

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE LA METODOLOGÍA
5 S EN EL ÁREA FUNCIONAL DE CONSERVACIÓN DE BIENES
MUEBLES DE LA DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE
CULTURA DE CUSCO, 2017”**

Presentado por:

Br. Julio Martín Pérez Palma

Para optar al Grado Académico de
Maestro en Administración.

ASESOR:

Mg. Abel Gonzales Boza

CUSCO – PERÚ

2019

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	II
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I.....	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.1 Situación problemática.....	8
1.2 Formulación del problema.....	12
1.3 Justificación de la investigación.....	12
1.3.1 Justificación metodológica.....	13
1.3.2 Justificación práctica.....	13
1.3.3 Justificación teórica.....	13
1.4 Objetivos de la investigación.....	14
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	15
2.1 Bases teóricas.....	15
2.2 Marco conceptual.....	29
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación.....	32
CAPÍTULO III.....	40
HIPOTESIS Y VARIABLES.....	40
3.1 HIPÓTESIS.....	40
3.2 Identificación de Variables e indicadores.....	40
3.3 Operacionalización de Variables.....	42
CAPÍTULO IV.....	45
METODOLOGIA.....	45
4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica.....	45
4.2. Tipo de investigación.....	45
4.3 Nivel de Investigación.....	47
4.4 Unidad de Análisis.....	48
4.5 Población de Estudio.....	48
4.6. Tamaño de Muestra.....	49
4.7. Técnica de selección de muestra.....	50
4.8. Técnicas de recolección de información.....	50
4.9. Procesamiento análisis e interpretación de la información.....	52
CAPÍTULO V.....	54
RESULTADOS Y DISCUSION.....	54
5.1. Análisis e Interpretación de resultados.....	54
5.2. Discusión de resultados.....	66
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES.....	74

BIBLIOGRAFÍA.....	75
ANEXOS.....	79

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	42
Tabla 2 Número de trabajadores del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura	49
Tabla 3 Opinión respecto a sus actividades	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de flujo para la clasificación de las 5S.....	18
Figura 2 Espacios antes del proceso de orden y limpieza.	56
Figura 3 Espacio después del proceso de orden y limpieza	56
Figura 4 Espacios amplios para el trabajo adecuado	57
Figura 5 Normas y control: utilización de equipos de seguridad.....	57
Figura 6 Jornadas de limpieza	58
Figura 7 Después de las jornadas de limpieza	58
Figura 8 Ambientes ordenados.....	59

DEDICATORIA

Al que cuida, ilumina, acompaña
y protege mis pasos.

Mi gran motivación y tesoro: Mi
Familia.

AGRADECIMIENTO

A cada una de las personas, quienes contribuyeron con la realización y finalización de la presente tesis.

Al Mg. Abel Gonzales Boza, asesor de la presente investigación, por sus valiosos aportes, conocimientos y sugerencias.

A los responsables de la dirección y trabajadores del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, por sus valiosos aportes, información proporcionada y facilidades para la realización del presente trabajo de investigación.

A mi familia y amigos por la motivación y aliento en la continuación de la tesis.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivos desarrollar una propuesta de implementación de la Metodología 5 S en el Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco. Además, de conocer cómo es la calidad respecto algunas dimensiones como la durabilidad, presentación y buena imagen en la mencionada Área Funcional. Para la recopilación de información se contó con la participación de los trabajadores de la mencionada Área Funcional, utilizando el muestreo aleatorio simple para tal fin, para ello se utilizó como técnica de recolección de datos las encuestas en una población de 67 trabajadores y una muestra de 57 colaboradores; así mismo, se realizó la revisión bibliográfica y fotográfica para respaldar los trabajos realizados con la metodología 5S.

El tipo de investigación es descriptivo, desarrollando la descripción de las actividades en la implantación de la Metodología 5 S.

PALABRAS CLAVES

Metodología 5S, Calidad.

ABSTRACT

The objective of this research work is to develop a proposal for the implementation of the 5 S Methodology in the Functional Conservation Area of Movable Goods of the Decentralized Directorate of Culture of Cusco. In addition, to know how is the quality regarding some dimensions such as durability, presentation and good image in the aforementioned Functional Area. For the collection of information, the participation of the workers of the aforementioned Functional Area was used, using simple random sampling for this purpose, for this purpose, surveys were used as a data collection technique in a population of 67 workers and a sample of 57 employees; Likewise, the bibliographic and photographic review was carried out to support the work carried out with the 5S methodology.

The type of research is descriptive, developing the description of the activities in the implementation of Methodology 5 S.

KEYWORDS

Keywords: 5S Methodology, Quality.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

Una de las actividades más importantes en la región del Cusco es la actividad turística, la misma que genera numerosos empleos e ingresos a los pobladores. Muchos de los turistas nacionales e internacionales son atraídos por los innumerables atractivos monumentales, históricos, culturales y por la valiosa herencia artística e histórica materializada en esculturas, pinturas entre otros.

Las obras artísticas con las que contamos en la región del Cusco no sólo tiene importancia como atractivo turístico y por tanto en su valor económico, sino también es un factor importante para preservar la identidad de un pueblo, es parte de la memoria colectiva, son instrumentos para interpretar el pasado y la realidad, en muchos casos tiene un valor religioso y espiritual generando sentimientos de seguridad cariño y hasta amor; es el caso específico de muchas de las imágenes religiosas de nuestra localidad que son parte importante de la cultura local.

La conservación de los bienes muebles es una variable importante que contribuye en forma significativa a la preservación de la cultura e historia de una Nación y a la interpretación del pasado y una fuente de estudio permanente. Sin embargo, estos requieren de cuidado, manejo, estudio riguroso e interdisciplinario de restauradores, historiadores, químicos,

artistas entre otros y técnicas especializadas que ayuden a su mantenimiento. La importancia de la conservación de los bienes nos permite conocer nuestro pasado y un estado de pertenencia e identidad, así mismo, nos permite comprender el tiempo actual, y una fuente de inspiración para que en el presente muchos artesanos y artistas puedan crear nuevas obras de arte y la generación de la creatividad.

Conservar nuestra cultura, bienes y patrimonio permite a los ciudadanos generar valores de respeto, ser una fuente de motivación y orgullo de nuestros antepasados, admiración de la belleza y una fuente de sosiego.

Vista la importancia de la conservación de los bienes culturales muebles y del patrimonio cultural, es necesario que se incorporen herramientas de la administración y dirección en el centro de trabajo y talleres encargados de la conservación, lo cual facilitara la gestión, así como mejorar la calidad en la realización de las labores diarias.

Las actividades que se realizan en el Área Funcional de Conservación de bienes muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, no son ajenas a una adecuada gestión y administración para que se puedan conseguir los objetivos planteados de una buena gestión tales como la calidad, adecuada durabilidad de los bienes entregados, un adecuado ambiente laboral entre otros objetivos; es por ello que se incorporan herramientas administrativas en busca de la eficiencia, tales como las 5 S.

Como parte del texto Rodarte, A. & Mónica Blanco M. (2009), afirman que numerosas empresas especialmente en el Japón y en varios países desarrollados han incorporado la metodología de las Cinco Eses o 5S's. que proviene de las siglas: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke. Dicha metodología tiene por objeto contar con ambientes limpios y ordenados con la finalidad de lograr la productividad, seguridad y calidad, además de disminuir los esfuerzos mejorar los espacios, tiempos e inventarios. Se debe realizar dichas actividades en una forma permanente y desarrollar hábitos de limpieza y orden. Por tanto, estas herramientas deberían ser incorporadas en el centro de conservación con la finalidad de mejorar la calidad en la conservación de nuestro valioso patrimonio.

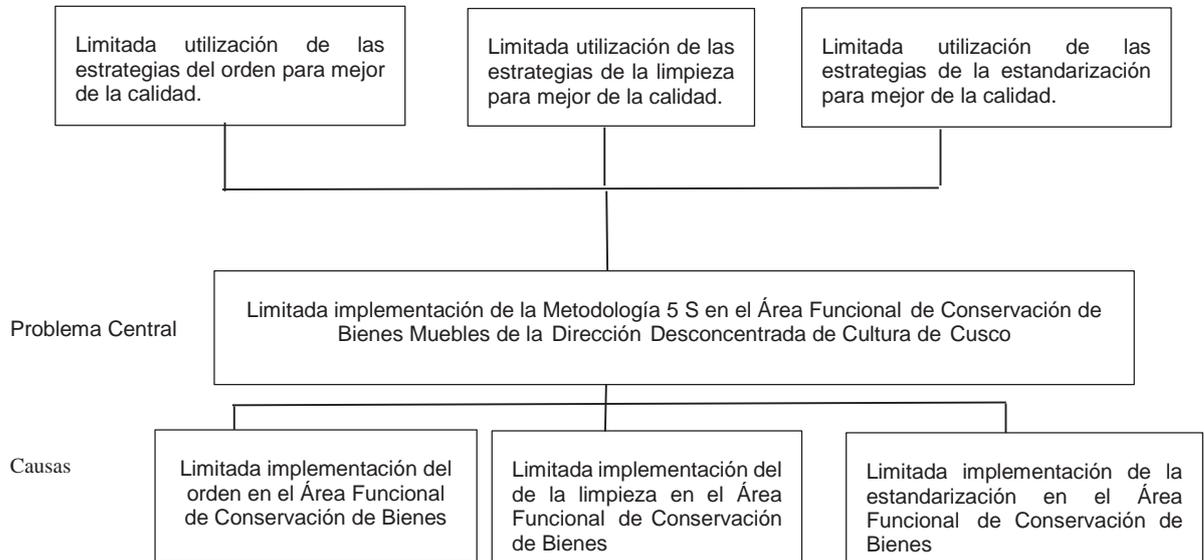
Es importante que estas estas herramientas sean visualizadas por los trabajadores del Área Funcional de Conservación de bienes muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, así mismo, reconocer lo importantes que son dichas herramientas para facilitar su labor, para mejorar la calidad de su trabajo, brindar seguridad en la realización de su trabajo entre otros benéficos. Por tanto, se puede mencionar algunos problemas:

- Escasa sistematización sobre el orden.
- Escasa sistematización sobre la limpieza.
- Escasa sistematización sobre la estandarización.

Se puede visualizar en el Árbol de problemas que a continuación se puede

observar:

Efectos:



Si persiste la situación expuesta en las causas y el problema central, generaría que exista una limitada implementación de la Metodología 5 S en el Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco lo cual incide en utilizar en forma limitada de las estrategias de orden limpieza y estandarización para que mejore la calidad y la mejora continua del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco y esta expresado en las herramientas para tomar decisiones respecto al orden, la limpieza y la estandarización.

Por consiguiente, el presente trabajo pretende desarrollar una propuesta de implementación de la Metodología 5 S en el Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de

Cultura de Cusco lo cual permitirá sensibilizar y conocer la importancia de estas variables para realizar un mejor trabajo, contar con un ambiente de trabajo más cómodo y seguro, así como instrumentos para tomar de decisiones, formular estrategias y para alcanzar los objetivos.

1.2 Formulación del problema

Problema General 1. ¿Cómo diseñar una propuesta de implementación de la metodología 5 S en el Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco?

Problema General 2. ¿Cómo es la calidad del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco?

1.3 Justificación de la investigación

La importancia de la presente investigación radica en el hecho que se constituye como un instrumento para que pueda ser implementado en la toma de decisiones para las diferentes áreas de la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco. De igual forma, es una propuesta para conseguir el orden, limpieza, estandarización, la reducción de desperdicios, contribuir a mejorar la limpieza, conseguir la optimización de recursos, y la disminución de tiempos y pérdidas.

1.3.1 Justificación metodológica

La utilidad metodológica ayudara a identificar un instrumento para gestionar la limpieza, el orden, estandarización, facilitar la eliminación y clasificación de desperdicios, disminuir y evitar accidentes en el centro de trabajo y propiciar una cultura de calidad. De igual forma se establece como un instrumento de control y seguimiento para determinar que lo que se propuso se está cumplimento.

1.3.2 Justificación práctica

Proponer un instrumento que mejore la calidad del trabajo del área funcional, que logre el cambio de actitudes y comportamientos de cada uno de los trabajadores. Así mismo permite perfeccionar el desempeño de cada uno de los involucrados, reducir tiempos, contribuir a un ambiente de trabajo más favorable y contribuir a disminuir los efectos en el medio ambiente por la inadecuada gestión de los desperdicios.

1.3.3 Justificación teórica

Los resultados de la investigación proporcionaran información y una herramienta que busque la calidad continua del área funcional. La investigación permitirá sistematizar la experiencia que pueda ser replicada en otras áreas o talleres en otras instituciones similares.

1.4 Objetivos de la investigación

Objetivo General 1. Diseñar una propuesta de implementación de la metodología 5 S en el Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco.

Objetivo General 2. Describir y analizar cómo es la calidad del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 Bases teóricas

a) Metodología de las 5 S

El beneficio de la aplicación de las 5 S es el de mejorar el lugar de trabajo, lograr un lugar más seguro que por la falta de orden puede generar accidentes. De igual forma, un ambiente ordenado genera un lugar de trabajo más agradable. Para conseguir una mejor calidad en el trabajo, en la seguridad es necesario el compromiso de las jefaturas y de los trabajadores de una empresa.

Respecto a los antecedentes de las 5 S, Rodríguez, J. (2010) señala que dicha metodología nació en el Japón como una necesidad de ganar una buena reputación y mejorar su competitividad, puesto que después de la II Guerra Mundial, la industria japonesa había sufrido grandes pérdidas y sus productos eran sinónimo de muy baja calidad. Para desarrollar este proceso se contó con la participación de diferentes asociaciones de empresarios japoneses quienes comenzaron a implementar nuevos métodos de trabajo.

En el transcurso de los siguientes años se incorporaron las siglas de palabras con las cuales estaban familiarizados los hogares japoneses, tales como; seiri, seiton que significan seleccionar, desechar y ordenar, las mismas que conjuntamente con las otras 3s se incorporaron y fueron adoptadas por las empresas japonesas.

Siendo este un motivo real de cambio, decidieron desarrollar esta metodología como una cultura de trabajo y una ventaja competitiva, con miras a ser más eficientes en todas las actividades productivas y mejorar constantemente los procesos, distinguiéndose así por crear y desarrollar productos de calidad.

Hernández, J. & Vizán I. (2013). Señalan que las 5 S no es nuevo para las empresas y es una técnica que se aplica en todo el mundo con efectividad y óptimos resultados de alto impacto en un corto tiempo y que la calidad depende de cosas inmediatas, de su aplicación y de la actitud positiva ante el puesto de trabajo.

Chiavenato (2002), señala que las 5 “S” es la práctica de poner en orden la empresa y que tiene como objetivo aprovechar mejor el espacio, disminuir los accidentes, garantizar la buena apariencia de la organización, mejorar la calidad. Exige que todos los trabajadores asuman las responsabilidades dentro de la organización, siendo el significado de las siglas lo siguiente: Seiri separar lo necesario de lo innecesario, seiton-organizar, ordenar, poner las cosas en el lugar apropiado, seiso-asear, mantener el ambiente limpio y agradable, seiketsu-estandarizar, simplificar las cosas, shitsuke-disciplinar, mantener el orden y los compromisos.

Importancia de las 5 S: La aplicación de esta técnica conlleva a la mejora en la empresa. Entre los beneficios de acuerdo a Instituto Nacional de Tecnología del Ministerio de Industria de la Presidencia de la Nación del Uruguay encontramos:

- Mejorar la Calidad.

- Seguridad en el centro de trabajo.
- Mayor orden y disponibilidad de los bienes.
- Mejorar la imagen de la empresa y la productividad.
- Disminución de los costos de fabricación.
- Reducción de pérdidas.
- Mejora en el uso de recursos.
- Contar con áreas limpias

Significado de las 5's A continuación se hace mención de las 5 S y su significado:

1. SEIRI (Seleccionar, Clasificación)

Vargas, H. (2004). Señala que se debe separar, conservar lo que es necesario y aquello que no es necesario se debe botar, regalar, etc. Para él es de utilidad realizar un inventario de las cosas que se van a utilizar.

Seiri, Organización Sentido de la Organización/ Separar. Separar los elementos necesarios de los que no son necesarios, y eliminar estos últimos. (López, P. 2016, p. 8). El propósito del SEIRI es conservar los elementos que son necesarios, mientras que los que no lo son deben ser eliminados, vendidos o donados.

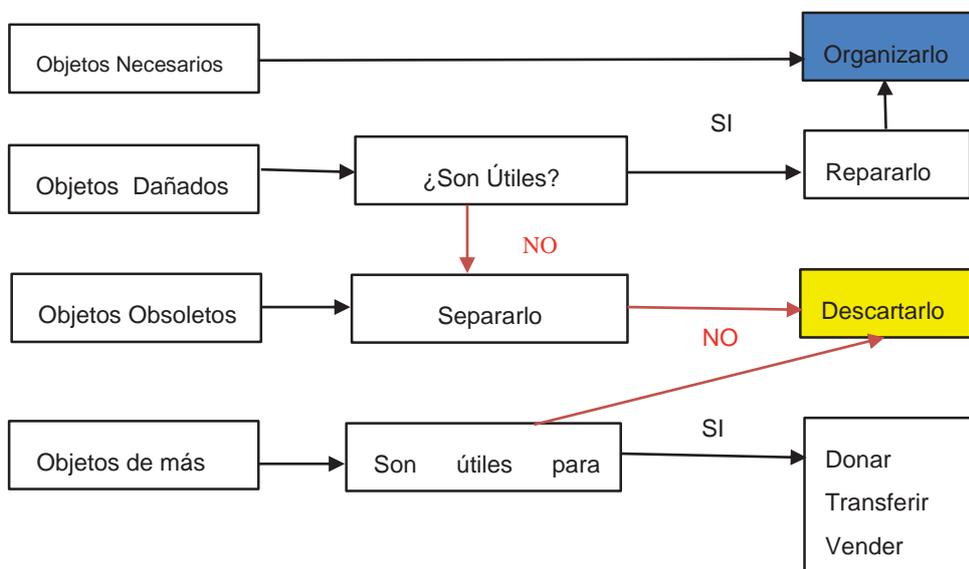


Figura 1 Diagrama de flujo para la clasificación de las 5S

Fuente: Vargas, H. (2004)

Los beneficios de aplicar el SEIRI son contar con más espacio, tener una mejor manera de inventarios, disminuir accidente en el centro de trabajo y no incurrir en despilfarro.

2. SEITON (Ordenar, organizar, acomodar, roturar)

Orden Sentido del Orden/ Ordenar. Almacenar los elementos en lugares apropiados, para facilitar su localización y uso inmediato. Tiene una relación directa con la eficiencia. (López, P. 2016, p. 8).

El ordenar permite encontrar un determinado artículo con facilidad, de igual forma, proporciona una mayor seguridad en un lugar. El orden otorga calidad a un producto pues, evita que se estropeen, que se mezclen con otros y permite que se conserven.

El orden contribuye a la calidad, pues el tener en el lugar que le corresponde permite por ejemplo que no se oxiden, que no se maltraten, arruguen, malogren antes de tiempo, que no se puedan mezclar con otros productos y adulterar la calidad de los productos o que puedan producir envenenamientos e intoxicaciones.

El orden contribuye a la eficiencia pues se puede minimizar tiempos. El orden también permite controlar el stock de materiales e insumos y respecto a los documentos posibilita encontrar con más facilidad la información requerida.

Para establecer un orden se debe realizar algunos pasos los cuales son:

- El establecer un nombre, un color a código para cada uno de los objetos.
- Acomodar adecuadamente los objetos
- Establecer el lugar donde se guardarán, para ello se considera con qué frecuencia se utilizarán.

3. SEISO (Limpieza)

Limpieza Sentido de la Limpieza/ Limpiar. Mantener el lugar de trabajo limpio, enfatizando las fuentes de suciedad y la seguridad. (López, P. 2016, p. 8).

El objetivo es desarrollar un comportamiento de limpieza, para desarrollarlo se debe implementar recursos, tiempo y entrenamiento.

Los beneficios de implementar un programa de limpieza son: Se pueden conservar por más tiempo los equipos, maquinarias y herramientas, disminuir los accidentes, mejorar la imagen de la institución, contribuir al medio ambiente, mejorar la salud.

La forma de implementar la limpieza es: mediante la utilización de aspiradoras, utilización de trapos, agua, detergentes, barrer los desperdicios, eliminar la suciedad, depositar la basura en los contenedores adecuados.

4. SEIKETSU (Estandarización)

Estandarización Sentido del Hábito/ estandarizar. Diseñar y aplicar prácticas para mantener continuamente la organización, el orden y la limpieza. Se fundamenta en la gestión visual. (López, P. 2016, p. 8).

Consiste en establecer estándares o normas para identificar una determinada situación, para ello se realiza en forma sencilla, creativa y visual, se pueden utilizar por ejemplo colores etiquetas, símbolos, mapas. En el trabajo cotidiano se debe establecer como un hábito el orden, la limpieza y la clasificación para conseguir dicho fin se debe establecer un método, herramientas visuales y se debe asignar responsabilidades.

El objetivo de esta etapa es mantener todo lo que se ha implementado, conservar los hábitos de limpieza, orden, clasificación. Otro objetivo es conservar los conocimientos y experiencias que se han obtenido, permitir que los trabajadores desarrollen los hábitos de orden y limpieza en forma permanente, así como desarrollar prácticas de mejora continua. Para conseguir se debe realizar tareas de estandarización de pasos para el funcionamiento permanente aplicando las 3 Ss anteriores; si no se desarrolla, existe la posibilidad de que se pierda los logros alcanzados.

El panel de mejoras puede constituirse como una herramienta importante, para ver la evolución del orden, constituirse como un instrumento de control y de motivación.

5. SHITSUKE (Disciplina)

Disciplina Sentido de la Disciplina/ autodisciplina. Lograr el hábito de mantener implantados los procedimientos y mejorar continuamente, a través de listas de verificación y otras herramientas de evaluación. El objetivo es desarrollar hábitos positivos. (López, P. 2016, p. 8).

El objetivo es que la limpieza, el orden y la selección se conviertan en parte de la rutina de la empresa, y se respeten las normas que se han establecido para cumplir dichos fines. Se debe establecer una disciplina para mantener nuestro centro de trabajo limpio y ordenado.

Con la finalidad de desarrollar la disciplina en el centro de trabajo se han desarrollado algunas sugerencias tales como:

El control y seguimiento en el cumplimiento de las normas por parte de los jefes, como por ejemplo uso de mandiles y artículos de seguridad.

Utilización de murales de plan de mejoraras para visualizar los logros alcanzados

Desarrollo grupal de actividades de limpieza las cuales pueden ser mensuales.

Ayudas visuales como: logos, figuras, fotos, boletines que motiven el orden y la limpieza.

Los requisitos para la aplicación de las 5's, según Sacristán, F. (2007) señala que los directivos de la organización deben tener un papel importante en la implementación y puesta en marcha de las 5 S, para lo cual es necesario realizar un proceso de planificación, formar equipos,

asegurar la asignación de recursos, desarrollar un proceso de seguimiento y control.

b) Calidad

Respecto a la calidad Maldonado, J. (2005) señala acerca de los orígenes de la calidad, es propia del ser humano, el de hacer las cosas adecuadamente. Señala normas, antes del nacimiento de Jesucristo, que sancionaban incluso con pena de muerte a los albañiles que realizaban una construcción inadecuada. En la era pre industrial los trabajos artesanales, se elaboraban con sumo cuidado para las exigencias de sus compradores.

En la época industrial se centra la atención en la calidad exhortando a los industriales a tener cuidado en la elaboración de sus productos para que puedan ser comprados con más facilidad. La industrialización exige la incorporación de inspecciones de la producción con la finalidad de unificar productos e instrumentos de medición.

A finales de los años cuarenta ya se incorpora en la formación académica el control de calidad, sin embargo, esta se centraba básicamente en la producción. Con el paso del tiempo se ha concebido a la calidad como un factor importante para alcanzar. La experiencia japonesa después de la Segunda Guerra Mundial, que dejó al país en una situación de colapso económico y con una industria cuyos productos eran sinónimo de baja calidad, obligó a cambiar de mentalidad comprometiéndose a que sus productos tengan durabilidad funcionen bien y tengan un precio razonable generando con ello una alta competitividad.

A lo largo de la historia han existido varios pensadores que contribuyeron a reforzar las herramientas de la calidad, es así que Walter Shewhart señala los principios básicos del control de la calidad, sobre la base de métodos estadísticos, centrándose en el uso de Cuadros de Control.

En la década de los cincuenta Edwards Deming sostiene que las empresas deben acoger catorce puntos en procura de la calidad, definida estos como cero defectos, estos catorce puntos se resumen en: Desarrollar un plan para la mejora, procurar eliminar errores, demoras y productos defectuosos, tener evidencias estadísticas para el control de calidad, procurar minimizar del precio total, mejorar los sistemas de trabajo en forma constante, desarrollar métodos de entrenamiento en el trabajo, desarrollar la supervisión que fomente el trabajo en equipo, alejar el temor, fomentar una adecuada comunicación, dejar de enfocarse en metas si es que no se proveen métodos, excluir indicadores numéricos, anular todo aquello que no haga sentirse orgulloso de su trabajo, fortalecer la educación y entrenamiento, impulso por parte de la dirección para que se desarrollen estos puntos.

Otro de los aportes, fue el de Armand Feigenbaum quien señala que los niveles de control se deben incorporar en una forma más temprana y no después de realizada los hechos, se debe incorporar la calidad en todas las funciones de la compañía, realización de círculos de calidad con la participación de los trabajadores, fomentar la educación y entrenamiento de los trabajadores, desarrollo del mejoramiento continuo, enfocar la calidad prestando atención al cliente.

Kaoru Ishikawa postula que se debe buscar la calidad antes que las utilidades, que se desarrolla el potencial de los trabajadores por medio de la delegación, educación y el apoyo positivo, orientación al consumidor, utilizar la medición como un instrumento de motivación, compromiso con la calidad desde el inicio hasta el final del proceso.

Philip Crosby, sostiene que para lograr la calidad se debe basar en la prevención y no en la evaluación, prestando atención en la motivación y la planificación. Manifiesta que la calidad es gratuita y los precios por la corrección y el fracaso son mayores que los que se incurren en su prevención.

Dimensiones de la Calidad

Garvin, D. (2015) en Las 8 Dimensiones de la Calidad de Garvin Recuperado a partir de <https://www.gestiondeoperaciones.net> señala que las siguientes dimensiones de la calidad:

1. Desempeño

Son las características básicas del producto, ejemplo en el caso de una obra de arte la capacidad de atraer la atención.

2. Características (Funciones Adicionales)

Son aspectos secundarios, adicionales, complementarios al producto básico, ejemplo el regalar trípticos con fotos y reseñas de los bienes artísticos.

3. Fiabilidad

Consiste en el adecuado funcionamiento de los productos y servicios.

4. Conformidad al Diseño

Es el grado en el que se ajusta un producto a estándares establecidos. Ejemplo que las obras de arte tengan las especificaciones técnicas de textura, color, etc.

5. Durabilidad

Está relacionado con el tiempo de utilización de un producto antes de ser remplazado, antes de que este comience a fallar.

6. Calidad de Servicio

Son aquellos factores que influyen en la percepción de cliente, tales como la amabilidad del personal, asistencia técnica, garantías. Ejemplo la amabilidad del personal del Área funcional.

7. Estética

Está relacionado con la apariencia de un bien, de la presentación de un producto o un establecimiento y los sentimientos y sensaciones que genera. Ejemplo la adecuada presentación de las obras de arte.

8. Calidad Percibida

Es la percepción, la impresión, la sensación que percibe el cliente del producto, servicio fruto de la promoción, publicidad comentarios de otros clientes o la experiencia personal. Ejemplo la percepción de los pobladores respecto a la intervención de las obras de arte.

c) Patrimonio

El Ministerio de Cultura. (2018) en ¿Qué es el Patrimonio Cultural? Recuperado a partir <https://www.cultura.gob.pe/manualqueespatrimonio.pdf>. Señala respecto al patrimonio, que son los bienes materiales e inmateriales heredados de nuestros ancestros.

El patrimonio nos permite conocer nuestra historia, reforzar nuestra identidad, conocernos mejor como ciudadanos.

El patrimonio en el Perú se manifiesta en diferentes manifestaciones y tiene importancia cultural, histórica, científica, es por ello que es de suma importancia preservarlo, aprovecharlo y valorarlo, para las actuales generaciones, así como para las futuras.

Patrimonio cultural y sus categorías

Las categorías en las que se ha dividido el patrimonio cultural son:

- Patrimonio material inmueble; la principal característica de estos es el que no pueden trasladarse. A su vez pueden dividirse en todas las edificaciones coloniales y republicanas y los lugares arqueológicos (andenes, palacios, huacas, templos, llaqtas, etc).

-Patrimonio material mueble; a diferencia de patrimonio material inmueble, son aquellos que pueden transportar de un lugar a otro. Entre los bienes de material mueble se encuentran: esculturas, libros, cerámica, entre otros.

Patrimonio cultural subacuático; es todo aquel patrimonio que ha estado sumergido en el agua por lo menos durante 100 años, en forma parcial o continua.

Patrimonio industrial, aquellos producidos por la actividad industrial.

Patrimonio documental; documentos que son conservados en archivos y otras instituciones, se refiere a los libros, cartas, crónicas, revistas, periódicos, grabaciones, producción audiovisual, entre otros.

La importancia de la conservación

Nos permite establecer vínculos entre los ciudadanos de un país.

El patrimonio conserva y transmite información muy valiosa de nuestra historia.

Permite comprender y conocer nuestro pasado.

Es un testimonio y herencia cultural.

Es parte de la identidad colectiva.

Es una fuente de creatividad para los diseñadores, artesanos, arquitectos, artistas.

El conocimiento de la medicina tradicional permite contribuir a la medicina y al bienestar de las personas.

Contribuye al esparcimiento y a valorar la belleza de nuestro legado histórico.

Protección de nuestro patrimonio cultural

En la protección del patrimonio cultural deben participar el gobierno central, gobiernos regionales, locales, organizaciones e instituciones locales, sociedad civil, líderes y todos los ciudadanos y visitantes, siendo una de las principales tareas el cambio de conducta más asertiva respecto al Patrimonio.

Otras labores para su protección es la identificación de nuestro patrimonio cultural, identificando, conociendo con que bienes contamos, cuantos bienes para una mejor gestión.

Desarrollar programas de planificación y gestión, estableciendo estrategias para su conservación y defensa.

Desarrollar programas de sensibilización a la ciudadanía para la protección y defensa del patrimonio.

Contar con leyes, normas que busquen la protección del patrimonio, declarando zonas intangibles, zonas rígidas, normas que busquen el cuidado y ornato, entre otros.

Desarrollar programas que tengan como finalidad la generación de ingresos económicos tales como el turismo cultural que permitirá la preservación, mantenimiento de los monumentos, sostenibilidad de los sitios arqueológicos y la dinámica económica en los lugares donde se desarrolla el turismo cultural, beneficiando a sus pobladores.

Realizar la promoción del patrimonio por medio de la construcción de museos y lugares de interpretación con la finalidad de educar, concientizar a la población.

2.2 Marco conceptual

Las 5S:

Las 5 S son cinco principios 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. (Vargas, H, 2004, p. 10)

La Calidad:

Es un concepto administrativo que busca de manera sistemática y con la participación organizada de todos los miembros de una empresa o de una organización, elevar consistente e integralmente la calidad de sus procesos, productos y servicios, previendo el error y haciendo un hábito de la mejora constante con el propósito central de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. (Maldonado, J. 2004, p. 33).

Cultura:

La cultura es el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarcan, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las

creencias”. (La UNESCO Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, citado por Ministerio de Cultura, p. 5).

Patrimonio Cultural:

Cuando hablamos de patrimonio nos referimos a la herencia de bienes materiales e inmateriales que nuestros padres y antepasados nos han dejado a lo largo de la historia. Se trata de bienes que nos ayudan a forjar una identidad como nación y que nos permiten saber quiénes somos y de dónde venimos, logrando así un mejor desarrollo como personas dentro de la sociedad. (Ministerio de Cultura, p 5).

Patrimonio material mueble:

Patrimonio material mueble Incluye todos los bienes culturales que pueden trasladarse de un lugar a otro, es decir, objetos como pinturas, cerámicas, orfebrería, mobiliario, esculturas, monedas, libros, documentos y textiles, entre otros. (Ministerio de Cultura, p. 13).

Marco Legal

Ley de creación del Ministerio de Cultura LEY N° 29565 señala en el Capítulo III, sobre las Funciones Exclusivas y Compartida en el Artículo 7 señala lo siguiente:

Inciso b) “Realizar acciones de declaración, investigación, protección, conservación, puesta en valor, promoción y difusión del Patrimonio Cultural de la Nación”.

Inciso c) “Fomentar las artes, la creación y el desarrollo artístico a través de la organización, conducción, supervisión y evaluación de acciones públicas orientadas a tales fines, propiciando la presencia de las diferentes organizaciones culturales, facilitando el acceso de la población a las mismas, promoviendo las iniciativas privadas que coadyuven al cumplimiento de los fines del sector.

e) Propiciar la participación de la población, las organizaciones de la sociedad civil y las comunidades en la gestión de protección, conservación y promoción de las expresiones artísticas, las industrias culturales y el Patrimonio Cultural Material e Inmaterial de la Nación, propiciando el fortalecimiento de la identidad nacional.

Como se observa dentro de las funciones es la protección y conservación de los bienes inmuebles, objetivo vinculado con el área funcional materia de estudio. De igual forma dentro de la funciones está relacionada con la preservación investigación difusión, conservación de bienes artísticos e históricos, tal como se señala en el Artículo 8.- Funciones compartida, inciso b) que señala “Promover el registro, la investigación, preservación, conservación, difusión y puesta en valor del patrimonio cultural material e inmaterial, arqueológico, histórico y artístico, documental y bibliográfico, plástico, musical, popular y tradicional, el folclor, las industrias culturales y el patrimonio documental y bibliográfico de la Nación con la participación de las organizaciones de la sociedad civil y las comunidades”.

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1 Internacionales

Rodríguez, M. (2002) en su tesis titulada: "Implementación de la Metodología de Mejora 5S en una Empresa Litográfica", desarrollada en la Escuela Superior Politécnica – Ecuador, para obtener el título de ingeniero en Mecánica y Ciencias de la Producción en la cual resume: La incorporación de nuevas empresas extranjeras en el Ecuador ha obligado a mejorar la competitividad de las empresas ecuatorianas por lo cual se hace necesario implementar estrategias de mejoras. Entre los problemas presentados en su investigación fue la falta de documentación, daños en la maquinaria, falta de hábitos de limpieza, etc, por tanto, la empresa que hace mención, tomo la decisión de implementar la metodología 5S para superar dichos problemas. Entre las conclusiones a las que arribo dicha investigación son que después de implementar la metodología 5S mejoro la motivación y el trabajo en equipo y el importante papel de la gerencia para implementar dicha metodología en el centro de trabajo. Como parte de las recomendaciones es que los directivos deben de ofrecer el apoyo para la implementación de dicha metodología, de igual forma realizar reuniones de trabajo para realizar el control de las políticas propuestas. Es importante desarrollar programas de capacitación y motivación a cada uno de los involucrados, desarrollar políticas permanentes de capacitación y una cultura de calidad continua.

González, J. (2013) en su tesis titulada: “Las 5 “s” una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de Quetzaltenango, de la superintendencia de administración tributaria en la región occidente”, desarrollada en la Universidad Rafael Landívar, en la cual resume: el objetivo de la investigación es implementar la herramienta 5 “S” y conocer los efectos en la calidad de servicio de la oficina tributaria de la localidad guatemalteca. Además de la implementación en varias oficinas y generar una cultura de calidad, para ello se implementó diferentes instrumentos.

Parte de las conclusiones son: que el implementar las 5 “S” logró mejorar la calidad que se le brinda a los usuarios. Además, se disminuyó los tiempos para la entrega de informes y con la satisfacción de los trabajadores.

Los programas de capacitación consiguieron la concientización de los trabajadores, ayudando al correcto mantenimiento de sus equipos y muebles, un adecuado ambiente. Adicionalmente se logró mayor rapidez en los servicios dirigidos a los usuarios, respecto al roturado produjo una mayor productividad.

Benavides, K. & Castro, P. (2010) en su tesis titulada: “Diseño e implementación de un programa de 5s en industrias metalmecánicas San Judas Ltda” desarrollada en Universidad de Cartagena Colombia, en la cual resume: El objetivo de dicho estudio es diseñar e implementar un programa de 5s en el área de producción de la empresa Industrias Metalmecánicas San Judas Ltda., pues se han detectado la falta de

limpieza. Los indicadores utilizados por los investigadores fueron: Espacio disponible, ambiente laboral y tiempo de ciclo del principal producto que fabrica la empresa (tapas para Manhol).

Uno de los primeros pasos fue a dar a conocer la metodología mediante capacitaciones sobre la clasificación identificando objetos obsoletos o de poco uso, para luego ser retirados del área de producción. Otras actividades fueron la organización, identificando los espacios utilizados para el tránsito de las personas, ubicación de máquinas, ubicación de desechos, entre otros. Como tercera actividad se diseñó un manual de limpieza, mientras que las políticas de orden y limpieza fueron parte de la estandarización y la disciplina conseguida mediante de seguimientos periódicos.

Las conclusiones que arribó dicha investigación son: que la puesta en marcha de una metodología 5S permite obtener una mejora global del lugar, se observó el compromiso de la parte operativa y la gerencia.

Se logró mayor confianza y seguridad en el trabajo gracias a la mejora del lugar de trabajo. Así misma reducción en el tiempo de procesamiento del principal producto de la empresa.

Juárez, C. (2009) en su tesis titulada “Propuesta para implementar metodología 5 S’s en el departamento de cobros de la subdelegación Veracruz Norte IMSS” desarrollada en la Universidad Veracruzana, en la cual resume: Unos de los objetivos es la integración de las bases teóricas, actividades y resultados de un proyecto de calidad utilizando la

metodología de las 5 S's, en etapas de las 5 S's : Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke. Identifica que el departamento de cobranza es una parte medular del sistema de gestión y cobranza donde debe de existir la implementación de la metodología 5 S's, para optimar 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. Lo que debe involucrar a todos los trabajadores en el proceso de mejora continua.

Uno de los primeros pasos fue la descripción de los factores que intervinieron en la aplicación de la metodología 5 S, para que sea entendida. Así mismo, se seleccionaron las herramientas y materiales más adecuados para poder aplicar la metodología y finalmente la evaluación de resultados, programando actividades todos ellos, basado en el trabajo en equipo permitiendo involucrar a todos los trabajadores en el proceso de mejora continua.

Entre las conclusiones que llega dicha investigación son: que una de las principales limitantes de la metodología es su dualidad (técnica y cultura), existe la necesidad de establecer estrategias de calidad que optimicen el trabajo en las áreas, así como el uso de bitácoras y registros que garanticen el buen mantenimiento de la metodología, así como programas de capacitación, la mejora de la comunicación entre los trabajadores y jefes. Además, la metodología permitida mejorar la organización, coordinación y desempeño del servicio, evidenciando sus capacidades

productivas y potenciales, brindando confianza y garantía en el control de la información y la documentación, reducir las inconformidades.

Nacionales

Abuhadbaz, S. (2017) en su tesis titulada: “Metodología 5 s y su influencia en la producción de la empresa Tachi S.A.C. 2014” ", desarrollada en la Universidad Autónoma del Perú – Lima, para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la cual resume: Se han observado problemas en el orden limpieza e higiene en los procesos de fabricación que produce detención y demoras. Para superar esos inconvenientes se ha propuesto de mejoras con la finalidad de desarrollar un entorno seguro, mejorar la productividad, contar con un ambiente agradable. De igual manera los beneficios se materializarán en los clientes como por ejemplo la entrega oportuna, mejoramiento de la calidad.

El análisis que se realiza en la investigación es el de una empresa de producción de productos alimenticios, específicamente la producción de tamales, que cuenta con 20 trabajadores. Entre los problemas presentados es la presencia de grasa adherida a las jabas lo que incide en el control inocuidad. Entre las estrategias para mejorar el orden y limpieza se incentivó a los trabajadores para que propongan ideas creativas que incentiven una cultura de orden y limpieza.

Otra estrategia es la capacitación y concientización de los beneficios que genera la aplicación de las 5s en la empresa y en los trabajadores para ellos se implementó un equipo de calidad encabezado por la gerencia general y el jefe de inocuidad.

Entre las conclusiones a las que se llegó en dicha investigación son: la metodología 5S influye en la producción, en el servicio de la entrega oportuna, en la generación de confianza y seguridad en la empresa TACHI S.A.C, por lo cual se recomienda capacitaciones a través de videos, desarrollar procesos de organización, de igual forma desarrollar una cultura de calidad e incentivar el compromiso de los trabajadores.

Figuroa, L. (2016) en su tesis Implementación de las 5s para la mejora en la gestión de almacén en Balu General Imports S.A.C., Ate Vitarte, 2016”, desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, en la cual resume: que como objeto de la investigación fue el determinar de qué manera la implementación de las 5’S mejorará la gestión de almacén en Balu General Imports S.A.C. El tipo de investigación fue aplicada, ya que se realizó un análisis y recolección de datos en el área de estudio. Es de nivel explicativo ya que la investigación está orientada a comprobar la hipótesis planteada y es de enfoque cuantitativo porque se tienen formulas numéricas que se tendrán resultados cuantificables a través de la entrevista y la observación de la situación del almacén e información proporcionada por la gerencia. Las 5s se aplicaron verificando el orden, limpieza, la clasificación y disciplina.

Entre las conclusiones a las que se llegó en dicha investigación son: que la implementación de las 5'S mejorará la gestión de almacén. Así mismo, mejorará las entregas a tiempo. Finalmente, la implementación de las 5'S mejorará la gestión de sus inventarios.

Campos del Pino, S & Ramos, A. (2012) en su tesis titulada "Influencia del programa 5's" en la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Compañía Peruana Nacional Textil S.A.C" desarrollada en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo en la cual resume: El objetivo de la investigación fue el determinar en qué medida el Programa 5"S" influye en la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Compañía Peruana Nacional Textil S.A.C.

La Compañía Peruana Nacional Textil S.A.C. implementó este Programa de tal forma que mejore la calidad de vida laboral. Esta implementación del programa género que los trabajadores laboren en forma disciplinada y organizada.

La investigación fue censal, la población objeto de estudio está conformado por los trabajadores un total de 11 trabajadores de la Compañía Peruana Nacional Textil S.A.C. Utilizando el formato establecido por PROMPERÚ, la cual permite realizar la evaluación de cada dimensión del programa 5S con la finalidad de conocer cuál es la percepción que tienen los trabajadores respecto a su calidad de vida laboral, formato que constó de dieciocho preguntas en un rango de 1 a 5 puntos.

Para la implementación del programa se realizó la concientización y sensibilización de los trabajadores de la empresa para mejorar la calidad de vida laboral y su forma de trabajo.

Flores, W. (2017) en la tesis titulada “Análisis y propuesta de mejora de procesos aplicando mejora continua, técnica SMED, y 5s, en una empresa de confecciones” desarrollada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, en la cual resume: dicha investigación es el diagnóstico y análisis de confección polos, en la cual para superar los principales problemas como el de tiempos de producción y costos se implementó como las 5S, el mantenimiento autónomo y la mejora continua.

El diagnóstico inicial identifica los siguientes problemas: las fallas en la maquinaria por falta de mantenimiento, no existe registro de nivel de inventario actual, y el desorden, falta de estandarización del trabajo.

Los resultados obtenidos con la implementación de propuesta fueron los siguientes: Aumento de la producción, reducción de tiempos de producción, se reduce el tiempo unitario de fabricación. Con la nueva distribución del almacén, se produce un ahorro, los cuales pueden ser utilizados para la fabricación de productos, ambiente de trabajo ordenado y organizado con una gestión de producción más eficiente.

CAPÍTULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

Hipótesis General 1. Para diseñar una propuesta de implementación de la metodología 5 S en el Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco se debería aplicar sus dimensiones: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke.

Hipótesis General 2. Existe una adecuada calidad (durabilidad, buena presentación) de los bienes culturales restaurados, además de una buena imagen del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco.

3.2 Identificación de Variables e indicadores

Variables

1) Las 5S

Concepto

Las 5S: Las 5 S son cinco principios 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. (Vargas, H, 2004, p 10).

Dimensiones

- SEIRI
- SEITON
- SEISO
- SEIKETSU
- SHITSUKE

Indicadores de las 5 S

- Seleccionar, Clasificación
- Ordenar, organizar, acomodar, roturar
- Limpieza
- Estandarización
- Disciplina

2) La Calidad

Concepto

La Calidad: Es un concepto administrativo que busca de manera sistemática y con la participación organizada de todos los miembros de una empresa o de una organización, elevar consistente e integralmente la calidad de sus procesos, productos y servicios, previendo el error y haciendo un hábito de la mejora constante con el propósito central de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. (Maldonado, J. 2004, p 33).

Dimensiones

- Durabilidad
- Estética
- Calidad Percibida

Indicadores

- Tiempo de utilización del bien.
- Apariencia del bien
- Presentación del bien
- Percepción
- Tiempo de entrega.
- Ambiente de trabajo adecuado.

3.3 Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Las 5S	Las 5S: Las 5 S son cinco principios 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. (Vargas, H, 2004, p 10)	SEIRI	<ul style="list-style-type: none">▪ Seleccionar▪ Clasificación	<ul style="list-style-type: none">▪ ¿Usted separa los materiales innecesarios dentro de su puesto de trabajo?▪ ¿Clasifica los materiales necesarios que va a utilizar?▪ ¿Dentro de los puestos de trabajo cuando se observa algún elemento innecesario lo elimina?

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
		SEITON	<ul style="list-style-type: none"> • Orden • Acomodar • Roturar 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Dentro del área de producción almacenan correctamente cada insumo y material que se utiliza? ▪ ¿Utilizan materiales de protección cuando realiza sus actividades? ▪ ¿Cree que es importante utilizar materiales de protección para su seguridad y salud? ▪ ¿Se han etiquetado los materiales con los que trabaja? ▪ ¿Cuándo observa algún objeto necesario y está en desorden, usted lo coloca en su lugar?
		SEISO	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Están siendo acatadas las disciplinas establecidas según la seguridad y limpieza? ▪ ¿Es fácil de localizar los materiales de limpieza? ▪ Considera que la limpieza es adecuada en su puesto de trabajo ▪ Clasifican los desperdicios en orgánicos e inorgánicos
		SEIKETSU	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de normas. • Estandarización 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Consideras que gracias a las normas ha mejorado la calidad en su centro de trabajo?
		SHITSUKE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disciplina ▪ Control. ▪ Seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Consideras que gracias a la disciplina ha mejorado la calidad en su centro de trabajo?. ▪ ¿Considera que gracias al sistema de control y seguimiento ha mejorado la calidad en su centro de trabajo?

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
La Calidad	La Calidad: Es un concepto administrativo que busca de manera sistemática y con la participación organizada de todos los miembros de una empresa o de una organización, elevar consistente e integralmente la calidad de sus procesos, productos y servicios, previendo el error y haciendo un hábito de la mejora constante con el propósito central de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. (Maldonado, J. 2004, p 33)	1. Durabilidad	Tiempo de utilización del bien.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Considera que los trabajos que realizan tienen una adecuada durabilidad?
		2. Estética	Apariencia del bien Presentación del bien	¿Considera que los trabajos que realizan tienen una adecuada presentación?
		3. Calidad Percibida	Percepción (la impresión, la sensación que percibe el cliente del bien. Tiempo de entrega. Ambiente de trabajo adecuado.	¿Considera que el personal que labora es amable? ¿Considera que los trabajos que realizan tienen una buena aceptación por la colectividad? ¿Consideras que existe un adecuado ambiente de trabajo?

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

METODOLOGIA

4.1. **Ámbito de estudio: localización política y geográfica**

a) **Localización Política**

El presente trabajo de investigación se ubica en jurisdicción del distrito de Oropeza de la provincia de Quispicanchis.

b) **Localización Geográfica**

El ámbito donde se desarrolló la investigación en el distrito de Oropeza de la Provincia de Quispicanchis.

c) **Delimitación temporal**

El trabajo de campo correspondió a la medición de la información desde mes de julio del 2017 a Diciembre del año 2017.

4.2. **Tipo de investigación**

4.2.1 **En cuanto a su Finalidad**

En cuanto a su finalidad es una Investigación Aplicada, ello se sustenta pues, se da énfasis en la resolución práctica de problemas y la motivación va hacia la resolución de los problemas que se plantean en un momento dado, los cuales pueden ser la falta de selección, desorden, escasa limpieza, limitado control y disciplina. Asimismo, favorece en mejor calidad de los bienes intervenidos, en optimizar sus

labores de restauración, mejorar la salud y seguridad de los trabajadores.

4.2.2 En cuanto al Diseño de la Investigación

En cuanto al Diseño, es una Investigación No Experimental, ello se sustenta, pues, la mayoría de los estudios se basan en sucesos que ocurrieron anteriormente y se analizan posteriormente. En dicha investigación no se realizan experimentos controlados. De igual forma, se ha realizado la investigación exactamente cómo ocurrieron los fenómenos.

4.2.3 En cuanto al manejo de los datos

En cuanto al manejo de datos, se utilizó datos cuantitativos y cualitativos. Respecto a los datos cualitativos; para obtener mayor profundidad y análisis de la información se hizo uso de datos cualitativos que permite a los encuestados y mediante las cuestionarios de encuestas manifestar en forma más abierta conocer sus experiencias y sentir respecto a las normas aplicadas de la Metodología 5 S en el Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco para mejorar la calidad y los beneficios de poner en práctica la selección, orden, limpieza, estandarización y control.

Respecto a los datos cualitativos; se recopiló información cuantificable la cual se puede medir y contar, se hace referencia precisamente, a la

información tangible. Básicamente la recolección de información se realizó mediante a las encuestas aplicadas a los trabajadores del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco mediante preguntas cerradas con la finalidad de obtener promedios, porcentajes, cuantificación de datos respecto a los componentes de las 5 S, calidad, entre otros aspectos.

4.2.4 En cuanto al tipo de Observación

En cuanto tipo de observación de la investigación, es un estudio transversal, pues una sus características es la recolección y análisis de los datos en un momento determinado. Precisamente la realización de la presente investigación se desarrolló en desde mes de julio del 2017 a diciembre del año 2017.

4.3 Nivel de Investigación

4.3.1 Investigación Tecnológica

El nivel de la investigación es tecnológica que permite descubrir nuevos conocimientos, para luego encontrarles aplicaciones prácticas en los procesos de intervención de los bienes culturales restaurados del Área Funcional de Conservación de bienes muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco. El objetivo más general de la investigación tecnológica es obtener conocimiento para resolver necesidades y problemas, en el caso concreto de la

investigación, se puede mencionar los siguientes: mejorar la imagen del Área Funcional, hacer mejor uso de los espacios, disminuir accidentes laborales, encontrar con mayor facilidad materiales y herramientas, desarrollar mejores hábitos de seguridad, entre otros.

4.3.2 Investigación Descriptiva

La presente investigación es Descriptiva, tal como su nombre lo dice hace una descripción de las actividades con la finalidad de implementar la Metodología 5 S en el Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco. Asimismo, conocer la percepción de los trabajadores de dicha Área Funcional respecto a sus actividades y a las normas implementadas, la importancia de los elementos de las 5 S en sus labores. Por tanto, se han examinado las características del tema a investigar, definición y formulación de las hipótesis, selección de las técnicas para la recolección de datos y las fuentes a consultar.

4.4 Unidad de Análisis

La unidad de estudio de la presente investigación es el Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco.

4.5 Población de Estudio

El presente estudio de investigación está constituido por el total de trabajadores Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la

Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco en el 2017, cuyo total es de 67.

La población de la investigación se expresará con la letra N la misma que es igual a 67 trabajadores, lo que se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 2 Número de trabajadores del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura

No.	Talleres y/o oficinas de Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco.	Total	%
1	Taller de Pintura de Caballete	27	40
2	Taller de escultura policromada	14	21
3	Gabinete de Bienes Arqueológicos	06	9
4	Taller de Marquería	04	6
5	Taller de carpintería	03	5
6	Laboratorio Físico Químico	01	1
7	Laboratorio Fotográfico	02	3
8	Administración	04	6
9	Mantenimiento limpieza	06	9
TOTAL		67	100

Fuente: Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco.

4.6. Tamaño de Muestra

4.6.1. Tamaño de la Muestra de la investigación

El tamaño de la muestra de la investigación es de 57 trabajadores, que fue obtenido a partir de los siguientes datos con la siguiente formula:

N = 67 trabajadores

P = 0.50 (50%) de calificación de acierto de la población.

1-P = 0.50 (50%) de calificación desacierto de la población.

E = 5% error muestral.

Z = 1.96 nivel de confianza (El valor Z se obtiene en la tabla de distribución normal estandarizado).

$$n = \frac{Z^2 P(1-P) \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5)(1-0.5) \times (67)}{(0.05)^2 (67-1) + (1.96)(0.5)(1-0.5)}$$

$$n = 57.1$$

$$n = 57$$

4.7. Técnica de selección de muestra

Muestra de trabajadores es de tipo muestreo probabilístico por el método de muestreo al azar simple. Por lo tanto, es una población finita.

En el afán de proponer acciones estratégicas, se aplica el método hipotético deductivo- inductivo, realizando deducciones de lo general a lo particular, nos permite referir los objetos o fenómenos estudiados a conclusiones particulares, es por ello que se considera los estudios previos y un marco teórico que es de utilidad para un caso particular.

4.8. Técnicas de recolección de información

Para nuestra investigación utilizaremos las siguientes técnicas de información tales como:

4.8.1 Técnicas

Las técnicas utilizadas en el presente trabajo de investigación fueron como sigue:

- **Encuestas.** - Se aplicó encuestas a los trabajadores del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco.
- **Entrevistas.** - Se realizó a la directora del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco
- **Revisiones bibliográficas.** - Información obtenida para tomar en cuenta el marco teórico y conceptual del trabajo de investigación.

4.8.2 Instrumentos

Los instrumentos empleados en este trabajo de investigación son como sigue:

- **Cuestionario de encuesta.** - Este instrumento se utilizó para recopilar información de los trabajadores.
- **Cuestionario de entrevista.** - Este instrumento se ha formulado para recopilar información especializada.

4.9. Procesamiento análisis e interpretación de la información

El análisis de datos será de manera continua, una vez recolectada la información, para su organización y análisis se aplicará las siguientes herramientas:

1. Para procesar el texto se utilizó el programa de Word.
2. Para procesar datos se utilizó el programa de Excel.
3. Para análisis estadístico se utilizó el programa SPSS Versión 23.0.

El procesamiento de la información estadística se realizó mediante la utilización del programa SPSS, información que será presentada en gráficos y cuadros para su posterior interpretación y análisis. Se ha identificado el tipo de variables con la que se han investigado, determinando que estas son de carácter cualitativo, las mismas que expresan cualidades, características y atributos. En algunos casos las variables han sido dicotómicas cuando toman dos valores posibles, así mismo, variables que adquieren tres o más variables (politómicas) cuando pueden adquirir tres o más valores, distinguiendo dentro de ellas las variables cualitativas ordinales que pueden tomar distintos valores de orden o pudiendo ser ordenados por una determinada escala como, por ejemplo: muy importante, importante, poco importante y sin importancia. Con el propósito de establecer la relación de dependencia o independencia y respectivo análisis entre dos

variables cualitativas nominales, es necesario estudiar su distribución conjunta o tabla de contingencia el mismo que es una tabla de doble entrada.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSION

5.1. Análisis e Interpretación de resultados

El propósito fundamental de la investigación es diseñar una propuesta de implementación de la metodología 5 S en el Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco. Además, describir y analizar cómo es la calidad del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco.

Según los datos obtenidos en el Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, los colaboradores perciben que es importante el orden, la selección, la limpieza, las normas y el control en sus labores y han incorporado actividades relacionadas a las 5 S en sus actividades diarias.

El estudio fue realizado en el taller de Conservación de bienes muebles en la comunidad de Choquepata, en el distrito de Oropesa, provincia de Quispicanchí, departamento del Cusco. Para el análisis de información se usaron diversos métodos y técnicas como las entrevistas y encuestas.

Respecto a la entrevista, esta se realizó a la responsable del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, para conocer cuáles han sido las medidas que se han implementado para mejorar la gestión del Área,

señala que el orden es muy importante, considerando que se trabaja con obras de arte de gran valor. Así mismo, se trabaja con insumos químicos que se deben tener cuidado en su manipulación.

En lo que concierne a la relación del orden con la calidad, señala que; si existe una relación, porque cuando existe orden, los espacios son adecuados y hay seguridad, la calidad del trabajo es más eficiente. De igual forma, establece una relación de la limpieza con la calidad, pues con orden, limpieza, y buenos materiales repercuten en un mejor trabajo.

Las medidas que se implementaron para mejorar el orden, la limpieza fueron la realización de jornadas de limpieza, incorporar más tachos de basura, se realizó peticiones a la Municipalidad Distrital de la zona para el recojo oportuno de los desechos, se establecen medidas de control de seguridad, orden y limpieza permanentes.

Las normas que se deben cumplir, son la utilización de los implementos de seguridad, uso de guantes, barbijos, gorros para el cabello, etc.

En las siguientes figuras se observa los resultados de la implementación de las jornadas de limpieza y orden (el antes y el después), la ejecución de jornadas de limpieza, el cumplimiento de normas de seguridad.

Antes y después del proceso de orden y limpieza



Figura 2 Espacios antes del proceso de orden y limpieza.

Fuente: Trabajo de campo.



Figura 3 Espacio después del proceso de orden y limpieza

Fuente: Trabajo de campo.



Figura 4 Espacios amplios para el trabajo adecuado

Fuente: Trabajo de campo.



Figura 5 Normas y control: utilización de equipos de seguridad

Fuente: Trabajo de campo.



Figura 6 Jornadas de limpieza

Fuente: Trabajo de campo.



Figura 7 Después de las jornadas de limpieza

Fuente: Trabajo de campo.



Figura 8 Ambientes ordenados

Fuente: Trabajo de campo.

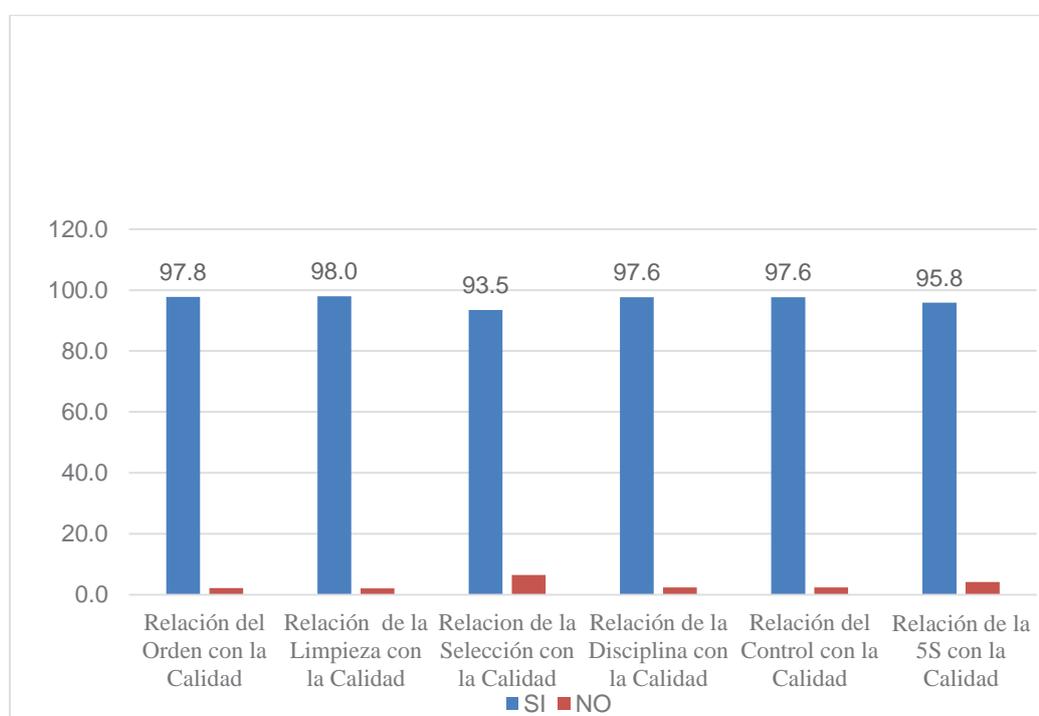
De igual forma se aplicaron un total de 57 encuestas correspondiente al número de muestra, la misma que se aplicó en forma proporcional a las áreas de trabajo: Taller de Pintura de Caballete (40%) Taller de escultura policromada (21%) Gabinete de Bienes Arqueológicos (9%) Taller de Marquería (6%), Taller de carpintería (5%), Laboratorio Físico Químico (1%), Laboratorio Fotográfico (3%), Administración (6%), mantenimiento y limpieza (9%); información que ha sido tabula, analizada y procesada mediante la programa SPSS Versión 23.0.

En la Grafico 1 se observa la opinión de los trabajadores del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco. Respecto a la relación de las 5S con la Calidad; como se puede visualizar más del 95% manifiesta que las 5S tiene una relación con la calidad.

Respecto a la opinión del por qué estas variables tienen relación con la calidad manifiestan que: Todas esas variables tienen correspondencia con el trabajo que desempeñan. Siente la necesidad de continuar cumpliendo con las normas para conseguir la calidad.

Señalan que el orden, limpieza, la selección facilitan el trabajo que realizan. Conducirán a un buen producto, porque es básico y necesario, facilitando su trabajo. Por tanto, los trabajadores interiorizan la importancia de las 5S en la calidad de los bienes culturales restaurados, en el área y en el trabajo diario.

Gráfico 1 Opinión respecto a la relación con la calidad de los bienes culturales restaurados por los trabajadores del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco



Fuente: Trabajo de campo.

En el Grafico 2 se observa la opinión de los trabajadores del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco respecto a la relación de las 5S con la entrega oportuna de bienes, manifiestan que, si existe una relación en un 97,4%. De igual forma, que existe una relación con la seguridad y salud en el trabajo en un 91,7% y relación con la buena imagen del centro de trabajo en un 95,1%.

La opinión del por qué estas variables se relaciona en la entrega oportuna, en la salud y seguridad en el trabajo y en la imagen en el centro de trabajo, manifiestan que:

“Es necesario cumplir normas para una mejor producción”.

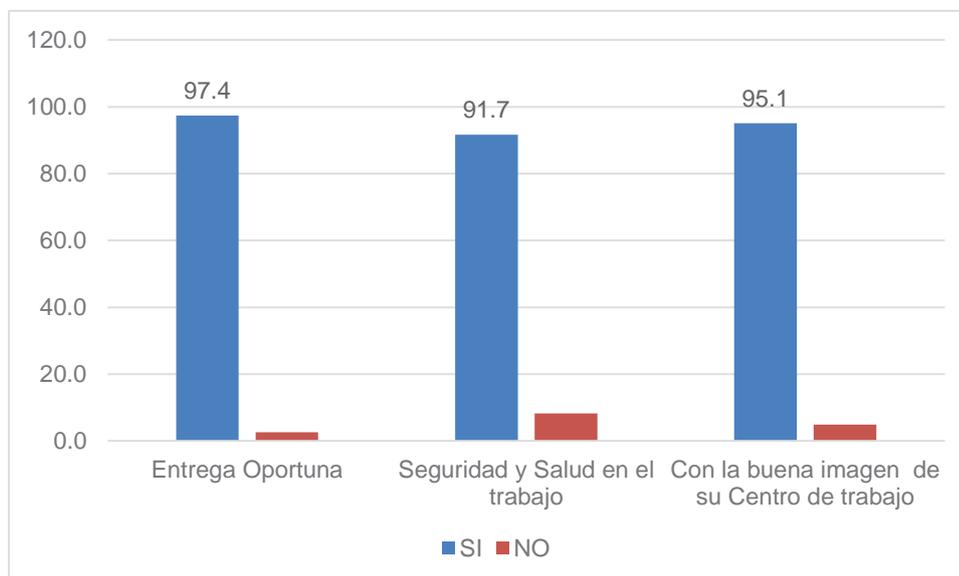
“Nos ayuda a cumplir con los objetivos de nuestro trabajo”.

“Son parte de una determinada norma o forma parte de un estándar”.

“Cuando un taller es adecuado para el trabajo todo está ordenado y se avanza mejor” y

“El ambiente bien airado (ventilado), para no enfermarnos, ya que trabajamos con solventes”.

Gráfico 2 Opinión de a relación de las 5S con la entrega de obras de arte en forma oportuna, seguridad y salud en el trabajo e imagen de su Centro de Trabajo

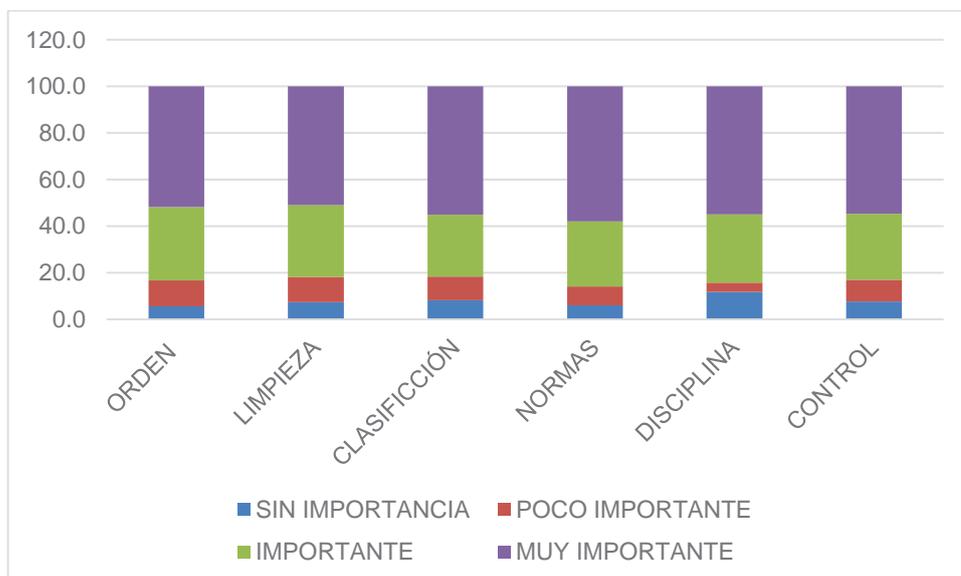


Fuente: Trabajo de campo.

En el grafico 3 se observa la opinión de los trabajadores del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco respecto a la importancia de las 5S en su trabajo.

Como se puede visualizar, en general consideran que el orden, la limpieza, la selección, las normas, disciplina y el control son importantes y muy importantes para su trabajo. El mayor porcentaje que considera como muy importantes en el trabajo es la implementación de normas en su centro laboral (58%).

Gráfico 3 Cuan importante considera las 5S



Fuente: Trabajo de campo.

En la Tabla 3 se observa la opinión respecto a sus actividades de los trabajadores del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, así mismo, se observa en varios de los ítems la puesta en práctica de las 5S en su centro de trabajo.

El 67.9% considera que existe orden en su centro de trabajo, lo cual se corrobora con las actividades diarias que realizan, manifestando un 61.1% que almacenan correctamente cada insumo y material que se utiliza. Un 77.4% utilizan materiales de protección cuando realiza sus actividades, lo cual repercute en su seguridad y en la salud de los trabajadores (aunque este porcentaje es aún pequeño, pues todos los trabajadores que están expuestos a condiciones peligrosas deben usar los materiales adecuados

de protección, a pesar de que el 94.4% considera que es importante utilizar materiales de protección).

Los trabajadores reconocen que existe una adecuada limpieza, sin embargo, solo algo más de la mitad clasifican los desperdicios. De igual forma aprecian que gracias a las normas, disciplina y control mejoran la calidad.

En general los trabajadores tienen una opinión favorable respecto a calidad, durabilidad de los bienes que laboran y a los materiales que utilizan. De igual forma, perciben que existe amabilidad en los trabajadores y una buena aceptación de la colectividad de los bienes restaurados.

Tabla 3 Opinión respecto a sus actividades

	SI	NO	A VECES
¿Usted separa los materiales innecesarios dentro de su puesto de trabajo?	68.6	3.9	27.5
¿Clasifica los materiales necesarios que va a utilizar?	78.2	1.8	20.0
¿Dentro de los puestos de trabajo cuando se observa algún elemento innecesario lo elimina?	61.1	11.1	27.8
¿Dentro del área de producción almacenan correctamente cada insumo y material que se utiliza?	50.0	14.0	36.0
¿Utilizan materiales de protección cuando realiza sus actividades?	77.4		22.6
¿Cree que es importante utilizar materiales de protección para su seguridad y salud?	94.4	1.9	3.7
¿Se han etiquetado los materiales con los que trabaja?	66.0	8.0	26.0
¿Cuándo observa algún objeto necesario y está en desorden, usted lo coloca en su lugar?	81.3	2.1	16.7
¿Están siendo acatadas las disciplinas establecidas según la seguridad y limpieza?	61.7	14.9	23.4
¿Es fácil de localizar los materiales de limpieza?	74.0	8.0	18.0
Considera que la limpieza es adecuada en su puesto de trabajo	78.4	5.9	15.7

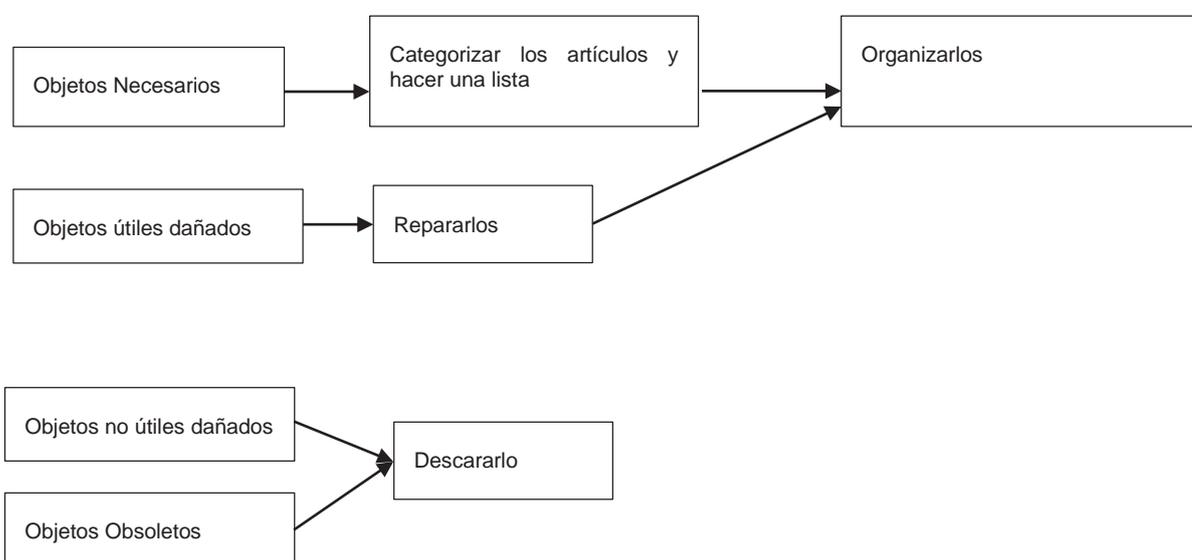
Clasifican los desperdicios en orgánicos e inorgánicos	50.0	42.3	7.7
¿Consideras que gracias a las normas ha mejorado la calidad en su centro de trabajo?	87.5		12.5
¿Consideras que gracias a la disciplina ha mejorado la calidad en su centro de trabajo?	83.7	4.1	12.2
¿Considera que gracias al sistema de control y seguimiento ha mejorado la calidad en su centro de trabajo?	83.0	2.1	14.9
¿Considera que los trabajos que realizan son de calidad y utilizan los materiales adecuados?	78.8	5.8	15.4
¿Considera que los trabajos que realizan tienen una adecuada durabilidad?	83.3	3.7	13.0
¿Considera que el personal que labora es amable?	63.0	5.6	31.5
¿Considera que los trabajos que realizan tienen una adecuada presentación?	90.7	1.9	7.4
¿Considera que los trabajos que realizan tienen una buena aceptación por la colectividad?	98.1		1.9
¿Consideras que existe un adecuado ambiente de trabajo?	72.9	6.3	20.8
¿Existe orden en su área de trabajo?	67.9	10.7	21.4
¿Se desarrolla una adecuada disciplina en su centro de trabajo?	67.9	5.4	26.8
¿Se desarrolla un adecuado control en su centro de trabajo?	78.2	5.5	16.4
¿Considera que se desarrollan las cinco anteriores actividades (clasificación, orden, limpieza, disciplina, control) en su centro de trabajo?	85.5	1.8	12.7

Fuente: Trabajo de campo.

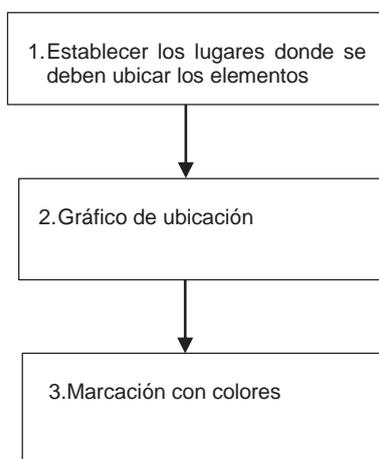
5.2. Discusión de resultados

Para diseñar una propuesta de implementación de la metodología 5 S en el Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco se debería aplicar Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke, implementando las siguientes actividades:

Respecto a Seiri: Separar.

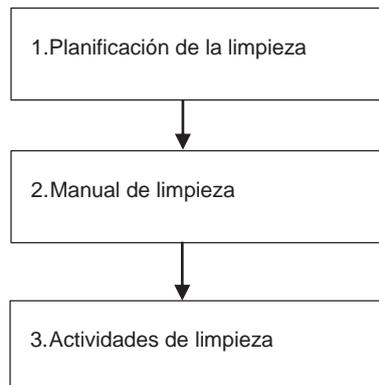


Respecto a Seiton: Ordenar.



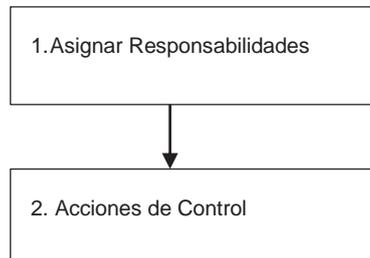
1. Sitios lugares donde se encuentran los elementos, ejemplo donde se deben ubicarse los artículos de limpieza, residuos, herramientas. Para ello se debe utilizar controles visuales.
2. Muestra la ubicación de los elementos en un área o en el edificio
3. Permite identificar la localización de puntos de trabajo, elementos, materiales, productos, etc.

Respecto a Seiso: Limpieza



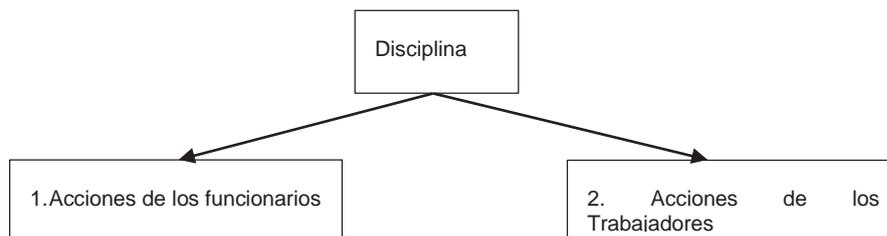
1. Realización de un cronograma de trabajo de limpieza, asignar responsabilidades cada trabajador
2. Manual de limpieza que contenga materiales de limpieza y equipos, además de procedimientos.
3. Implantación de la limpieza: Retirar polvo, suciedad, separación de los residuos.

Respecto a Seiketsu: Estandarización



1. Determinar cuáles son sus responsabilidades del personal, sobre lo que tiene que hacer, dónde y cómo hacerlo.
2. Desarrollar acciones de supervisión, control para que se cumplan con el orden, la selección y limpieza.

Respecto a Shitsuke: Disciplina



1. Educar al personal sobre la importancia y técnicas de las 5 S y. suministrar los recursos para su implantación, motivar a la realización de las actividades. Evaluar el progreso y evolución.
2. Incorporar como una disciplina, realizar repetidamente una tarea. Al realizar varias veces la misma tarea, las personas tendrán práctica en esa labor y podrán realizar correctamente las cosas y con naturalidad.

Respecto a cómo es la calidad del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, la percepción de los trabajadores respecto a la calidad son las siguientes: 78.8% consideran que los trabajos que realizan son de calidad y utilizan los materiales adecuados, que tienen adecuada durabilidad 83.3%, que el personal es amable 63%, una adecuada presentación 90.7%, que tiene una buena aceptación por la colectividad 98.1%, un adecuado ambiente de trabajo 72.9%

Respecto al mejoramiento de la calidad por la implementación de las 5 S el 87.5% considera un mejoramiento de la calidad por la implementación de las normas, un 83.7% por la disciplina y un 83% por el sistema de control y seguimiento.

En relación a las actividades que favorecen la calidad: el 68.6% separa los materiales innecesarios, el 78.2%, clasifica los materiales necesarios que va a utilizar, el 50% almacenan correctamente cada insumo y material que se utiliza, el 77.4%, utilizan materiales de protección cuando realiza sus actividades, el 66% han etiquetado los materiales con los que trabaja, el 81.3% ordena y coloca en su lugar los objetos

Esto tiene relación con lo que dicen: Rodríguez, J. (2010), Hernández, J. & Vizán I. (2013), Chiavenato, I. (2002) que señalan que la incorporación de la metodología como una cultura de trabajo, mejora la competitividad, eficiencia y calidad. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Respecto a la Calidad, Maldonado, José (2005) sostiene que se debe procurar control de calidad, mejorar los sistemas de trabajo en forma

constante, desarrollar métodos de entrenamiento en el trabajo, desarrollar la supervisión que fomente el trabajo en equipo, los mismos que se han implementado en el Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, y que son percibidos en las encuestas aplicadas a los trabajadores.

En la presente investigación se han presentado algunas limitaciones, como las escasas referencias bibliográficas de la Metodología 5S y la calidad en un Centro de Restauración, la mayor parte de las investigaciones han sido realizadas en empresas de producción e incluso instituciones de servicios, pero no en un centro de restauración de bienes artísticos e históricos, que tienen características peculiares como el de trabajar con obras de arte y no con productos homogéneos y en serie, existe también, una diversidad de bienes cada uno con peculiaridades diferentes y una problemática diferente, cada uno de los bienes tienen una relevancia, historia, emocional y científica que se debe tomar en cuenta para ser intervenidos. Para superar estas limitaciones se ha tenido especial cuidado las dimensiones con las cuales se han trabajado.

Futuros estudios son necesarios para establecer la importancia de la utilización de la metodología 5 S en los centros de trabajo, en instituciones privadas y públicas, inclusive en los hogares y en especial en los centros de restauración de otras localidades del país, para interiorizar la importancia de la disciplina, el control, el orden, la selección y limpieza en sus centros laborales con la finalidad de evitar accidentes, tener una mejor presentación del centro de trabajo, un mejor ambiente de trabajo, entre otros.

Estos resultados guardan relación con lo que dicen: Chiavenato, I. (2002), Vargas, H. (2004), que los beneficios de la metodología 5 S que son: Nos ayudara a encontrar fácilmente documentos u objetos de trabajo, economizando tiempos y movimientos. Facilita regresar a su lugar los objetos o documentos que hemos utilizados, ayuda a identificar cuando falta algo, da una mejor apariencia. Así mismo, la práctica de poner en orden la empresa y que tiene como objetivo aprovechar mejor el espacio, disminuir los accidentes, garantizar la buena apariencia de la organización, mejorar la calidad.

De igual forma los colaboradores del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco identifican beneficios al poner en práctica el orden, la selección, la limpieza y al cumplir normas y hacer de todo ello una disciplina. Se observa que para la implementación, seguimiento y control los requisitos que son destacados por Sacristán, F. (2007) que señala que los directivos de la organización deben tener un papel importante en la implementación y puesta en marcha de las 5 S.

Una de las dificultades encontradas es el establecimiento de la dimensión de Calidad, que tal como se analizó anteriormente, estas están relacionadas en estándares de calidad en empresas de producción a diferencia del análisis que se realiza en la presente investigación que toma como centro de estudio un Área de Conservación de bienes artísticos e históricos.

Además de las dimensiones estudiadas, se podrían realizar nuevas investigaciones, estableciendo la relación de la metodología 5 S con la salud y seguridad en el trabajo, prevención de accidentes, disminución de tiempos, entre otras.

CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se llegaron en la presente investigación son las siguientes:

1. La propuesta de implementación de la metodología 5 S en el Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco incorporo cada una de sus dimensiones: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke. En dicha Área consideran que el orden, la limpieza, la selección, las normas, disciplina y el control son importantes y muy importantes para su trabajo. El mayor porcentaje que considera como muy importantes en el trabajo es la implementación de normas en su centro laboral (58%).
2. En el Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco los trabajadores señalan que el orden, limpieza, la selección facilitan el trabajo que realizan y conducirán a un buen producto.
3. En general los trabajadores tienen una opinión favorable respecto a calidad, durabilidad de los bienes culturales restaurados y a los materiales que utilizan. De igual forma, existe amabilidad en los trabajadores y una buena aceptación de la colectividad de los bienes restaurados.
4. Percepción favorable de los trabajadores respecto de la correspondencia de la aplicación de la metodología 5S con el trabajo que desempeñan con la finalidad de conseguir la calidad.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de la presente investigación son las siguientes:

1. Realizar programas continuos de capacitación en la metodología 5 S para sensibilizar a los trabajadores del Área Funcional de Conservación de Bienes Muebles de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco sobre la importancia de las 5 S en: la calidad, imagen del área, en una mejor presentación y durabilidad de los bienes, en la salud y seguridad. Así mismo, su aplicación en forma permanente para alcanzar los objetivos propuestos.
2. Establecer programas de selección continua, conservando lo necesario y aquello que no lo es, eliminarlo. Continuar con las actividades de orden y limpieza, acomodando adecuadamente los objetos, establecer nombres, colores y códigos a los objetos.
3. Establecer como un comportamiento, habito y disciplina la utilización de equipos y materiales (mandiles, barbijos, guantes) que permitan tener seguridad en el trabajo y la conservación de una buena salud.
4. Continuar con actividades de control y seguimiento para el cumplimiento de las normas por parte de los jefes. Utilización de pizarrines, periódicos murales para visualizar los logros alcanzados con ayudas visuales como: figuras, fotos, entre otros.

BIBLIOGRAFÍA

Abuhadba, S. (2017). *Metodología 5 s y su influencia en la producción de la empresa Tachi S.A.C. 2014*. Lima: Universidad Autónoma del Perú, 2017.

Ascoy, S. (2015) *Plan de Marketing y su influencia en la calidad de servicios de la empresa Mapa de Inversiones S.A.C del distrito de Trujillo 2014 (Tesis de pre grado)* Universidad Nacional de Trujillo. La Libertad.

Benavides, K. & Castro, P. (2010) *Diseño e implementación de un programa de 5s en industrias metalmecánicas San Judas Ltda. (Tesis de pre grado)* Cartagena: Universidad de Cartagena Colombia, 2010.

Campos del Pino, S & Ramos, A. (2012) *Influencia del programa 5"s" en la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Compañía Peruana Nacional Textil S.A.C (Tesis de pre grado)* Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.

Carro, R. & González D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Universidad Nacional del Mar de Plata.

Chiavenato, I. (2002). *Administración en los Nuevos Tiempos* MacGrawHill.

Crosby, P. (1998). *La calidad no cuesta el arte de cerciorarse de la calidad*. Publicada por: McGRAW HILL BOOK COMPANY.

Flores, W. (2017). *Análisis y propuesta de mejora de procesos aplicando mejora continua, técnica SMED, y 5s, en una empresa de confecciones*

Tesis de pre grado). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú, 2017

Figueroa, L. (2016). *Implementación de las 5s para la mejora en la gestión de almacén en Balu General Imports S.A.C., Ate Vitarte, 2016.* (Tesis de pre grado). Lima: Universidad Cesar Vallejo, Perú, 2017

Garvin, D. (2015) *Las 8 Dimensiones de la Calidad de Garvin* Recuperado a partir de <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/las-8-dimensiones-de-la-calidad-de-garvin/>

González, J. (2013) *las 5 “s” una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de Quetzaltenango, de la superintendencia de administración tributaria en la región occidente.* Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar 2013.

Instituto Nacional de Tecnología Industria. (2012). Recuperado a partir de https://www.fing.edu.uy/sites/default/files/2011/3161/M%C3%B3dulo%202-%20-%20Programa%205S_0.pdf.

Hernández, J. & Vizán I. (2013). *Lean manufacturing Conceptos, técnicas e implantación* Fundación eoi, 2013

Juárez, C. (2009). *Propuesta para implementar metodología 5 s´s en el departamento de cobros de la subdelegación Veracruz Norte IMSS* (Tesis de postgrado) Veracruz: Universidad Veracruzana, 2009.

López, P. (2016). *Metodología de las 5 S y su contribución para la mejora continúa en los sistemas de gestión.* Recuperado a partir de

file:///E:/MAESTRIA%20UNSAAC/TESIS%20MAESTRIA%202018/BIBLIOGRAFIA/5S%20y%20mejora%20gestion_PalmiraLopezFresno_env.pdf

Maldonado, J. (2005). *Fundamentos de la Calidad Total*. Editorial José Ángel Maldonado.

Matus, C. (2007). *Dimensiones de la calidad según OECD y EUROSTAT*. Instituto Nacional de Estadística. Chile

Ministerio de Cultura. ¿Qué es el Patrimonio Cultural?. Recuperado 05 mayo de 2018 partir de

<https://www.cultura.gob.pe/manualqueespatrimonio.pdf>.

Rodarte, A. & Mónica Blanco M. (2009) *5S´s una herramienta de calidad para la mejora del desempeño operativo: Un estudio en las empresas de la cadena automotriz de Nuevo León*. México: UANL 2009.

Rodríguez, J. (2010). “*Manual de las 5s estrategia de gestión para la mejora continua*”. Editorial Agencia de Cooperación Internacional del Japón.

Rodríguez, M. (2002) *Implementación de la Metodología de Mejora 5S en una Empresa Litográfica*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica, 2002.

Sacristán, F. (2007). *Las 5S orden y limpieza en el puesto de trabajo*. Madrid: Fundación Confemetal.

Vargas, H. (2004). “*Manual de implementación de las 5s*”. Editorial Corporación Autónoma regional Santander. Santander España.

Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Publicaciones Universidad de Alicante.

ANEXOS

Anexo N° 1

Instrumentos de recolección de información

FORMATO DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5 S EN EL ÁREA
FUNCIONAL DE CONSERVACIÓN DE BIENES MUEBLES DE LA DIRECCIÓN
DESCONCENTRADA DE CULTURA DE CUSCO.”**

DATOS GENERALES

N° de encuesta

Nombre

Genero Varón Mujer

En qué puesto labora:

Taller de Pintura de Caballete		Taller de carpintería	
Taller de escultura policromada		Laboratorio Físico Químico	
Gabinete de Bienes Arqueológicos		Laboratorio Fotográfico	
Taller de Marquería		Administración	
		Mantenimiento limpieza	

Marque con una X su respuesta

1. ¿En su opinión qué relación existe entre los siguientes factores con la calidad?

	Si	No
Orden		
Limpieza		
Clasificación y Selección de Objetos		
Establecer estándares o normas		
La disciplina		

El control y seguimiento en el cumplimiento de las normas		
---	--	--

¿Por qué? _____

2. Cree Ud. que existe relación del orden, limpieza, disciplina y el cumplimiento de normas con:

	Si	No
¿La entrega oportuna de bienes?		
¿Con la seguridad y salud de los trabajadores?		
¿Con la buena imagen de los talleres y su centro de trabajo?		

¿Por qué? _____

3. De acuerdo a la siguiente escala, elija la opción que mejor refleje su punto de vista.

Sin importancia (1) Poco importante (2) Importante (3) Muy importante (4)

	1	2	3	4
¿Qué tan importante considera el orden en su centro de trabajo?				
¿Qué tan importante es la limpieza en su centro de trabajo?				
¿Qué tan importante es la clasificación y selección en su centro de trabajo?				
¿Qué tan importante es establecer estándares o normas en su centro de trabajo?				
¿Qué tan importante es la disciplina en su centro de trabajo?				
¿Qué tan importante es el control y seguimiento en el cumplimiento de las normas en su centro de trabajo?				

4. De acuerdo a la siguiente escala, elija la opción que mejor refleje su punto de vista.

Marque con una X su respuesta

Escala:

Si (1), No (2), A veces (3).

Selección – Clasificación	1	2	3
¿Usted separa los materiales innecesarios dentro de su puesto de trabajo?			
¿Clasifica los materiales necesarios que va a utilizar?			

¿Dentro de los puestos de trabajo cuando se observa algún elemento innecesario lo elimina?			
Orden.	1	2	3
¿Dentro del área de producción almacenan correctamente cada insumo y material que se utiliza?			
¿Utilizan materiales de protección cuando realiza sus actividades?			
¿Cree que es importante utilizar materiales de protección para su seguridad y salud?			
¿Se han etiquetado los materiales con los que trabaja?			
¿Cuándo observa algún objeto necesario y está en desorden, usted lo coloca en su lugar?			
Limpieza	1	2	3
¿Están siendo acatadas las disciplinas establecidas según la seguridad y limpieza?			
¿Es fácil de localizar los materiales de limpieza?			
Considera que la limpieza es adecuada en su puesto de trabajo			
Clasifican los desperdicios en orgánicos e inorgánicos			
Estandarización y disciplina	1	2	3
¿Consideras que gracias a las normas ha mejorado la calidad en su centro de trabajo?			
¿Consideras que gracias a la disciplina ha mejorado la calidad en su centro de trabajo?			
¿Considera que gracias al sistema de control y seguimiento ha mejorado la calidad en su centro de trabajo?			
Calidad	1	2	3
¿Considera que los trabajos que realizan son de calidad y utilizan los materiales adecuados?			
¿Considera que los trabajos que realizan tienen una adecuada durabilidad?			
¿Considera que el personal que labora es amable?			
¿Considera que los trabajos que realizan tienen una adecuada presentación?			
¿Considera que los trabajos que realizan tienen una buena aceptación por la colectividad?			
¿Consideras que existe un adecuado ambiente de trabajo?			

5. De acuerdo a la siguiente escala, elije la opción que mejor refleje su punto de vista.

Marque con una X su respuesta

Escala:

Si (1), No (2), A veces (3).

5 Ss	1	2	3
¿Clasifica y selecciona los materiales necesarios que va a utilizar?			
¿Existe orden en su área de trabajo?			
¿Considera que su centro de trabajo se encuentra adecuadamente limpio?			
¿Se desarrolla una adecuada disciplina en su centro de trabajo?			
¿Se desarrolla un adecuado control en su centro de trabajo?			
¿Considera que se desarrollan las cinco anteriores actividades (clasificación, orden, limpieza, disciplina, control) en su centro de trabajo?			

Anexo N° 2

Formato de Entrevista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

ENTREVISTA

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5 S EN EL ÁREA FUNCIONAL DE CONSERVACIÓN DE BIENES MUEBLES DE LA DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA DE CUSCO.”

1. ¿Qué tan importante considera el orden en su centro de trabajo? ¿Por qué?
2. ¿Cree Ud. que existe relación del orden con la calidad? ¿Por qué?
3. ¿Qué medidas han implementado para mejorar el orden en su centro de trabajo?
4. ¿Cree Ud. que existe relación de la limpieza con la calidad? ¿Por qué?
5. ¿Qué medidas han implementado para mejorar la limpieza en su centro de trabajo?
6. ¿Cree Ud. que existe relación del cumplimiento de normas con la calidad? ¿Por qué?
7. ¿Qué medidas han implementado para el cumplimiento de normas y reglamentos en su centro de trabajo?

Anexo N° 3

Anexos Fotográficos

ÁREA FUNCIONAL DE CONSERVACIÓN DE BIENES MUEBLES DE LA DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA



ÁREA FUNCIONAL DE CONSERVACIÓN DE BIENES MUEBLES DE LA DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA



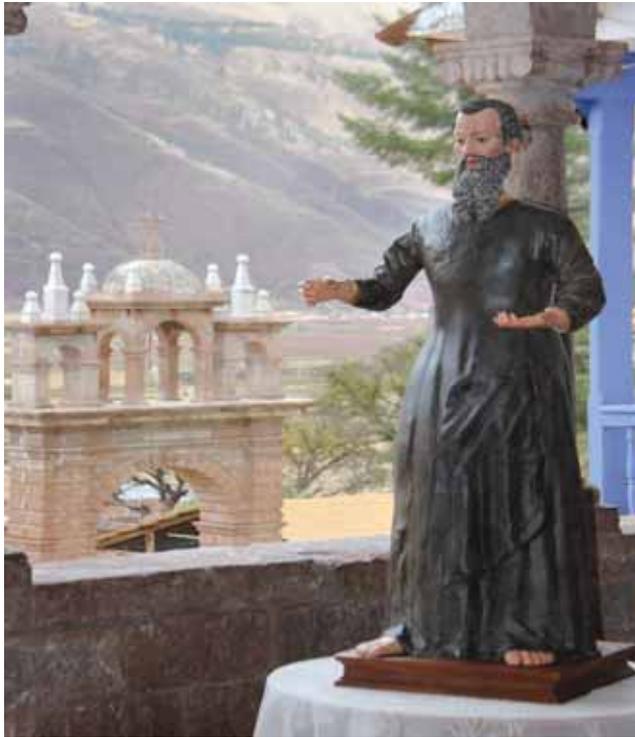
BIENES RESTAURADOS (ESCULTURAS)



BIENES RESTAURADOS (ESCULTURAS)



BIENES RESTAURADOS (ESCULTURAS)



BIENES RESTAURADOS (PINTURAS)



ENTREGA DE BIENES RESTAURADOS A LA COLECTIVIDAD



ESPACIOS AMPLIOS PARA EL TRABAJO ADECUADO



PASILLOS ORDENADOS Y DESPEJADOS



TALLERES GABINETE DE BIENES ARQUEOLÓGICAS



LABORATORIO FISICO QUIMICO



TALLER DE CARPINTERIA



TALLER DE MARQUERÍA



TALLER DE PINTURA DE CABALLETE

