



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**APLICACIÓN DE LAS 5S PARA LA MEJORA DE GESTIÓN
DOCUMENTAL EN EL ÁREA DECANATO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS MATEMÁTICAS - UNMSM, LIMA, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERA INDUSTRIAL**

AUTORA

VASQUEZ HERNANDEZ, CARMEN ROSA

ASESOR

DR.ING. CARRIÓN NIN. JOSÉ LUIS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios y a mis padres porque están apoyándome en cada paso que doy, brindándome todo su apoyo y consejos para hacer de mí una mejor persona.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primeramente a Dios, por hacer posible este gran paso; a todos mis profesores que me brindaron sus conocimientos y ayuda para realizar la presente tesis.

PRESENTACIÓN

SEÑOR PRESIDENTE

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Aplicación de las 5S para la mejora de gestión documental en el área decanato de la Facultad de Ciencias Matemáticas – UNMSM, Lima, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

La autora

ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE GRÁFICOS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
I. INTRODUCCIÓN	18
1.1. Realidad Problemática	19
1.2. Trabajos Previos.....	38
1.2.1. Tesis Internacionales	38
1.2.2. Tesis Nacionales.....	40
1.3. Teorías relacionadas al Tema	43
1.3.1. Marco Teórico	43
1.4. Formulación del problema	53
1.4.1. Problema General	53
1.4.2. Problemas Específicos.....	53
1.5. Justificación.....	54
1.5.1. Justificación Económica.....	54
1.5.2. Justificación Social.....	54
1.6. Hipótesis.....	54
1.6.1 Hipótesis general	54
1.6.2. Hipótesis específicas	54
1.7. Objetivos	55
1.7.1. Objetivo General	55
1.7.2. Objetivos específicos.....	55
II. MÉTODO.....	57

2.1. Diseño de investigación	58
2.1.1. Tipo de investigación	59
2.1.2. Nivel de investigación	59
2.2. Variables y Operacionalización.....	60
2.2.1. Definición conceptual.....	60
2.2.2. Definición operacional	61
2.3. Población, muestra y muestreo.....	63
2.3.1. Población.....	63
2.3.2. Muestra.....	63
2.3.3. Muestreo.....	63
2.3.4. Unidad de análisis	63
2.4. Técnicas e instrumentos recolección de datos.....	64
2.4.1. Validez y Confiabilidad del instrumento	65
2.5. Métodos de análisis de datos	66
2.6. Aspectos éticos.....	69
2.7. Desarrollo de la Propuesta.....	70
2.7.1. Situación de la Empresa	70
2.7.2. Propuesta de Mejora.....	82
2.7.3. Ejecución de la Propuesta.....	86
2.7.4. Resultados de la implementación	110
2.7.5. Análisis económico financiero	113
III. RESULTADOS	120
3.1. Análisis Descriptivo	121
3.1.1. Variable Independiente: 5S	121
3.1.2. Variable independiente-dimensión1: Cumplimiento de metas.....	122
3.1.3. Variable dependiente: Gestión Documental.....	124
3.2. Análisis Comparativo.....	127
3.3. Análisis Inferencial	130
3.3.1. Análisis de la primera Hipótesis Específica	130
3.3.2. Análisis de la segunda Hipótesis Específica	133
IV. DISCUSIÓN.....	136
4.1. Discusión de la Hipótesis Específica 1	137
4.2. Discusión de la Hipótesis Específica 2	137

V. CONCLUSIONES	138
VI. RECOMENDACIONES.....	140
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	142
ANEXOS	151

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Formato 01	152
Anexo 02: Formato 02.....	153
Anexo 03: Formato 03.....	154
Anexo 04: Formato 04.....	155
Anexo 05: Formato 05.....	156
Anexo 06: Formato 06.....	157
Anexo 07: Cuadernos del Área de Decanato 2017.....	158
Anexo 08: Cuadernos de Oficio 2017	159
Anexo 09: Cuaderno de Ingresos 2018	160
Anexo 10: Cuaderno de Resoluciones 2018.....	161
Anexo 11: Cuaderno de Oficios 2018	162
Anexo 12: Área de Resoluciones.....	163
Anexo 13: Área de Secretaría.....	164
Anexo 14: Área de Recepción.....	165
Anexo 15: Juicio de expertos – 5S	166
Anexo 16: Juicio de expertos – Gestión Documentaria	167
Anexo 17: Matriz de Consistencia.....	168
Anexo 18: Formato de Auditoría.....	169
Anexo 19: Auditorías Pre-Prueba.....	170
Anexo 20: Auditorías Pos-Prueba	192
Anexo 21: Turnitin	214
Anexo 22: R.D. con formato 01 – setiembre.....	215
Anexo 23: R.D. – Archivo – agosto	218
Anexo 24: Despacho de R.D. en Setiembre	221
Anexo 25: Diagrama Spaguetti Inicial	225

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Exceso de instalaciones	28
Tabla N°02: Excesivas hojas recicladas	29
Tabla N°03: Causas de una deficiente gestión documental.....	32
Tabla N°04: Priorización de causas mediante la técnica de Pareto.....	34
Tabla N°05: Tabla de Estratificación	36
Tabla N°06: Matriz de Priorización	37
Tabla N°07: Implementación de Seiri dentro de una organización.....	45
Tabla N°08: Implementación de Seiketsu dentro de una organización.....	47
Tabla N°09: Paradigmas que dificultan la implementación de las 5´S	49
Tabla N°10: Matriz de Coherencia	56
Tabla N°11: Operalización de variables.....	62
Tabla N°12: Juicios de Expertos	65
Tabla N°13: Diferencia entre investigación cualitativa y cuantitativa	68
Tabla N°14: Funciones de cada área/unidad	72
Tabla N°15: Personal del Área de Decanato	75
Tabla N°16: Equipos y muebles del área de Decanato.....	75
Tabla N°17: Jornada de trabajo de Lunes a Viernes (Área de Resoluciones y Recepción) 77	
Tabla N°18: Jornada de trabajo de Lunes a Viernes (Secretaria).....	77
Tabla N°19: Auditoría 5S	79
Tabla N°20: Cumplimiento de metas -Antes.....	80
Tabla N°21: Resultado de Evaluación – Pre Prueba	81
Tabla N°22: Criterios de Evaluación.....	83
Tabla N°23: Análisis de Alternativas	83
Tabla N°24: Programa de Implementación	85
Tabla N°25: Descripción de actividades	86
Tabla N°26: Pautas para organizar artículos necesarios.....	94
Tabla N°27: Comparativa de archivadores antes-después	97
Tabla N°28: Auditoría 5´S.....	107
Tabla N°29: Check List de Clasificar.....	108
Tabla N°30: Check List de Ordenar	108
Tabla N°31: Check List de Limpiar	109

Tabla N°32: Check List de Estandarizar	109
Tabla N°33: Check List de Disciplina.....	110
Tabla N°34: Implementación de las 3 primeras ´S.....	112
Tabla N°35: Costos de campaña de difusión del método.....	113
Tabla N°36: Costos de implementación de las 5S.....	113
Tabla N°37: De costos de materiales.....	114
Tabla N°38: De costos para mano de obra	115
Tabla N°39: De costo variable total para la elaboración de documentos.....	115
Tabla N°40: Análisis económico antes de las 5S	116
Tabla N°41: Análisis económico después de las 5S.....	117
Tabla N°42: Tiempo promedio de despacho de documentos	118
Tabla N°43: Comparación de uso de hojas en el área de decanato	119
Tabla N°44: Valoración.....	121
Tabla N°45: Calificación después de implementación.....	121
Tabla N°46: Comparación de cumplimiento de metas antes y después	123
Tabla N°47: Comparación antes y después recepción, emisión y archivo.....	124
Tabla N°48: Comparación antes y después despacho	126
Tabla N°49: Prueba de normalidad antes y después con Shapiro-Wilk.....	131
Tabla N°50: Comparación de medias antes y después con Wilcoxon	131
Tabla N°51: Estadístico de Prueba Wilcoxon	132
Tabla N°52: Análisis de normalidad de despacho antes y después con Shapiro-Wilk	133
Tabla N°53: Comparación de medias de despacho antes y después con Wilcoxon.....	134
Tabla N°54: Estadístico de prueba Wilcoxon	135

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°01: Total de RTA en el año 2014	19
Figura N°02: Resultado de la Encuesta en el Perú	20
Figura N°03: Componentes y Proceso del MGD	21
Figura N°04: Localización Geográfica de la FCM-UNMSM	22
Figura N°05: Facultad de Ciencias Matemáticas	23
Figura N°06: Valores Institucionales de la FCM	24
Figura N°07: Organigrama Institucional de la FCM	25
Figura N°08: Reducción de espacio por existencia de equipos innecesarios	26
Figura N°09: Falta de mantenimiento a la impresora Sharp	30
Figura N°10: Diagrama de Ishikawa	31
Figura N°11: Matriz de Correlación	33
Figura N°12: Diagrama de Pareto	35
Figura N°13: Ciclo de las 5S	44
Figura N°14: Síntesis de las 5S	48
Figura N°15: Investigación Experimental	58
Figura N°16: Investigación Cuasiexperimental	59
Figura N°17: Proceso para efectuar un análisis estadístico	66
Figura N°18: Procedimiento de Estadística Inferencial	69
Figura N°19: Organigrama del Área de Decanato	70
Figura N°20: Flujograma de Proceso de Bachiller	71
Figura N°21: Área de Decanato de la FCM	78
Figura N°22: Diagrama de Input y Output de la metodología 5S y sus efectos	84
Figura N°23: Estructura del Comité 5S	87
Figura N°24: Excesiva documentación en mesa de apoyo	88
Figura N°25: Archivadores no forrados	89
Figura N°26: Uso Incorrecto de estantes	89
Figura N°27: Desorden en el cajón	90
Figura N°28: Cajones con documentación desfasada y/o duplicada	90
Figura N°29: Análisis FODA – Área de Decanato	91
Figura N°30: Diagrama de flujo para la Clasificación	92
Figura N°31: Las (3) claves de la organización	95

Figura N°32: Escritorio del área de Resoluciones.....	96
Figura N°33: Diseño de etiqueta para archivo de Resoluciones Generales	96
Figura N°34: Estructura de orden de carpetas de documentos digitales	97
Figura N°35: Subcarpetas por meses.....	98
Figura N°36: Resoluciones realizadas en el Mes de Mayo de 2018	98
Figura N°37: Subcarpetas del 2017	99
Figura N°38: Oficina después de clasificar	100
Figura N°39: Limpieza realizada por el personal designado.....	101
Figura N°40: Cronograma de limpieza en la pared	102
Figura N°41: Estandarización de estantes	103
Figura N°42: Cuaderno de cargos - Despacho	104
Figura N°43: Cargo de entrega de documentos-Antes	104
Figura N°44: Correo Institucional de Resoluciones de Decanato	105
Figura N°45: Confirmación de entrega de documentos	105
Figura N°46: Documentos entregado con observaciones.....	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°01: Estratificación	37
Gráfico N°02: Resultados de Evaluación de Pre-prueba.....	81
Gráfico N°03: Nivel de Oportunidad de Mejora	82
Gráfico N°04: Resultados de Clasificar	111
Gráfico N°05: Resultados de la segunda S	111
Gráfico N°06: Nivel de Implementación de las 3´S	112
Gráfico N°07: Comparación entre meses	119
Gráfico N°08: Después de la implementación	122
Gráfico N°09: Histograma comparativo Recepción, Emisión y Archivo antes - después	125
Gráfico N°10: Histograma comparativo despacho, antes - después.....	127
Gráfico N°11: Histograma Antes – Indicador Recepción, Emisión y Archivo.....	127
Gráfico N°12: Histograma Después– Indicador Recepción, Emisión y Archivo	128
Gráfico N°13: Comparación General – Indicador Recepción, Emisión y Archivo.....	128
Gráfico N°14: Histograma Antes – Indicador Despacho	129
Gráfico N°15: Histograma Después – Indicador Despacho	129
Gráfico N°16: Comparación General – Indicador Despacho	130

RESUMEN

Actualmente en el Perú se ha tomado más en serio la gestión documental como una herramienta que mejora la eficiencia y eficacia de las entidades tanto públicas como privadas, lo cual contribuye con la modernización de las mismas, debido a que los documentos son parte fundamental de una organización considerándose como capital intelectual.

Es por ello, el desarrollo de la presente tesis tiene como objetivo principal mejorar la gestión documentaria en el área de Decanato de la Facultad de Ciencias Matemáticas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, apoyándose en la metodología 5S; con los problemas identificados se plantearon soluciones para lograr la mejora.

El recolectar información permitió obtener un mejor estado actual del área, se realizó un plan de mejora en donde se pudo analizar resultados, en cuanto a la metodología 5S se aplicó la clasificación, orden y limpieza en el área creando hábitos, seguridad y un mejor ambiente laboral; de igual modo mejoró la recepción, emisión, archivo y distribución de documentos, además de tener beneficios, conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: Gestión Documental, metodología 5S, recepción, emisión, archivo, distribución.

ABSTRACT

Currently in Peru, document management as a tool that improves the efficiency and effectiveness of both public and private entities, has been taken most seriously contributing to the modernization of the same, since documents are part fundamental of an organization being considered as intellectual capital.

This is the development of this thesis is aimed to improve documentation management in the area of Dean of the Faculty of Mathematics Science of the “Universidad Nacional Mayor de San Marcos”, leaning on the 5S methodology; with the problems identified were proposed solutions to achieve improvement.

Collect information allowed to obtain a better status of the area, was a plan of improvement where you could analyze results, in terms of the methodology 5S applied classification, order and cleanliness in the area creating habits, safety and a better environment labour; similarly, improved reception, issuance, archiving, and distribution of documents, in addition to benefits, conclusions and recommendations.

Keywords: document management, methodology 5S, reception, emission, file distribution.



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, LEONIDAS MANUEL BRAVO ROJAS, Coordinador de Investigación de la EP de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte, verifico que la Tesis Titulada: **"APLICACIÓN DE LAS 5S PARA LA MEJORA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ÁREA DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS MATEMÁTICAS – UNMSM, LIMA, 2018"**, del estudiante VASQUEZ HERNANDEZ, CARMEN ROSA; tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 20 de noviembre del 2018

.....
Dr. LEONIDAS M. BRAVO ROJAS
Coordinador de Investigación de la EP de
Ingeniería Industrial

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------