



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Aplicación de las 5s para la mejora de gestión documental
en el área oficina de administración- ATU, Lima 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTOR:

Mendoza Quispe, Anthony Kairo (ORCID: 0000-0002-4273-8092)

ASESOR:

Dr. Diaz Dumont, Jorge Rafael (ORCID: 0000-0003-0921-338X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión empresarial y productiva

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis padres Luis Mendoza y Ysabel Liceras por compartir su vida conmigo y aquellos momentos que me han enseñado a ser un buen un hijo.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por el cariño que me brindan y el apoyo que siempre me darán. A mi asesor Dumont Díaz, Jorge, por las enseñanzas.

Índice de contenidos

Carátula.....	I
Dedicatoria	II
Agradecimientos.....	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de gráficos y tablas.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. MARCO TEÓRICO	18
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización.....	24
3.3. Población, muestra, muestreo	26
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos.....	80
3.7. Aspectos éticos	80
IV. RESULTADOS	81
V. DISCUSIÓN.....	98
VI. CONCLUSIONES.....	99
VII. RECOMENDACIONES	101
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
ANEXOS	109

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Estratificación de las Causas por Areas</i>	15
Tabla 2. <i>Validación de Juicio de Expertos</i>	27
Tabla 3. <i>Causas principales de la entidad ATU</i>	28
Tabla 4. <i>Funciones de cada área</i>	31
Tabla 5. <i>Personal de la Oficina de Administración</i>	33
Tabla 6. <i>Equipo y muebles del área de Administración</i>	34
Tabla 7. <i>Horario Administrativo</i>	36
Tabla 8. <i>Horario del secretario Administrativo</i>	36
Tabla 9. <i>Auditoria 5s</i>	38
Tabla 10. <i>Cumplimientos de metas - Antes</i>	39
Tabla 11. <i>Resultados de la evaluación -PrePrueba</i>	40
Tabla 12. <i>Criterios de Evaluación</i>	42
Tabla 13. <i>Análisis Alternativa</i>	42
Tabla 14. <i>Cuadro de las actividades mediante de las 5s</i>	44
Tabla 15. <i>Ordenamiento de clasificación</i>	50
Tabla 16. <i>Ordenar</i>	52
Tabla 17. <i>Comparativa de archivadores antes y después</i>	57
Tabla 18. <i>Limpieza</i>	60
Tabla 19. <i>Auditoria 5S</i>	64
Tabla 20. <i>Check List de Clasificar</i>	65
Tabla 21. <i>Check List de Ordenar</i>	65
Tabla 22. <i>Check List de Limpiar</i>	66
Tabla 23. <i>Check List de Estandarizar</i>	66
Tabla 24. <i>Check List de Disciplina</i>	67
Tabla 25. <i>Implementación de las 3 primeras S</i>	69
Tabla 26. <i>Costo de campaña de difusión del método</i>	70
Tabla 27. <i>Costo de implementación de las 5s</i>	70
Tabla 28. <i>Costo de materiales</i>	71
Tabla 29. <i>Costo variable total para la elaboración de documentos</i>	72
Tabla 30. <i>Análisis económico antes de la 5S</i>	73
Tabla 31. <i>Análisis económico después de la 5S</i>	75
Tabla 32. <i>Tiempo promedio después de la 5S</i>	77
Tabla 33. <i>Uso de hojas en el área de Administración</i>	78
Tabla 34. <i>Valoración</i>	81

Tabla 35. <i>Clasificación después de la implementación.</i>	81
Tabla 36. <i>Comparación de cumplimiento de metas antes y después.</i>	83
Tabla 37. <i>Comparación antes y después-Recepción, Emisión y archivo.</i>	84
Tabla 38. <i>Comparación del antes y después - despacho.</i>	86
Tabla 39. <i>Prueba de normalidad antes y después con Shapiro-Wilk</i>	92
Tabla 40. <i>Comparación de medias antes y después con Wilcoxon.</i>	93
Tabla 41. <i>Estadístico de prueba - Wilcoxon.</i>	94
Tabla 42. <i>Análisis de normalidad de despacho antes y después con Shapiro-Wilk.</i>	95
Tabla 43. <i>Comparación de medias de despacho y después con Wilcoxon.</i>	96
Tabla 44. <i>Estadístico de prueba - Wilcoxon.</i>	97

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de Pareto.....	14
Figura 2. Diagrama de estratificación.....	15
Figura 3. Localización geográfica Autoridad de Transporte Urbano Lima y Callao.....	29
Figura 4. Flujo de las Resoluciones Administrativas	30
Figura 5. Área de Administración	37
Figura 6. Estructura del Comité 5S	45
Figura 7. Excesiva documentación en mesa de apoyo.	46
Figura 8. Archivos no forrados	47
Figura 9. Uso incorrecto de estantes	47
Figura 10. Desorden en el cajón	48
Figura 11. FOA del Área de Administración	48
Figura 12. Diagrama de Flujo para la Clasificación	49
Figura 13. Escritorio del área Administrativa.....	53
Figura 14. Diseño de etiqueta para file de Resoluciones Generales	54
Figura 15. Diseño de etiqueta para file de Memos Múltiples y Oficios.....	55
Figura 16. Diseño de Rotulado de las Unidades de Archivar.....	56
Figura 17. Ordenamiento de carpetas digitales.....	57
Figura 18. Subcarpetas por meses	58
Figura 19. Resoluciones Administrativas realizadas 2020	58
Figura 20. Subcarpetas del 2019	59
Figura 21. Oficina después de clasificar y ordenar	59
Figura 22. Ordenamiento y Limpieza en la área de administración	61
Figura 23. Estandarización de estantes	62
Figura 24. Correo institucional de Resoluciones de Oficina de Administración	62
Figura 25. Confirmación de entregas de documentos.....	63
Figura 26. Documentos con advertencia.....	63

Gráficos

Gráfico 01. Resultados de evaluación Pre-Prueba.....	41
Gráfico 02. Nivel de oportunidad de mejora	41
Gráfico 03. Resultados de clasificar	68
Gráfico 04. Resultados de la segunda S.	68
Gráfico 05. Nivel de implementación de las 3 primeras S.	69
Gráfico 06. Comparación entre meses.....	78
Gráfico 07. Después de la implementación.....	82
Gráfico 08. Histograma Comparativo recepción, emisión y archivo antes - después	85
Gráfico 09. Histograma comparativo despacho, antes – después	87
Gráfico 10. Histograma Antes – Indicador Recepción, Emisión y archivo	88
Gráfico 11. Histograma Después – Indicador Recepción, Emisión y Archivo	88
Gráfico 12. Comparación General – Indicador Recepción, Emisión y Archivo	89
Gráfico 13. Histograma Antes – Indicador Despacho.....	90
Gráfico 14. Histograma Después – Indicador Despacho.....	90
Gráfico 15. Comparación General – Indicador Despacho	91

RESUMEN

La presente investigación que tiene como título “APLICACIÓN DE LAS 5S PARA LA MEJORA DE GESTION DOCUMENTAL EN EL AREA OFICINA DE ADMINISTRACION, ATU-LIMA 2020”, Tuvo como objetivo general determinar como la implementación de las 5s mejora la gestión documental del área de Oficina de Administración, ATU-Lima 2020. Siendo la población estudiada en base de la gestión documental de enero 2020 a mayo de 2020, teniendo como variable de investigación la 5s y la Gestión Documental.

La presente investigación se abordó con un enfoque cuantitativo, tipo básico y de diseño no experimental nivel propositivo, en donde el instrumento usado para medir la variable fue utilizado es la observación, y para validar los instrumentos fue mediante el criterio, los mismos que ese hizo mediante que se muestran gráficamente.

La principal conclusión fue: La aplicación de las 5s se ajusta a la mejora en el área de administración el mismo que ayudara rápida respuesta de la gestión documental en la oficina de administración de la entidad Autoridad de Transporte Urbano, Lima y Callao 2020.

Palabras clave: La 5s, gestión documental, mejora.

ABSTRACT

The present investigation entitled “APPLICATION OF THE 5S FOR THE IMPROVEMENT OF DOCUMENTARY MANAGEMENT IN THE AREA OF ADMINISTRATION OFFICE, ATU-LIMA 2020”, had the general objective of determining how the implementation of the 5s improves the document management of the Office area of Administration, ATU-Lima 2020. Being the population studied based on the documentary management from January 2020 to May 2020, having as research variable 5s and Document Management.

The present investigation was approached with a quantitative approach, basic type and non-experimental design at the propositive level, where the instrument used to measure the variable was used is observation, and to validate the instruments was by the judgment of experts, with the Data obtained is verified by data analysis, the same data that was done through the graphical display.

The main conclusion was: The application of the 5s adjusts to the improvement in the administration area, which will help rapid response of the document management in 30% of the entity Urban Transport Authority, Lima and Callao 2020.

Keywords: The 5s, document management, improvement.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ DUMONT JORGE RAFAEL, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "APLICACIÓN DE LAS 5S PARA LA MEJORA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ÁREA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN-ATU,LIMA 2020", del (los) autor (autores) MENDOZA QUISPE ANTHONY KAIRO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 2 de agosto de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ DUMONT JORGE RAFAEL DNI: 08698815 ORCID 0000-0003-0921-338X	Firmado digitalmente por: JDIAZDU el 02 Ago 2020 22:09:41

Código documento Trilce: 63701