



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S PARA
MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA
EMPRESA DE SEGURIDAD - 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Jorge Armando Panduro Castillo
Marco Antonio Yupanqui Namuche

Asesor:

Mg. Sara Ricardina Zacarias Vallejos

Lima - Perú

2020

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.1.1. Antecedentes internacionales.	12
1.1.2. Antecedentes nacionales.	13
1.2. Formulación del problema.	19
1.2.1. Problema general:	19
1.2.2. Problemas específicos:	19
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Hipótesis.....	20
1.4.1. Hipótesis general	20
1.4.2. Hipótesis específicas	20
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	21
2.1. Tipo de investigación	22
2.2. Población y muestra.....	23
2.2.1 Población:	23
2.2.2 Muestra:	23
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	24
2.3.1 Técnicas:	24
2.3.2 Instrumentos:	24
2.4. Validez y confiabilidad del instrumento	25
La validez y confiabilidad del instrumento nos sirvió para medir el grado de precisión o exactitud de la medida, en el sentido de que si aplicamos repetidamente el instrumento a los sujetos produce resultados iguales, para tal efecto se utilizó el.....	25
2.5. Procedimiento	27
2.5 Consideraciones éticas	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS	29
3.1 Interpretación de principales resultados.	29
3.2 Validación de la hipótesis general	33
3.3 Validación de la hipótesis específica 1:.....	34
3.4 Validación de la hipótesis específica 2:.....	34
3.5 Validación de la hipótesis específica 3:.....	35
3.6 Validación de la hipótesis específica 4:.....	36
3.7 Validación de la hipótesis específica 5:.....	36

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	38
4.1. Discusión.....	38
4.1.1 <i>Respuesta al objetivo central de investigación.</i>	38
4.1.2 <i>Interpretación comparativa con los antecedentes de investigación.</i>	38
4.1.3 <i>Puntos inciertos o limitaciones de los resultados.</i>	41
4.1.4 <i>Implicancias sociales, teóricas, prácticas, metodológicas de los resultados.</i>	41
4.2. Conclusiones.....	42
REFERENCIAS	44
Anexo No. 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	46
Anexo No. 2 - Cuestionario	47
Anexo No. 3 - Formulario de recopilación de información	49
Anexo No. 4 - Validación de expertos	50
Anexo No. 5 - Carta de autorización de la empresa	56
Anexo No. 06	58
PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5 “S”	58
EN PROSEGUR ACTIVA PERÚ S.A.	58
Anexo No. 7 - Interpretación de resultados del cuestionario	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización de variables</i>	21
Tabla 2. <i>Matriz tripartita de la variable 5S antes de la capacitación</i>	29
Tabla 3. <i>Matriz tripartita de la variable 5S después de la capacitación</i>	30
Tabla 4. <i>Matriz tripartita de la variable 5S, antes de la capacitación en la gestión documental</i>	30
Tabla 5. <i>Matriz tripartita de la variable 5S, después de la capacitación en la gestión documental</i>	31
Tabla 6. <i>Resumen de resultados de la variable 5S</i>	33
Tabla 7. <i>Resumen de resultados de la variable Gestión</i>	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Ishikawa de problemas de Prosegur	12
Figura 2. Se tienen todos los documentos de gestión clasificados por ítems	32
Figura 3. Los recursos de búsqueda de información están disponibles	32
Figura 4. Comparación de medias, antes y después de la capacitación de la metodología de las 5S, a nivel de la gestión documental	33
Figura 5. Comparación de medias, antes y después de la capacitación del Seiri (capacitación), en la gestión documental	34
Figura 6. Comparación de medias, antes y después de la capacitación del Seiton (orden), en la gestión documental	35
Figura 7. Comparación de medias, antes y después de la capacitación del Seiso (limpieza), en la gestión documental	35
Figura 8. Comparación de medias, antes y después de la capacitación del Seiketsu (estandarización) en la gestión documental	36
Figura 9. Comparación de medias, antes y después de la capacitación del Shitsuke (disciplina), en la gestión documental	36

RESUMEN

La investigación; “Propuesta de implementación de las 5S para mejorar la gestión documental en una empresa de seguridad - 2019”, tenía como objetivo principal; proponer mejoras en la gestión documental en la empresa Prosegur Activa Perú S.A. mediante las 5S; debido a que habíamos observado deficiencias en la gestión documental por la deficiente clasificación, orden y limpieza en el lugar de ubicación.

Para contrastar las hipótesis formuladas se utilizó como método general de investigación el método científico, siendo el tipo de investigación básica y de un nivel explicativo, el propuesto ha sido el cuasi experimental, con prueba de pre test sin la capacitación en las 5S y post test después de la capacitación, a 20 trabajadores de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

La investigación llega al siguiente resultado; con la capacitación sobre la metodología de las 5S a los trabajadores administrativos de la Empresa Prosegur Activa Perú S.A. se mejora significativamente la gestión documental, demostrado con el puntaje de la media antes de la capacitación de la metodología de las 5S equivalente a la $\bar{X}_A = 3.68$ y después de la capacitación de la metodología de las 5S equivalente a $\bar{X}_D = 4.36$, debido a que existe un incremento de 0.68, que equivale a un incremento del 18.48%.

Palabras clave: Metodología 5S, gestión documental, matriz tripartita

ABSTRACT

The investigation; "5S implementation proposal to improve document management in a security company - 2019", had as its main objective; propose improvements in document management in the company Prosegur Activa Peru S.A. through the 5S; Due to the fact that we had observed deficiencies in document management due to the poor classification, order and cleanliness of the location.

To contrast the hypotheses formulated, the scientific method was used as a general research method, being the type of basic research and of an explanatory level, the one proposed has been the quasi-experimental, with a pre-test without training in the 5S and post-test After the training, 20 workers from the company Prosegur Activa Peru SA.

The investigation reaches the following result; with training on the 5S methodology to the administrative workers of the Prosegur Activa Peru S.A. Company. Document management is significantly improved, demonstrated with the mean score before the training of the 5S methodology equivalent to $\bar{X}_A = 3.68$ and after the training of the 5S methodology equivalent to $\bar{X}_D = 4.36$, because there is an increase of 0.68, which is equivalent to an increase of 18.48%.

Keywords: 5S methodology, document management, tripartite matrix

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alonso, J. (2008). *Buenas prácticas de gestión documental*. Obtenido de Norma ISO 15489: http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf
- Arbaiza, L. (2014). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Lima: Esan ediciones.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Bonilla, E.; Diaz, B.; Kleeberg, F; Noriega, M. (2012). *Mejora continua de procesos*. Lima: Universidad de Lima.
- Bringas, V. (2015). *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4811/Bringas_RVY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cachique, L., & Miranda, R. (2019). *Repositorio de la Universidad Franklin Roosevelt*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Franklin Roosevelt: <http://www.uroosevelt.edu.pe/repositorio>
- Cedrón, E. (2018). *SCRIB*. Obtenido de SCRIB: <https://es.scribd.com/document/364475192/1-3-MATRIZ-TRIPARTITA-DE-DATOS-docx>
- Curiosoando. (2017). *Diferencia entre investigación básica y aplicada*. Obtenido de Curiosoando: <https://curiosoando.com/que-diferencia-investigacion-basica-e-investigacion-aplicada>
- Espinoza, E. (2016). *Métodos y técnicas de recolección de información*. Obtenido de Universidad Nacional de Honduras: <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/Metodos.e.instrumentos.de.recoleccion.pdf>
- Figueroa, X. (2014). *Repositorio de la Universidad Bio Bio*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Bio Bio: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/980/1/Figueroa%20Rosales%20C%20Ximena.pdf>
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones U.
- Gonzales, M. (2012). *Revista Ibero Americano*. Obtenido de Ética y formación universitaria.: <https://rieoei.org/historico/documentos/rie29a04.htm#:~:text=Para%20que%20una%20investigaci%C3%B3n%20sea,que%20pueda%20abrir%20oportunidades%20de>
- Gonzalez, L. (2015). *Repositorio de la Universidad Autónoma de México*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Autónoma de México: https://repositorio.unam.mx/contenidos/implementacion-de-las-5s-en-la-planta-de-produccion-de-un-laboratorio-farmaceutico-127717?c=48Zqgk&d=false&q=*&i=1&v=1&t=search_0&as=0
- Hernández, R. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: McGrawHill Education.
- Intensoft. (2018). *Sistemas web empresariales*. Obtenido de Itensoft: <https://itensoft.net/servicios/sistemas-web-empresariales/>

- Lauphan, W. (2012). *El dato científico y la matriz de datos*. Obtenido de Facultad de ciencias agropecuarias:
<http://www.pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/07-LAUPHAN%20EI%20dato%20cient%3%ADfico%20y%20la%20matriz%20de%20datos.pdf>
- Matos, L; Vera, R. (2017). *Metodología de la investigación*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Meire, J. (2018). *Qualiex*. Obtenido de Blog de la calidad:
<https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-ishikawa/>
- Muñoz, C. (2015). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson.
- Namakforoosh, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.
- Paredes, P. (2018). *Repositorio de la Universidad Norbert Wiener*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Norbert Wiener:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2503>
- Parra, C. (2019). *El impacto de los stakeholders*. Obtenido de El impacto de los stakeholders: <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-stakeholder/>
- Ponjuan, G. (1998). *Gestión de la información*. Buenos Aires. Argentina: Nuevo Paradigma.
- Prosegur. (2020). *Empresa Prosegur Activa Perú S.A.* Obtenido de Empresa Prosegur Activa Perú S.A.: <https://www.prosegur.com.pe/>
- Research. (2018). *International Research*. Obtenido de ¿Qué es la investigación cuantitativa?: <https://www.sisinternational.com/investigacion-cuantitativa/>
- Sánchez, H.; Reyes, C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Vasquez, C. (2018). *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22925>