

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“LA METODOLOGÍA 5S Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA DEL RENIEC, SEDE CENTRO CÍVICO LIMA 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

Autora:

Katherine Alexandra Zare Valderrama

Asesor:

Dr. Jorge Nelson Malpartida Gutiérrez

Lima - Perú  
2021

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN .....	7
ABSTRACT .....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	31
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	43
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla n.º 1.</b> <i>Significado de las 5S</i> .....	17
<b>Tabla n.º 2.</b> <i>Validez de juicio de expertos</i> .....	32
<b>Tabla n.º 3.</b> <i>Estadística de confiabilidad</i> .....	33
<b>Tabla n.º 4.</b> <i>Análisis descriptivo de variable independiente y dependiente</i> .....	34
<b>Tabla n.º 5.</b> <i>Pruebas de normalidad de la hipótesis general</i> .....	35
<b>Tabla n.º 6.</b> <i>Correlación de hipótesis general</i> .....	36
<b>Tabla n.º 7.</b> <i>Análisis descriptivo de variable independiente y la dimensión 6</i> .....	37
<b>Tabla n.º 8.</b> <i>Pruebas de normalidad de la hipótesis específica 1</i> .....	38
<b>Tabla n.º 9.</b> <i>Correlaciones de hipótesis específica 1</i> .....	39
<b>Tabla n.º 10.</b> <i>Análisis descriptivo de la variable dependiente y dimensión 7</i> .....	40
<b>Tabla n.º 11.</b> <i>Prueba de normalidad de la hipótesis específica 2</i> .....	41
<b>Tabla n.º 12.</b> <i>Correlaciones de la hipótesis específica 2</i> .....	42

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura n.º 1. <i>Las fases de las 5S</i></b> .....	13
<b>Figura n.º 2. <i>Seiri</i></b> .....	19
<b>Figura n.º 3. <i>Seiton</i></b> .....	20
<b>Figura n.º 4. <i>Seiso</i></b> .....	21
<b>Figura n.º 5. <i>Seiketsu</i></b> .....	21
<b>Figura n.º 6. <i>Shitsuke</i></b> .....	22

## RESUMEN

El desarrollo de la investigación tiene como fin determinar la relación de la metodología 5S con la productividad laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020.

La metodología de investigación es de tipo básica con un estudio correlacional, diseño no experimental, se utilizó el enfoque cuantitativo y con un corte transversal. La población estaba compuesta por diez colaboradores de la central de notificaciones y despacho documentario de la oficina de administración documentaria del Reniec, se utilizó la técnica de encuesta para la recopilación de datos y el instrumento era un cuestionario de veinte preguntas en una escala likert, en el que diez aludían a la variable independiente y diez a la variable dependiente; los datos se procesaron utilizando el programa informático IBM SPSS Statistics 25, donde se realizaron las tablas estadísticas y el procesamiento. De acuerdo con los resultados obtenidos, fue posible determinar que existe una relación media entre la metodología 5S y la productividad laboral de la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020.

**Palabras clave:** Productividad laboral, eficacia, eficiencia y metodología 5S.

## ABSTRACT

The development of the research aims to determine the relationship of the 5S methodology with labor productivity in the office of documentary administration of Reniec, headquarters of the Lima 2020 civic center.

The research methodology is of a basic type with a correlational study, non-experimental design, the quantitative approach was used and with a cross section. The population consisted of ten collaborators from the central notifications and documentary dispatch of the Reniec documentary administration office, the survey technique was used for data collection and the instrument was a questionnaire of twenty questions on a Likert scale, in the one that ten referred to the independent variable and ten to the dependent variable; The data were processed using the IBM SPSS Statistics 25 computer program, where statistical tables and processing were carried out. According to the results obtained, it was possible to determine that there is an average relationship between the 5S methodology and office labor productivity of documentary administration of Reniec, headquarters of the Lima 2020 civic center.

**Keywords:** Quality, labor productivity, efficacy, efficiency and 5S methodology.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Aranda, J., (2017). *Gestión de almacenamiento basado en la metodología 5”S” y productividad en la Municipalidad Distrital de Huanca Huanca, Angaraes, Huancavelica*. (Tesis de para obtener grado de ingeniero industrial). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.
- Barbosa y Hernández. (2016). *Aplicación de herramientas y técnicas de mejora en la productividad, mediante la aplicación del método japonés delas 5s del albergue Hilda Ceballos de Moreno*. (Tesis de licenciatura). Instituto Tecnológico de Colima, Colima, México.
- Briceño y Moran. (2017). *Implementación de la metodología de las 5s de kaizen para mejorar la productividad en las áreas de logística y ventas de Farm Import S.A. en la ciudad de Trujillo del 1°Trimestre, año 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Lima, Perú.
- Canales, A. (2017). *Mejoramiento de la productividad de una cuadrilla de trabajadores de moldajes metálicos en edificación en altura de hormigón armado, mediante la metodología 5s*. (Tesis de licenciatura). Universidad Andrés Bello, Santiago, Chile.
- Canales, Cuervo, Díaz, Martínez y Barreto, (2018). *Aplicación de una metodología Lean Manufacturing para aumentar la productividad del chorizo en una empresa que elabora productos cárnicos procesados*. Rev. Científica, 1 (2) pp. 1- 27.  
Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/44886/CuervoHin>

estrozaAndresDavid2019.pdf?sequence=1

Castañeda y Juárez. (2016). *Propuesta de mejora de la productividad en el proceso de elaboración de mango congelado de la empresa procesadora Perú SAC, basado en Lean Manufacturing*. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipan, Lima, Perú.

Contreras, D. (2017). *Implementación del método 5s para mejorar la productividad del servicio de la empresa J-MV contratistas generales E.I.R.L, Nuevo Chimbote - 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú.

Cruelles, A. (2013). *Productividad en tareas administrativas: La oficina eficiente*. México, México. Editorial Alfaomega Marcombo.

Excelencia en consultoría de gestión, (2012). Recuperado de <http://www.pdca.com.br/site/espanhol/fundamentos-del-5s/el-origen-del-programa-5s.html>

Gil y Lago. (2019). *Implementación de la metodología 5s y propuestas de mejora para lograr mayor productividad en una pyme*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, Argentina.

Instituto Nacional de estadística y Geografía (2012). *Índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra. Metodología, cuadro y gráficas*. Aguas calientes, México.

Juez, J. (2020). *Productividad externa. Como ser más eficiente, producir más y mejor*.

Derechos reservados.

- Lavanda, J. (2020). *Aplicación de las 5s para mejorar la productividad en el almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima – 2017*. (Tesis de para obtener grado de ingeniero industrial). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Martínez, A. (2018). *La metodología 5s y su influencia en la productividad en la dirección general de políticas de inspección del trabajo. Ministerio de trabajo y promoción del empleo*. Lima. Perú. 2018. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Telesup, Lima, Perú.
- Martínez, R. (2020). *El secreto detrás de una tesis. Cómo logré convertir mi experiencia al hacer una tesis en la solución que todo profesional necesitas*. Lima, Perú. Editorial Amazon Digital Services LLC.
- Marvel, M., Rodríguez, C., Núñez, M., (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. *Intangible Capital* [en línea]. 2011, 7(2). ISSN: 2014-3214. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>
- Miyashiro, C. (2017). *Aplicación de la metodología de 5s y la productividad en la instalación de medidores de agua en la zona sur de lima metropolitana de la empresa Consorcio Latino de actividades Comerciales* (Tesis de Maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Muntané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Jordi-](https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf)

[Muntane/publication/341343398\\_Introduccion\\_a\\_la\\_Investigacion\\_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf)

Piñero, E., Vivas, F., Flores, L. (2018). *Programa 5S's para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo. Ingeniería Industrial: Actualidad y nuevas tendencias*. Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

Portal web del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil  
<https://www.reniec.gob.pe/portal/masServiciosLinea.htm>

Progreso para todos, (2010). *Política nacional de modernización de la gestión pública [Versión Adobe Digital]*. Editorial Cims Midac. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Reyes, J. (2018). *Implementación de la metodología 5S's para mejorar la productividad en el área de almacén central de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018*. (Tesis para obtener grado de ingeniero industrial). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Rojas, J., Pelegrín, A., Gil, M. (2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. Retos de la Dirección*. 12(1), 96-118. Recuperado en 27 de octubre de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tlng=es).

Saquina, B. (2019). *Mejoramiento de la productividad de la empresa Carrocerías Mmanser en base al desarrollo de la metodología 5s*. (Tesis de licenciatura). Universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Socconi, L., Barrantes, M. (2020). *La metodología japonesa para mejorar la calidad y la productividad de cualquier empresa. El proceso de las 5'S en acción*. Barcelona, España. Editorial Marge Books.

Thompson, I. (2016) *Definición de encuesta*. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion-1p.html>