

Importancia de la aplicación de las 5 “S” en el Archivo Histórico Municipal de León (AHML)

***Aracely Valladares Lacayo**

Introducción

El tema “Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” lo escuchamos con mucha frecuencia, especialmente en las empresas productivas e instituciones de servicios. En lo que respecta al término calidad, según la norma ISO 9000:2000, es definido como la aptitud que tiene un servicio o producto para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de los clientes.

Existen muchos conceptos de calidad de acuerdo a los diferentes expertos en la materia y todos están orientados a la satisfacción del cliente. Este término se aplica a productos, procesos, sistemas y servicios. En el documento “Pensamiento estratégico de la UNAN-León”, la calidad se define como la fuente de la excelencia de nuestra institución y la condición básica, para mantener una posición competitiva superior al resto de las universidades nicaragüenses y estamos comprometidos a aplicarla de manera organizada y sistémica con un espíritu o vocación de servicio en beneficio de la sociedad, para satisfacer las necesidades de nuestros beneficiarios, que han desarrollado nuevas maneras de analizar y procesar la información de los documentos.

Las 5 “S” pueden ser implementadas como una primera etapa del SGC en el contexto de una Biblioteca Institucional, y pueden ser aplicadas a los archivos para custodiar, organizar, facilitar y promover su consulta de acuerdo a las políticas de préstamo y conservación del material.

El objetivo del presente artículo es presentar las 5 “S” como una alternativa operacional a implementar en el Archivo Histórico Municipal de León, con el fin de lograr el orden, la limpieza y un ambiente agradable de trabajo.

Implementación de las 5 “S” en el Archivo Histórico Municipal de León ¿Que significan las 5 “S”?

Las 5 “S” son cinco principios (o mejor, hábitos) manifestados en la cultura japonesa, destinados a desarrollar y mantener el orden, la limpieza y las autorregulaciones para un ambiente agradable de trabajo. Los nombres de estos hábitos o principios comienzan con la letra S, y van todos en la misma dirección estratégica como es la mejora y sostenibilidad operativa de un entorno, tal como se puede ver en el siguiente cuadro.

| No | Nombre en Japonés | Nombre en Español |
|-----------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Seiro | Utilización |
| 2 | Seiton | Organización |
| 3 | Seiso | Limpieza |
| 4 | Seiketsu | Normalización |
| 5 | Shitsuke | Disciplina |

A continuación se presenta un bosquejo de cómo se podrían aplicar estas 5 “S” en el contexto de un Archivo Histórico de inmenso valor para la ciudad y el país.

- **Utilización:** consiste en separar lo necesario de lo innecesario (estableciendo criterios para ello) y descartar lo que no sirve. En un archivo de valor histórico como el nuestro, jamás se deben descartar documentos por ningún motivo. Actualmente, por falta de instalaciones propias del Archivo, éste se encuentra funcionando en el depósito/bodega de la Biblioteca Central en el cual están almacenados, además de documentos, archivadoras, mobiliarios en mal estado, etc., lo que causa problemas de confort para el personal y usuarios así como de conservación para los documentos del Archivo.

Es por eso que al planificar esta primera "S" se debe establecer que no se permita depositar en el espacio asignado al Archivo, objetos que no tengan relación con él en cuanto a su contenido y desechar lo que estorbe; esto nos beneficiaría principalmente en tener más espacio, mejor control visual, circulación y evitar accidentes.



Objetos ajenos al Archivo

- **Organización:** es colocar lo necesario en un lugar accesible según criterios de seguridad, calidad y eficacia, cada cosa en su lugar. Para un archivo, la organización implica dos actividades: la clasificación archivística, en donde se identifican las secciones, series, subseries, etc. que conforman el fondo y, la ordenación, las que deben ser de acuerdo a las técnicas y normas de la Archivística para que el archivo opere de manera funcional y así evitar búsquedas innecesarias y, por consecuencia, la pérdida de tiempo. Ambas actividades deben llevarse a cabo por personal competente. Esto facilita la localización rápida de los documentos, una atención eficiente al usuario, orden, guarda, control de inventarios, etc. De acuerdo a criterios y procedimientos definidos por los involucrados en el ámbito de desempeño del archivo, el documento que se presta (según solicitud de un usuario) debe ser devuelto a su lugar correspondiente, las cajas deben estar colocadas de acuerdo al orden establecido, al igual los expedientes que se encuentran dentro de ellas. Se debe estar pendiente del orden y limpieza de manera permanente. Todo el personal que labora en el Archivo está obligado a cumplir con lo establecido. Todo esto responde a seis preguntas: ¿Qué hacer?, ¿Cuándo hacerlo? ¿Dónde hacerlo? ¿Por qué hacerlo? ¿Quién lo hace? y ¿Cómo lo ejecuta?

Recordemos que la calidad de los archivos radica precisamente, en la organización, en el orden de sus componentes para brindar un mejor servicio a la sociedad y constituir grupos de documentos vinculados entre sí.

- **Limpieza:** debe planificarse y programarse sin olvidarse del equipo de protección personal que se debe usar. Cumpliendo con ella garantizamos el control de las dos primeras eses, manteniendo la organización en el fondo y el orden en el lugar de trabajo. El objetivo principal es llegar a tener un nivel cero de suciedad y desechos, así como detectar los problemas o cualquier anomalía debidos al crecimiento sin control de los factores que llevan a la falta de clasificación, acumulación de cosas innecesarias o fuera de su lugar correspondiente. En el caso de bibliotecas y archivos hay que limpiar el depósito, las estanterías y los materiales bibliográficos para detectar, eliminar y prevenir los diferentes focos de contaminación que propician los lugares sucios. En conclusión la limpieza es un modo de control y una necesidad de mantener el puesto de trabajo limpio y presentable.



Antes de la limpieza



Después de la limpieza

- **Normalización (control visual):** es crear un modo consistente de tareas y procedimientos. Es una estrategia que agudiza el sentido de orden a través del seguimiento y mejora de los criterios de señalización, rotulación, codificación y ayudas visuales para conservar los alcances de las 3 "S" anteriores. Estos elementos sirven para normalizar acciones y evitar despilfarros de tiempo, dinero, materiales, riesgos potenciales de accidentes, estrés del personal (búsqueda de algo que necesita y no está en el sitio que corresponde); que beneficie la salud mental, física y emocional de los trabajadores con actitudes positivas como disponibilidad y creatividad, por estar en un local de trabajo digno. Se deben rotular los estantes con colores clave, colocar afiches que orienten al usuario a utilizar procedimientos que induzcan a la conducta y el orden, por ejemplo: afiches rotulados con silencio, sólo personal autorizado, información, basura, etc. Estos son algunos ejemplos que nos permiten impulsar la cultura del orden y la limpieza en nuestros centros de información, lo que también es aplicable en los sistemas informatizados y en los archivos que lo conforman.

- **Disciplina y Hábito:** la permanencia de las 4 "S" anteriores depende de la participación, actitud, compromiso, apropiación y autodisciplina que asuma el personal. Por parte de las cadenas de mando de las instituciones hay que motivar y dar el ejemplo para crear la disciplina y autodisciplina a través de la retroalimentación constante entre usuarios, responsables y resto de los miembros del equipo de trabajo. Todo esto nos beneficiaría en hacer coherente lo que se espera de nosotros como institución de educación superior y lo que realmente estamos haciendo para el eficiente desempeño de nuestros procesos; evitar llamados de atención, dar respuestas más eficaces al usuario, brindar una buena imagen, sentirnos satisfechos y cómodos en nuestro puesto de trabajo, y lo mejor, la contribución para crear espacios de trabajo seguros y agradables, así como el reconocimiento y felicitaciones de nuestros superiores. Para implementar este programa debe haber una serie de actividades y documentos en donde se planteen los procedimientos a seguir para su ejecución; entre ellos, la supervisión, la evaluación, la mejora continua y el seguimiento del programa.

Conclusión

En vista del aumento de la demanda nacional e internacional por la consulta de los documentos históricos del Archivo Municipal, y de la necesidad de brindar un mejor servicio a los usuarios, se hace necesaria la implementación de un programa institucional de la magnitud y significado de las 5 “S”, en el que se establezcan políticas y procedimientos para que tanto el investigador como el personal y los usuarios en general, gocen del orden, la limpieza y el ambiente ergonómico de trabajo. Por lo tanto, es importante que nuestras autoridades faciliten los recursos humanos y materiales necesarios para lograr la implementación de las 5 “S” con éxito.

Estos principios pueden ser aplicados en cualquier área de trabajo de nuestra institución, con el fin de satisfacer de manera eficaz las expectativas de los usuarios a quienes se les proporcionan nuestros servicios. Estableciendo una disciplina formamos el hábito y adquirimos la cultura de la autodisciplina que es la que nos lleva a que todo este sistema funcione.

Agradecimiento

Agradezco al Dr. Carlos González, Oficial de Investigación de la Vicerrectoría de Investigación, Postgrado y Proyección Social, al MSc. José Antonio Saldaña, Director del Departamento de Evaluación Institucional y al MSc. Gustavo Villanueva Bazán, Coordinador de Archivo Histórico de la UNAM, México D.F. por los aportes y sugerencias que enriquecieron el presente artículo.

Referencias

1. ISO 9000:2000, “Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”.
2. T. OSADA, (1993), “Les 5 S”, Editorial DUNOD, Paris, Pág. 181.
3. H. VARGAS, (2004), “Manual de la Implementación de las 5 “S”, Corporación Autónoma Regional de Santander, Colombia, Pág. 69.
4. G. Villanueva, (2007), “Organización de Archivo”, Archivo Histórico, UNAM-México, D. F.
5. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-León, (2003), “Pensamiento estratégico”, Editorial Universitaria, León –Nic. Pág. 26.
6. Proyecto de implementación en la Gestión de la Calidad Total 5”S”,(1994), Conceptos para revolucionar su gerenciamiento, Fundación cristiana OTTONI, (QFCO),[fotocopia], Belo Horizonte, [s.n]

***Químico**
Responsable del AHML y de la Unidad de
Preservación y Conservación documental