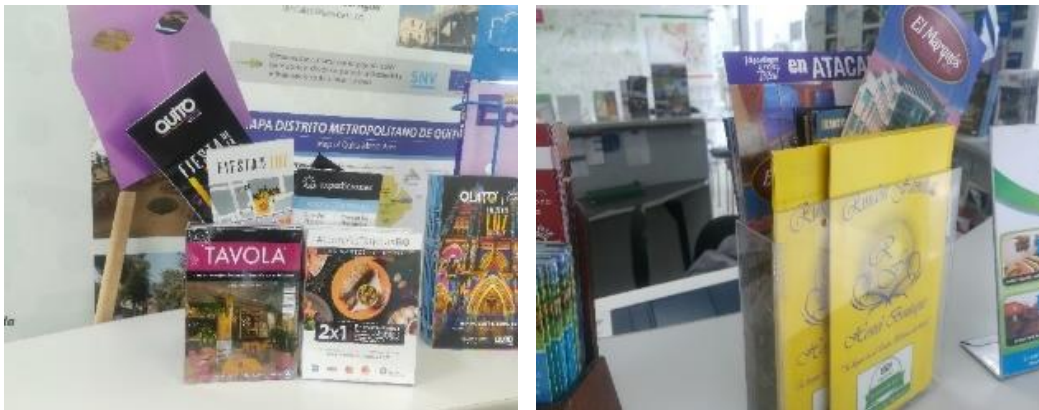


Ilustración 7: Material caducado y material no clasificado
Elaborado por: Autor

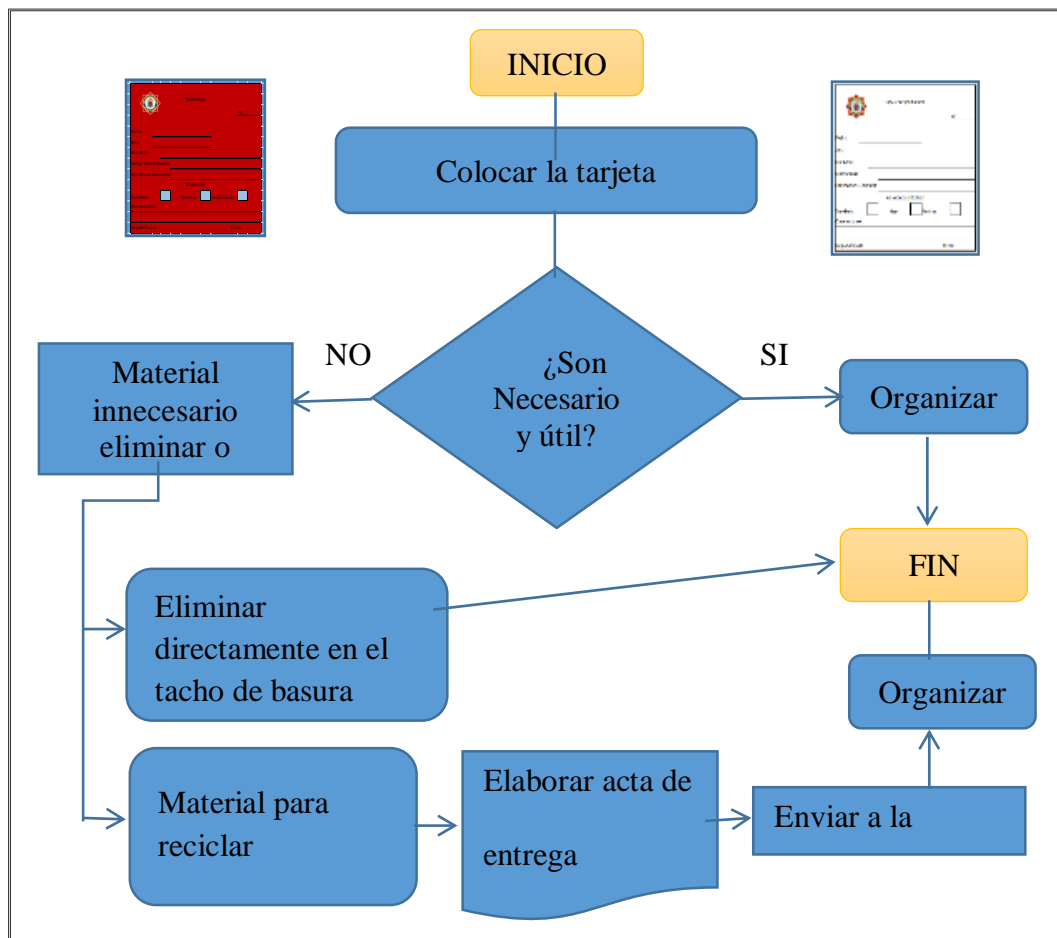


Gráfico 3: Proceso de clasificación Seiri
Elaborado por: Autor

Regla clave para la clasificación

“ten solo lo necesario, en la cantidad correcta”.

Ordenar (Seiton)

Pro-Optim, (2017). Consiste en ordenar los elementos que hemos clasificado como necesarios de modo que se pueda encontrar con facilidad, aumentar nuestra agilidad en el trabajo y por tanto nuestra productividad. El orden implica colocar los elementos necesarios de modo que se facilite su uso, e identificarlos para que cualquiera pueda encontrarlos y utilizarlos si los necesita. El Orden debe practicarse en paralelo con la primera “S”. El Orden no solo es ordenar,

sino quiere decir ordenar de manera extremadamente meticulosa y sobre todo identificar la ubicación donde tiene que ir el objeto a colocar

Beneficios del seiton.

- ✓ Eliminar tiempo de búsqueda al facilitar su fácil acceso.
- ✓ Mejorar la información en el lugar de trabajo para evitar errores y acciones de riesgo potencial.
- ✓ La limpieza se puede realizar con mayor facilidad.
- ✓ Minimiza los errores que se pueden cometer por el desorden.
- ✓ Mejora la calidad del producto o servicio y mejora la productividad.

Plan de acción

- ✓ Identificar el espacio para colocar el material informativo que es de distribución gratuita.
- ✓ Solicitar al jefe de grupo que coordine con la carpintería de la institución para la elaboración de un exhibidor para material de los hoteles.
- ✓ Colocar en el counter únicamente material de información turística.



Ilustración 8: Tras del counter esqueleto de aluminio para desechar, archivadores que se pueden utilizar.
Elaborado por: Autor.

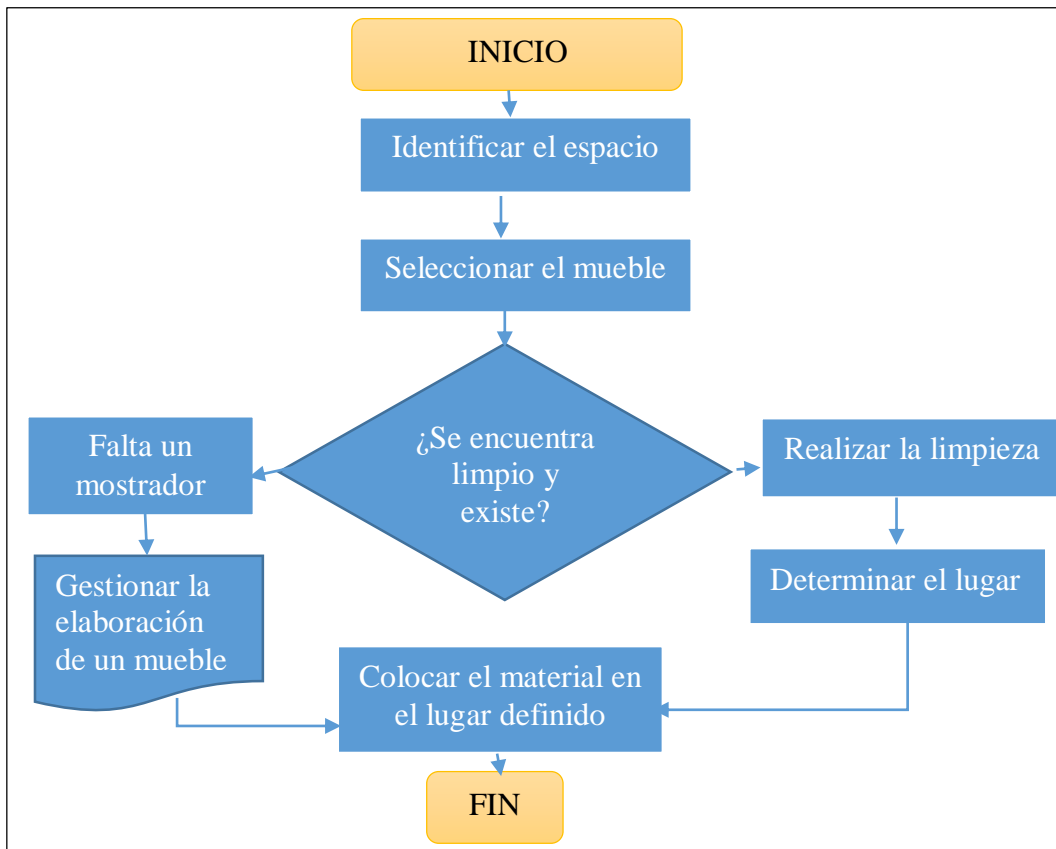


Gráfico 4: Proceso de orden y limpieza
Elaborado por: Autor

Regla clave para la organización.

“un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”

Limpiar (Seiso)

Pro-Optim, (2017). Su objetivo es detectar fuentes de suciedad y eliminarlos, consiguiendo puestos de trabajo realmente limpios, hecho que ayuda a mejorar la autoestima de los trabajadores, con lo que se puede observar en un aumento de productividad.

Una vez finalizado con éxito la tercera “S” observaremos que estamos trabajando en una ambiente limpio y amigable, encontrándonos mejor y más motivados.

Beneficios de aplicar seiso.

- ✓ Detectar pequeñas descomposturas y fugas.
- ✓ Evitar accidentes.
- ✓ Tomar acciones correctivas y prevenir que los problemas sean mayores.
- ✓ Disminuir las reparaciones costosas.
- ✓ Tener un mejor ambiente de trabajo.
- ✓ Se reduce el despilfarro de materiales y energía.
- ✓ La calidad del producto se mejora y se evita las perdidas por suciedad.

Plan de acción.

Asignar responsabilidad a los colaboradores, en cuanto a:

- ✓ Limpieza del sitio de trabajo y colocación del material utilizado en el lugar asignado.
- ✓ Limpieza de las vitrinas al menos una vez por semana el día domingo que el personal acude con uniforme de fatiga, a su lugar de servicio.
- ✓ Colocación del material que llegue es de responsabilidad del personal que se encuentre de turno.



Ilustración 9: Cables y suciedad parte baja del counter; vidrio roto detrás de la vitrina.
Elaborado por: Autor.

Regla clave para la limpieza.

“No es importante limpiar sino tratar de no ensuciar”.

Estandarización (Seiketsu)

Una vez aplicada las 3 primeras “s” que se concretan en actividades, ahora empezamos en el cambio de actitud generando acciones que sean de manera repetida, manteniendo lo que se ha venido realizando hasta el momento, más que una actividad es un estado permanente, aplicando los pasos podemos conseguir espacio de trabajo que únicamente presenten el material y equipo indispensable para realizar las actividades de labor o servicio. Creando espacios limpios y ordenados óptimos para realizar la atención a los ciudadanos, Del Castillo, (2015) “llevándolos al carácter de leyes dentro de la empresa, y con esto se mantendrá permanentemente un entorno productivo impecable” (p. 32)

El control visual es cualquier dispositivo de comunicación que nos indique el estado de algo con un solo vistazo, permitiendo identificar si esta fuera del estándar. Ayuda a los empleados a ver cómo están haciendo su trabajo.

Beneficios de aplicar seiketsu.

Según Pro-Optim, (2017) los principales beneficios de aplicar estandarización son:

- ✓ **Resalta la información importante** de manera que no pueda ser ignorada.
- ✓ **Evita la sobrecarga de información** para que los empleados puedan ver sus resultados.
- ✓ **Reduce** significativamente **al tiempo** necesario para **entender la información.**
- ✓ Se mejora el bienestar del personal al **crear un hábito** de conservar impecable el sitio de trabajo en forma permanente.
- ✓ **La dirección se compromete** más en el mantenimiento de las áreas de trabajo al intervenir en la aprobación y promoción de los estándares
- ✓ Se prepara el **personal** para asumir **mayores responsabilidades** en la gestión del puesto de trabajo. (2017).

Plan de acción.

- ✓ Elaborar procedimientos y revisar por lo menos dos veces al año, que la estandarización se esté llevando a cabo.
- ✓ Definir políticas para aplicar la estandarización y el comprometimiento de cada uno de los que intervienen.
- ✓ Identificar a través de etiquetas el lugar destinado para la información turística.
- ✓ Capacitar y entrenar a las personas que intervienen en este lugar de trabajo y crea una conciencia de réplica en otros lugares de la institución.



Ilustración 10: Material informativo sin orden; Material informativo acumulado
Elaborado por: Autor

Regla clave para la limpieza.

“Los que quieran orden y control en sus negocios, deben iniciar un proceso de estandarización”

Disciplina (Shitsuke)

De igual manera que en la anterior en esta “S” no se incrementa ninguna actividad, lo que se trata es de mantener lo ya logrado con la aplicación de las anteriores; ahora es importante mantener y crear el hábito en los que intervienen en el centro de información para continuar permanentemente y correctamente los procedimientos, los resultados de las primeras 4 “S” se obtendrá en un periodo largo si se logra crear el respeto a las normas y estandarización que se estableció a lo largo de la aplicación de este método.

Según Zen en la Organización, (2009). **Shitsuke** implica el desarrollo de la cultura del autocontrol dentro de la empresa. Si la dirección de la empresa estimula a que cada uno de los integrantes se apliqué en cada una de las actividades diarias, será bastante seguro que la práctica de la Quinta S no tendría ninguna dificultad. El Shitsuke es el puente entre las 5S y el concepto Kaizen o de mejora continua. Los hábitos desarrollados con la práctica se constituyen en

un buen modelo para lograr que la disciplina sea un valor fundamental en la forma de realizar un trabajo.

Beneficios de aplicar shitsuke:

En el texto citado por Pro-Optim, (2017); determina los principales beneficio:

- ✓ Se crea una cultura de sensibilidad, respeto y cuidado de los recursos de la empresa.
- ✓ La disciplina es una forma de cambiar hábitos.
- ✓ Se siguen los estándares establecidos y existe una mayor sensibilización y respeto entre personas.
- ✓ La motivación en el trabajo se incrementa.
- ✓ El cliente se sentirá más satisfecho ya que los niveles de calidad serán superiores debido a que se han respetado íntegramente los procedimientos y normas establecidas.
- ✓ El sitio de trabajo será un lugar donde realmente sea atractivo llegar cada día, seremos más productivos.
- ✓ Haremos participar a todos del proyecto común.

Sin el *Shitsuke* – disciplina sustentada – al “final” del proceso 5S, cualquier beneficio logrado en los primeros cuatro pasos se evaporará gradualmente.

Plan de acción.

- ✓ Ejecutar auditoria de aplicación de las 5 “S” cada semana durante los tres primeros meses; posterior a los tres meses extenderlo a dos veces por mes.

- ✓ En caso de obtener porcentajes de baja aplicación del método, analizar los casos donde se revelaron los incumplimientos, revisar el proceso y volver a capacitar al personal, fortaleciendo los beneficios de aplicar la filosofía 5 “S”.

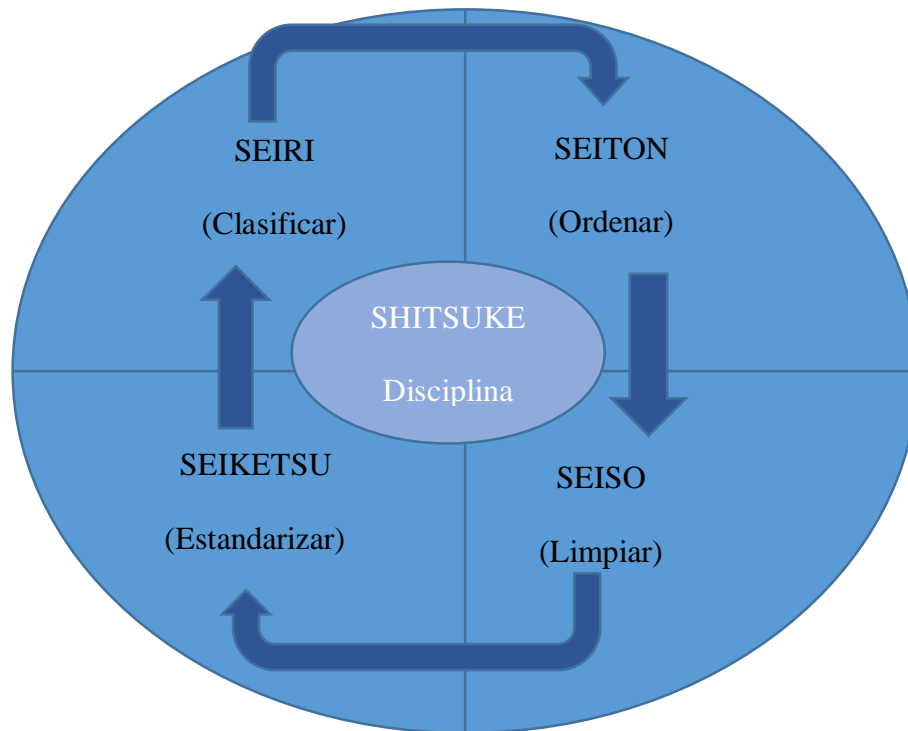


Gráfico 5: *Circulo de disciplina del mejoramiento continuo*
Elaborado por: Autor

Regla clave para la limpieza.

“lo difícil no es llegar, sino mantenerse”.

PRESUPUESTO.

Tabla 1 Presupuesto

PRESUPUESTO PARA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5 “S”			
Tipo de recurso	Cantidad	Costo mensual	Costo total 6 meses
Recursos humanos			
Carpintero	1	713	713
Charlas de capacitación y asesoría durante la aplicación	6	30	180
Recursos materiales			
Señalética para estandarizar	10	3	30
Mueble de madera exhibidor	2	90	180
Canaleta para instalación eléctrica	1	10	10
Transporte para desechos	1	20	20
Total aplicación			1133

Elaborado por: Autor

Tabla 2 Cronograma para aplicación de la filosofía 5 “S”

ETAPA	ACTIVIDAD	MES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
		DESCRIPCIÓN	SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Implementación De Clasificar (Seiri)	Implantación	■	■	■	■																
		Resultados				■																
2	Implementación Orden. (Seiton)	Implantación					■	■	■	■												
		Resultados								■												
3	Implementación Limpieza (Seiso)	Implantación									■	■	■	■								
		Resultados												■								
4	Implementación Estandarización (Seisuke)	Implantación													■	■	■	■				
		Resultados																■				
5	Implementación De Disciplina (Shitsuke)	Implantación																	■	■	■	■
		Resultados																				■
	INFORME FINAL.	Constatación																				■

Elaborado por: Autor

CONCLUSIONES:

Al aplicar la filosofía 5 “S” se logra mejorar las condiciones del ambiente en el cual se desarrollan las actividades laborales, lo cual es una forma de motivación tanto para el cliente interno como para el cliente externo, que a su vez ayuda a mejorar el clima laboral al estandarizar las acciones y procedimientos que debe realizar el personal al momento de organizar y ordenar el material informativo.

Se genera un cambio de actitud del personal a través de asumir la responsabilidad de mantener un espacio limpio, ordenado y disciplinado, donde cada uno ayuda a mantener el Centro de Información Quitumbe como referente del resto de lugares donde se puede aplicar un filosofía básica pero de enorme satisfacción.

RECOMENDACIONES:

Mantener el nivel de organización, logrado con la aplicación de una parte del método Kaizen o mejora continua.

Fomentar la cultura de la calidad total en el personal que acude a realizar su servicio en el centro de información Quitumbe, lo cual replicara de forma natural en los otros puntos de servicio.

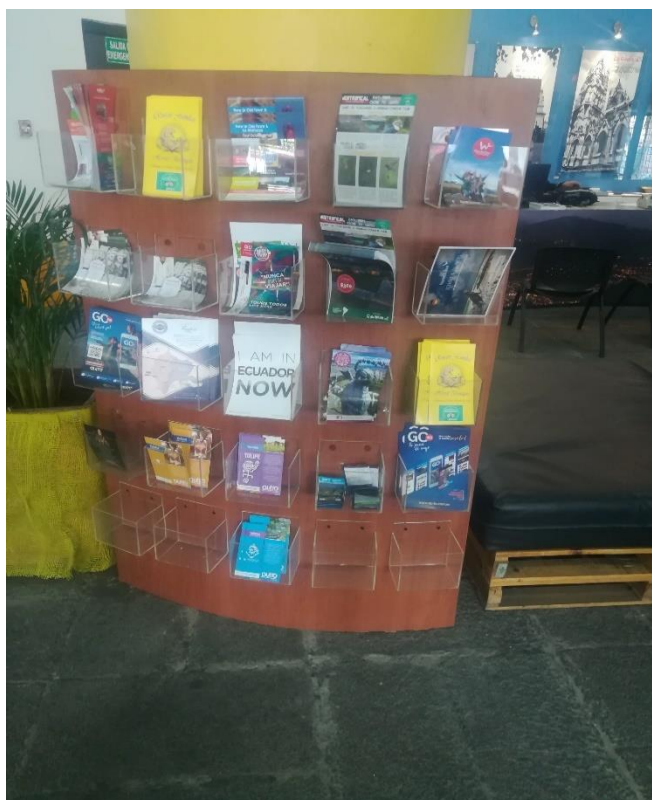
Una vez finalizado la aplicación de la filosofía 5 “S” realizar la verificación del cumplimiento de los estándares establecidos, y ocupación del lugar determinado para cada cosa.

BIBLIOGRAFÍA

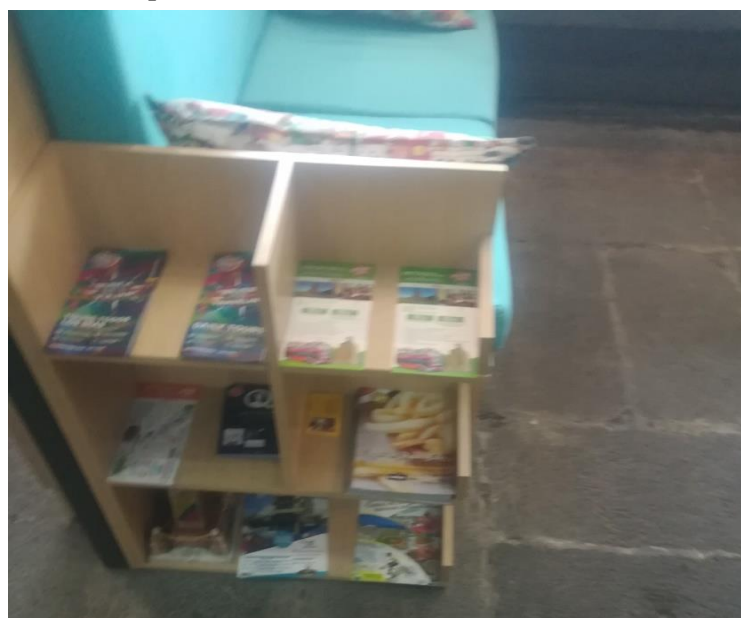
- Arbós, L. (2012). *Gestión de la Calidad Total*. Madrid: Díaz de Santos.
- Bernal, J. J. (25 de 03 de 2013). *Metodología 5S para mejorar la productividad en empresas*. Obtenido de PDCA Home:
<https://www.pdcahome.com/4157/metodologia-5s-guia-de-implantacion/>
- Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano. (2018). *Pagina Oficial del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano*. Obtenido de Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito:
<http://cuerpodeagentesdecontrolquito.gob.ec/gestion/turismo-y-protocolo/>
- Del Castillo, D. (2015). *Espacio Superficial, Espacio Profundo*. Blurb, Incorporated.
- GR, C. (24 de 09 de 2009). *Administración de la Calidad Total*. Obtenido de GR-Consultores de Negocios:
<https://administracionconmihaymon.wordpress.com/2009/09/24/administracion-de-la-calidad-total/>
- Lareau, W., & Kaufman, R. (2003). *Kaizen*. FC Editorial.
- Moreno , M. A. (31 de 03 de 2011). *El método Kaizen para el mejoramiento continuo*. Obtenido de El Blog de Salomón:
<https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-metodo-kaizen-para-el-mejoramiento-continuo>
- Pena, A. (s.f.). *El origen del Programa 5S*. Obtenido de PDCA - EXCELENCIA EN CONSULTORÍA DE GESTIÓN:
<http://www.pdca.com.br/site/espanhol/canal-5s.html?fontstyle=f-larger>
- PENA, A. (S.F.). *PDCA - EXCELENCIA EN CONSULTORÍA DE GESTIÓN*. Obtenido de El origen del Programa 5S:
<http://www.pdca.com.br/site/espanhol/canal-5s.html?fontstyle=f-larger>
- Presencia, J. (2004). *Calidad Total y Logística*. Valencia: LogisBook.
- Pro-optim. (13 de 12 de 2016). *Las 5S. Beneficios de la primera: SEIRI / Organización*. Obtenido de Pro Optim Blog: <http://blog.pro-optim.com/las-5s/las-5-ss-la-primera-seiri-beneficios/>

- Pro-Optim. (25 de 07 de 2017). *Las 5s – Beneficios de la cuarta – SEIKETSU / Estandarización*. Obtenido de Pro Optim Blog: <http://blog.pro-optim.com/las-5s/las-5s-beneficios-de-la-cuarta-seiketsu-estandarizacion/>
- Pro-Optim. (27 de 09 de 2017). *Las 5s – Beneficios de la quinta – SHITSUKE / Disciplina*. Obtenido de Pro Optim Blog: <http://blog.pro-optim.com/las-5s/las-5s-beneficios-de-la-quinta-shitsuke-disciplina/>
- Pro-Optim. (23 de 02 de 2017). *Las 5S – beneficios de la segunda: SEITON / Orden*. Obtenido de Pro Optim Blog: <http://blog.pro-optim.com/las-5s/las-5s-beneficios-de-la-segunda-seiton-orden/>
- Pro-Optim. (02 de 05 de 2017). *Las 5s – Beneficios de la tercera – SEISO / Limpieza*. Obtenido de Pro Optim Blog: <http://blog.pro-optim.com/las-5s/las-5s-beneficios-de-la-tercera-seiso-limpieza/>
- Sandoval, R. (s.f.). *Procesos De Mejora De La Calidad*. Obtenido de "Calidad y desarrollo organizacional a través de la certificación iso 9000" : <https://www.monografias.com/trabajos6/calde/calde2.shtml>
- Socconini, L. (2016). *Certificación, Lean Six Sigma Yellow Belt; para la excelencia en los negocios*. Barcelona: Marge Books.
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Zen en la Organización. (28 de 12 de 2009). *Las 5 S's – la quinta: SHITSUKE o Disciplina*. Obtenido de ZEN EN LA ORGANIZACION: <https://zenempresarial.wordpress.com/2009/12/28/las-5-s%C2%B4s-la-quinta-shitsuke-o-disciplina/>

ANEXOS



Fotografía 1 Propuesta de exhibidor para material informativo
Elaborado por: Autor



Fotografía 2: Propuesta 2 de exhibidor de material informativo.
Elaborado por: Autor



Fotografía 3: *Vitrina antes de aplicar las 5 “S”;* después de aplicar las 5 “S”
Elaborado por: Autor



Fotografía 4: *Durante la aplicación de la filosofía japonesa 5 “S”*
Elaborado por: Autor



Fotografía 5: Anaquel antes y después de aplicar filosofía 5 “S”
Elaborado por: Autor



Fotografía 6: Parte posterior del counter antes y después de aplicar filosofía 5 “S”
Elaborado por: Autor.