



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“Las 5’S para la mejora de gestión de archivo documentario en la unidad de
autos de Mapfre Perú, Miraflores, 2015”**

TESIS PROFESIONAL PARA

OPTAR EL TÍTULO DE:

INGENIERA INDUSTRIAL

AUTORA:

Castillo Narrea, Tiffany

ASESOR:

Ing. Mag. Molina Vilchez, Jaime

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión empresarial y productiva

LIMA – PERÚ

2015-I

PÁGINA DEL JURADO

1. Presidente

Dr. Montoya Molina Julio Raul

NOMBRES Y APELLIDOS

.....

FIRMA

2. Secretario

Mgr. Molina Vílchez Jaime Enrique

NOMBRES Y APELLIDOS

.....

FIRMA

3. Vocal

Mgr. Teresa Miranda Herrera

NOMBRES Y APELLIDOS

.....

FIRMA

DEDICATORIA

- **A DIOS.**

Por darme fuerza y fortaleza para lograr mis objetivos para lograr seguir subiendo peldaños y guiarme en todo momento.

- **A mis padres**

Por brindarme su ayuda o consejos en cada paso que doy, por ser mi motivación para lograr todas los planes, proyectos y metas trazadas e inspirarme por sus ejemplos de perseverancia y constancia para salir adelante y por su apoyo incondicional.

- **A mi hermano y amigos**

Por estar conmigo, alegrarse por mis logros y ofrecerme su ayuda cuando la necesite, y brindarme mensajes de fortaleza y motivación para lograr este proyecto.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento

- A mi asesor del proyecto y desarrollo de tesis, Molina Vílchez, Jaime por su experiencia científica y el apoyo incondicional para la concreción de la tesis.
- A mi jefe de Siniestros de la empresa Mapfre Perú, Ing. Marco Bustamante por darme la facilidad de tener acceso a la información.
- A los colaboradores de la empresa, por darme la oportunidad de conocerlos y establecer una buena relación laboral.
- A mis amigos, por su apoyo moral e intelectual durante el proyecto y desarrollo de la investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **Castillo Narrea, Tiffany** conDNI N° **48034980** a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de **Ingeniería**, Escuela de **Ingeniería Industrial**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2015

Tiffany Castillo Narrea

Nombres y apellidos del tesista

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada " Las 5'S para la mejora de gestión de archivo documentario en la unidad de autos de Mapfre Perú, Miraflores, 2015", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniera Industrial.

La Autora

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Formulación del problema.....	24
1.1.1. Problema General.....	24
1.1.2. Problema Específico	24
1.2. Objetivos.....	25
1.2.1. Objetivo General	25
1.2.2. Objetivo Específicos.....	25
1.3. MARCO TEÓRICO	25
1.3.1. METODOLOGÍA DE LAS 5S	25
1.3.2. Gestión de archivo documentario.....	32
1.4. MARCO CONCEPTUAL	36
II. MARCO METODOLOGICO.....	39
2.1. Hipótesis	39
2.1.1. Hipótesis General	39
2.1.2. Hipótesis Específicos.....	39
2.2. Variables	40
a. Variable Independiente (Metodología de las 5s).....	40
b. Variable dependiente (Gestión de archivo documentario)	40
2.3. Operacionalización de variables.....	42

2.4. Tipo de Estudio	43
2.5. Diseño de investigación.....	44
2.6. Desarrollo de la metodología.....	51
2.7. Población, muestra y muestreo	51
2.7.1. Población.....	51
2.7.2. Muestra.....	51
2.7.3. Muestreo.....	52
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8.1. Instrumento.....	53
2.9. Métodos de análisis de datos	54
2.10. Aspectos éticos	58
III. Resultados	60
IV. DISCUSIÓN.....	78
V. CONCLUSIONES.....	80
VI. RECOMENDACIONES.....	81
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.....	82
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	90
Anexo N°02: Fotos de Antes y después.....	91
Anexo N° 03: Instrumento Hoja de administración de inventario.....	92
Anexo N° 04: Hoja de códigos por tipo de documento.....	93
Anexo N° 05: Hoja de auditoria para la unidad de autos.....	94
Anexo N°06: Ventana de Gestor documental	95
Anexo N° 07: Instrumento de medición de exactitud de registro de inventario.....	96
Anexo N° 08: Instrumento de medición de nivel de requerimiento.....	97
Anexo N° 09: Instrumento de medición de tiempo de espera.....	98
Anexo N° 10: Tabla de Evaluación de Expertos 1 (ERI).....	99
Anexo N° 11: Tabla de Evaluación de Expertos 2 (NCR).....	100
Anexo N° 12: Tabla de Evaluación de Expertos 3 (tiempo de espera).....	101
Anexo N° 13: Tabla de Evaluación de Expertos 4 (ERI).....	102
Anexo N° 14: Tabla de Evaluación de Expertos 5 (NCR).....	103

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación es determinar la relación que existe entre las 5's (exactitud de Régimen de Inventario y administración de inventario) en la Gestión de archivo documentario en la Unidad de Autos de Mapfre Perú S.A., Miraflores 2015. A causa de los problemas que se presenta en la Accesibilidad de la documentación, estos se reflejan en no tener una precisión estimada de los requerimientos los documentos y no contar con una óptima administración de inventario de los files (documentación interna del asegurado), lo cual impacta y genera tiempo de esperas.

Conjuntamente a ello se realizó un análisis referente a la administración de inventario de la documentación con la finalidad de tener la cantidad óptima del inventario de ciclo y de seguridad.

La población de estudio fueron los files (conjunto de documentos) La Cantidad de números de documentos tramitados diariamente que son de 12 files, realizando un seguimiento en un periodo de 18 semanas. Con respecto a la muestra han sido toda mi población. Los datos fueron recogidos a través del inventario de ingreso de documentación por siniestros preparada por la Unidad de Autos.

Los datos obtenidos fueron procesados a través de un sistema estadístico de SPSS, en el cual se aplicaron la prueba estadística de Wilcoxon.

La gestión documentaria en la Unidad de Autos, pudo ser optimizada en base al uso eficiente de la Gestión de archivo documentario por parte de los colaboradores y utilizando herramientas de accesibilidad y de registro de inventario. Los resultados obtenidos mostraron el nivel de administración documentario y gestión de requerimiento reduciendo y optimizando tiempos.

Palabras clave: Exactitud, Inventario, Productividad, Documentación.

ABSTRACT

The main objective of the research is to determine the relationship between the 5's (Inventory System accuracy and inventory management) in the documentary file Management Unit Car Mapfre Peru SA, Miraflores 2015. Because of problems presented in the accessibility of documentation, these are reflected in not having an estimated requirements documents and not having optimal inventory management of files (internal documentation insured), which impacts accuracy and generates time waits.

This analysis jointly concerning inventory management of documentation in order to have the optimum amount of inventory and security cycle was performed.

jmontoyam@ucv.edu.pe The study population were the files (set of documents) the number of documents processed daily numbers that are 12 files, tracking over a period of 18 weeks. With respect to the sample are all my people. Data were collected through income inventory documentation for claims prepared by the Unit Autos.

The data were processed through SPSS statistical system, in which the statistical test applied Wilcoxon.

The documentary management Car Unit, could be optimized based on the efficient use of documentary file management by employees and using accessibility tools and inventory record. The results showed the level of documentary management and reducing management requirements and optimizing time.

Keywords: Accuracy, Inventory, Productivity, Documentation.