

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

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres toda vez que ellos son los pilares fundamentales en mi vida y quienes me impulsan a seguir creciendo profesionalmente; sin su apoyo incondicional no hubiese sido posible este trabajo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a la Universidad Privada del Norte, a los docentes que me impartieron sus conocimientos, a mi familia y amigos por apoyarme, a mi asesor Dr. Malpartida Gutiérrez Jorge Nelson por su valiosa guía y asesoramiento en el desarrollo de la tesis.

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

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

ÍNDICE DE FIGURAS

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

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

A nivel internacional, la filosofía 5S nace en Japón posterior a la segunda guerra mundial, con la finalidad de impulsar su economía a través de la industria; puesto que sus productos no gozaban de una buena reputación en los mercados europeos y norte-americanos; es por ello, que necesitaban producir bienes de buena calidad y a precios accesibles, lo que implicaba que se incremente la productividad. En ese sentido, la industria japonesa al tratar de implantar algunos sistemas de calidad y productividad se vio limitada principalmente a la desorganización, falta de higiene, ausencia de procedimientos y autodisciplina, lo cual eran singularidades comunes en los espacios de trabajo japoneses. Es por ello, que optaron por diseñar un programa simple y entendible por los colaboradores, además de ser practicado por toda la organización para enfrentar ese tipo de barreras y sea capaz de mejorar las condiciones de trabajo y sobretodo practicado como una rutina. Se refiere a un programa de buenas prácticas con la finalidad de lograr un sistema de trabajo más organizado y estandarizado. Aproximadamente en la década de los ochenta, Japón logro evolucionar en una gran potencia económica gracias a la implementación de esta filosofía lo que le acarreo que este país pase a ser motivo de investigaciones por otras empresas del mundo, anhelando conocer las herramientas que se utilizó para evidenciar sus grandes aumentos de productividad. Por eso, hoy en día las empresas japonesas utilizan el programa 5S para lograr el éxito, ya que este trajo consigo una revolución en las industrias logrando además inmiscuirse a nivel mundial. (Piñero, Vivas y Flores, 2018).

Para Rodríguez (2010), esta filosofía incrementa el beneficio en las industrias ya que brinda una disciplina dentro de la organización, hacen más pulcros sus procesos y de este modo incrementa la productividad.

Rajadell y Sánchez (2010), mencionan que esta herramienta se utiliza de manera cotidiana, además se vale de material humano y económico para cumplir sus fases de manera óptima. A nivel nacional, en el Perú el servicio de agua potable y alcantarillado de Lima - SEDAPAL S.A., aplico por primera vez esta herramienta, la misma que le permitió obtener el premio iberoamericano de calidad en el año 2010. (Torres, s., f., p.36).

En la actualidad, la Gerencia de gestión electoral de la oficina nacional de procesos electorales - ONPE, sede de Antares, implementó la filosofía 5S en enero del 2015, convirtiéndose en la primera institución pública en acogerla, por medio de la cual ha logrado mejorar sus procesos y alcanzar un nivel de eficacia importante, sirviendo como ejemplo para las demás organizaciones del estado, puesto que estas se encuentran criticadas debido al retraso en sus procesos.

Esta herramienta cobra gran importancia gracias a su efectividad y sencillez permitiendo que los procesos sean más dinámicos, organizados y estandarizados evitando cuellos de botella y de esta manera incrementar la productividad. (Aldavert y Lorente 2016).

Rey (2015) refiere que no es solamente implementar la metodología 5s sino conservarla en el tiempo a través de la mejora continua haciendo uso de técnicas y métodos que resulten necesarios para poder realizarla, sin distinción alguna, es decir estas deben ser cumplidas desde el colaborador de menor rango hasta los encargados de la dirección de la organización. Esta herramienta permite hacer los procesos mucho más innovadores y que permitan entregar un producto a los usuarios con alto estándares de calidad y a un costo bajo.

Para Caballero (2017), la productividad es un conjunto de procesos que engranados entre sí permiten generar bienes y servicios haciendo uso de una reducida cantidad de recursos, pero cumpliendo una meta establecida.

A nivel local, en el caso del Registro nacional de identificación y estado Civil – RENIEC no es ajeno al proceso de modernización del Estado Peruano. Para ello se han emitido una serie de normas en cuanto a la simplificación de sus procedimientos administrativos, a fin de hacerlos más rápidos, transparentes, minimizando costos y tiempos con la finalidad de brindar un servicio de calidad al ciudadano (portal institucional del Reniec).

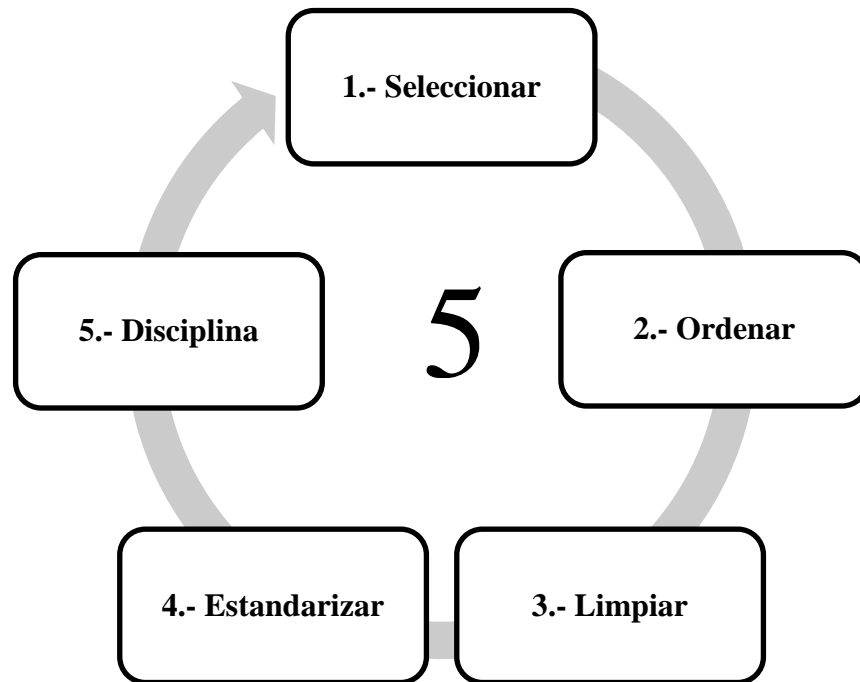
Según el Reglamento de organización y funciones del Reniec, establece las funciones de la oficina de administración documentaria – OAD del Reniec, quien es la responsable de organizar, elaborar, normar, y supervisar las actividades de administración documental en la mesa de partes central y auxiliares, acceso a la información pública y la central de notificaciones y despacho documentario. Dicha oficina, ha implementado el sistema integrado de trámite documentario – SITD versión 6.0, lo cual es una plataforma informática que permite la integración de la documentación que generen las distintas unidades orgánicas que conforman la entidad, así como las distintas entidades del estado y entidades privadas que remiten al Reniec algún tipo de información que deben ingresar como parte de algún procedimiento de la tramitación de documentos. El SITD es una herramienta que permite el ahorro del uso de papel y tinta de impresión, toda vez que los documentos son digitalizados a la plataforma y direccionados hacia las personas que lo van atender.

Sin embargo, se observa falencias como la falta de limpieza en los anaqueles y equipos informáticos, desorden excesivo en la custodia de la documentación ocasionando retraso en la búsqueda de documentos y por ende baja productividad laboral en una de las áreas de

la oficina de administración documentaria como es el caso de la central de notificaciones y despacho documentario, en la cual se realizó dicha investigación, cuyas circunstancias entorpecen la gestión documental. A modo de resumen, dicha área no ha tenido mejoras en cuanto a la implementación de un sistema automatizado que optimice, digitalice y realice un seguimiento de la documentación externa que canaliza a través de los courieres; toda vez que se cuenta con un soporte informático access, donde se registra la documentación para luego ser clasificada y derivada a las diversas unidades orgánicas del Reniec a nivel local, nacional e internacional; así como a personas naturales y jurídicas. Siendo, el access una base de datos vulnerable a pérdidas de información en cuanto a capacidad y manipulación de la misma. Del mismo modo, se evidencia un descuido en cuanto a control de los procesos internos, ocasionando ineficiencia del servicio porque no se evalúa la veracidad de los datos que consignan los courier y el pull de motorizados; asimismo, no se cuenta con la actualización de guías de procedimientos y directivas donde se establezcan indicadores de gestión que ayuden a la optimización de los procesos operativos. Por otro lado, se observa desorden del archivo de la documentación, toda vez que no hay una clasificación y rotulación de la misma. Por otro lado, no existe buena ventilación en el ambiente y los materiales de escritorio y cómputo son deficientes, dichas deficiencias en los procesos operativos y ambientes de trabajo, impide que los colaboradores del área puedan realizar sus funciones eficaz y eficientemente.

Por ello, la finalidad de este trabajo es estudiar la relación existente entre la metodología 5S y la productividad laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec.

Figura n.º 1. Las fases de las 5S



Fuente: Elaboración propia

Saquinga (2019) en Ecuador en su tesis titulada: “Mejoramiento de la productividad de la empresa carrocerías Manser en base al desarrollo de la metodología 5S.”, desarrollada en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, para obtener el título de ingeniero de empresas, concluye que la productividad se ha visto afectada debido al desorden, acumulación de maquinarias y equipos inoperativos. En ese sentido, considera que se hace necesario implementar una herramienta sencilla de mejora continua que coadyuve a contrarrestar esas deficiencias, generando que los colaboradores de la empresa se concienticen e involucren con el modelo a crear, donde se establezcan ciertas medidas de organización, limpieza, estandarización y disciplina en sus procesos de producción (p.1).

Gil (2019) en Argentina en su tesis titulada: “Implementación de la metodología 5S y propuestas de mejora para lograr mayor productividad en una pyme”, desarrollada en la Universidad Nacional de Córdoba – Argentina, concluye que no es necesario utilizar herramientas onerosas que contribuyan a mejorar la productividad, solo bastaría con implementar una metodología sencilla que requiere de sensibilización y generar compromiso en los colaboradores de la empresa para alcanzar ciertos objetivos trazados. Por lo que refiere, que al implementar la metodología 5S se logró crear un ambiente de trabajo más cómodo, limpio, ordenado y seguro, disminuyendo desperdicios de materiales, acumulación de elementos innecesarios y de tiempos improductivos, lo que induce a una mayor productividad. Asimismo, se lograron resultados óptimos como equipo de trabajo y se comprometieron a seguir buscando la mejora continua que contribuya a una buena optimización de sus recursos y procesos. (p. 6).

Canales (2017) en Santiago de Chile, en su tesis titulada: “Mejoramiento de la productividad de una cuadrilla de trabajadores de moldajes metálicos en edificación en altura de Hormigón armado, mediante la metodología 5S.”, desarrollada en la Universidad Andrés Bello – Santiago de Chile, para obtener el título de ingeniero constructor, concluye que al aplicar las dimensiones de la metodología 5S basadas en orden, limpieza y disciplina, se puede generar un comportamiento más organizado y comprometido por parte de los colaboradores logrando sus metas de manera eficiente y eficaz y por consiguiente se incrementará la productividad (p. 3).

Canales, Cuervo, Díaz, Martínez y Barreto (2018) en Colombia en su trabajo de grado titulado: “Aplicación de una metodología lean manufacturing para aumentar la productividad del chorizo en una empresa que elabora productos cárnicos procesados”, desarrollada en la Universidad Javeriana – Colombia, concluye que al aplicar la

metodología 5S dentro de la empresa, mejoro el proceso de producción lo que significó que generen más productos a un menor costo y con la misma maquinaria; asimismo, se evidencio una reducción de desperdicios del producto, mejora en la organización de las herramientas de trabajo de los colaboradores y tuvo un gran impacto significativo en el compromiso de los mismos, lo cual se vio evidenciada en el incremento de la productividad y satisfacción de los clientes (p.22).

Aranda (2017) en la ciudad de Huancayo en su tesis titulada: “Gestión de almacenamiento basado en la Metodología 5 “S” y productividad en la Municipalidad Distrital de Huanca Huanca, Angaraes, Huancavelica”, desarrollada en la universidad peruana Los Andes – Perú, para obtener el título profesional de ingeniero industrial, concluye que existe una relación directa entre la gestión de almacenamiento basado en la filosofía 5S y la productividad; lo que conlleva a realizar y gestionar el uso adecuado de los recursos del gobierno local de manera eficiente (p.74).

Lavanda (2017) en la ciudad de Huacho en su tesis titulada: “Aplicación de las 5S para mejorar la productividad en el almacén de la oficina regional de defensa civil del Gobierno Regional de Lima – 2017”, desarrollada en la universidad José Faustino Sánchez Carrión – Perú, para obtener el título profesional de ingeniero industrial, concluye que aumentó la productividad al aplicar las 5S; asimismo se demostró estadísticamente que aplicar dicha herramienta incrementó la productividad en el almacén, lo que hace afirmar que las 5S es una metodología sencilla y fácil de comprender e implementarla (p.99).

Martínez (2018) en la ciudad de Lima en su tesis titulada: “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”, desarrollada en la universidad Privada Telesup – Perú, para obtener el título profesional de licenciado

en administración, concluye que después de un profundo análisis estadístico el porcentaje obtenido en su investigación se encuentra dentro de los valores aceptables para el estudio; de tal manera afirma que la metodología 5S influye directamente en la productividad (p.100).

Reyes (2018) en la ciudad de Lima en su tesis titulada: “Implementación de la metodología de las 5S’s para mejorar la productividad en el área del almacén central de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018”, desarrollada en la universidad Cesar Vallejo – Perú, para obtener el título profesional de ingeniero industrial, concluye que se ha evidenciado un incremento de la productividad laboral en el área del almacén central luego de haberse implementado la metodología 5S puesto que existe mayor organización y limpieza en los espacios de trabajo (p.140).

Bases teóricas

Metodología 5S

Sánchez, Moya, y Gonzales (2016) señalan que las 5S es una metodología que cuenta con cinco fases: seleccionar, organizar, limpiar, estandarizar y disciplina (p. 3).

Bajo este contexto, Piñero, Vivas, Flores de Valga (2016) afirman que la metodología 5S es una técnica que tiene incidencia directa en las labores que realizan los trabajadores y que forman parte de la mejora continua para la consecución de metas con la participación de todo el personal.

Estas son las 5S’s; seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke; su nombre radica en que en japonés estas inician con S (Hernández y Vizán, 2013, p.36). La metodología 5S es de aplicación simple, lo único que se requiere es que las personas se sensibilicen y sean

responsables para así hacer de esta herramienta la más exitosa de todas. (Aldavert y Vidal, 2016, p. 6).

Díaz y Noriega (2010) entienden que esta filosofía nos permite alcanzar el orden en la organización del espacio de trabajo a través de elementos sencillos como la clasificación, organización, limpieza, estandarización y disciplina de manera constante con la finalidad de buscar la mejora continua de los procesos (p.32).

Asimismo, Cruelles (2013) sostiene que, en el orden radica la importancia de las 5S para optimizar procesos dentro de una organización (p.109).

En esa misma línea Socconini (2020), define a la metodología 5S como un conjunto de etapas que contribuyen a la mejora de los ambientes de trabajo de manera segura y ordenada (p. 19).

Tabla n.º 1. Significado de las 5S

5s en términos japonés	5s en términos español
Seiri	Seleccionar
Seiton	Organizar
Seiso	Limpiar
Seiketsu	Estandarizar
Shitsuke	Disciplina

Fuente: Elaboración propia

Para Manzano y Gisbert (2016), la metodología 5S es muy importante aplicarla en cualquier institución o empresa, de esta manera se lograría una correcta distribución de las herramientas de trabajo y disminuirá los desperdicios y por ende habrá una optimización de sus procesos (p.18).

Objetivos de la Metodología 5S

Para Cruelles (2013), el objetivo del sistema 5S es la reducción de tiempo en los procesos (p. 109).

Según Vidal (2016) las 5S tienen como objetivo primordial sensibilizar a todo el personal para que participe de manera activa y por ende se logre los cambios esperados en el área.

La metodología 5S tiene como fundamentales objetivos mejorar los ambientes de trabajo, reducir tiempos, costos y gastos, promover el trabajo en equipo, aumentar la seguridad en los ambientes laborales, crear nuevos hábitos que contribuyan a la mejora continua.

Beneficios de la Metodología 5S

Cruelles (2013) señala, que la metodología 5S beneficia en torno al orden, limpieza y seguridad logrando un mejor ambiente de trabajo (p. 115).

Según Rock (2019) sostiene que la implementación de las 5S trae consigo muchos beneficios tales como reducción de gastos en tiempo y energía, minimización de riesgos y accidentes laborales, satisfacción de los clientes internos, responsabilidades bien definidas, óptimo ambiente de trabajo, ventilación del ambiente de trabajo y liberación de espacio entre otros.

Dimensiones de la Metodología 5S

Seiri – Seleccionar: En esta fase se inicia seleccionando lo necesario y descartando lo innecesario. Para ello, se tiene que tener cuenta lo siguiente: reconocimiento del área, definición de razones, identificación y evaluación de objetos. Posteriormente, se tiene que determinar los materiales y objetos de trabajo según su uso de la siguiente manera: constantemente: mantener cerca; ocasionalmente: mantener un poco alejado; de vez en cuando: depósito o almacén temporal; nunca: derivar a otra área, transferir o descartar.

La primera fase implica clasificar y eliminar objetos dentro del área de trabajo, separando lo necesario de lo innecesario para portar sencillez en las labores (p.18). Un área de trabajo limpia y ordenada dice mucho de uno como empresa y persona, logrando optimizar el funcionamiento de las maquinarias y herramientas de trabajo. (Rodríguez, 2010).

Luego clasificarlos según su uso, se obtendrá liberación de espacio, ambientes de trabajo más acogedores y agradables, reducción de tiempo en búsqueda de documentos, etc.

Figura n.º 2. Seiri – Clasificación



Fuente: Verganzo J. Las 5S para ser más productivo, s.p.

Seiton – Organizar: En esta fase se tiene que organizar e identificar los materiales, documentación y herramientas de trabajo de forma estandarizada y sistematizada. En ese sentido, se tiene que colocar los objetos de trabajo iguales en un mismo lugar, etiquetar y señalar los procedimientos, crear un hábito de reponer el material, herramienta usada o documentación.

La clasificación de los objetos de trabajo, hace fluida la ubicación de los mismos identificándolos de manera más rápida, lo cual permitirá la reducción de tiempos de búsqueda. (Rajadell y Sánchez, 2010). Asimismo, se obtendrá, menor riesgo de accidentes laborales, menor desperdicio de los materiales y un mejor control de espacio.

Figura n.º 3. Seiton – Organizar

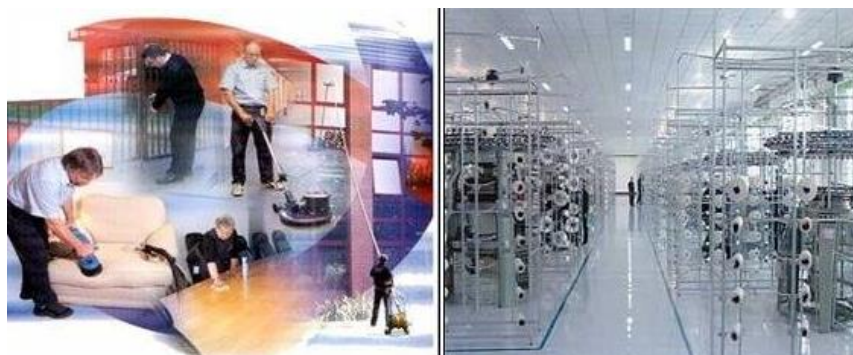


Fuente: Enriquez, R. Las 5S, 2012, s.p.

Seiso – Limpiar: Se debe tener una buena rutina de limpieza de los ambientes físicos, identificar las fuentes de suciedad, a fin de tomar medidas preventivas y correctivas. En esta fase, se tiene que identificar las fuentes de suciedad y tomar acciones que ayuden a evitar que la suciedad y el polvo se incrusten a los equipos informáticos y/o documentación. (Gorostiza, Manzanos, García, y Gutiérrez, 2015).

La tercera S, permitirá la disminución de accidentes laborales, los equipos informáticos estarán más conservados y por ende la institución tendrá una mejor vista frente a otras instituciones. (Rajadell y Sánchez, 2010).

Figura n.º 4. Seiso – Limpiar



Fuente: Enriquez, R. Las 5S, 2012, s.p.

Seiketsu – Estandarizar: Implica el mantenimiento de las primeras 3S, logrando mejores relaciones interpersonales y hábitos de higiene.

A modo de seguir creando y manteniendo una cultura de disciplina, se puede optar por fotografiar los ambientes de trabajo y hacer una comparación luego de la implementación de esta filosofía, toda vez, que nos permitirá recordar a los colaboradores el estado donde se debe permanecer y hacerles entender que un lugar limpio y ordenado, es un lugar seguro para laborar. Asimismo, se pueden formular normas que coadyuven a la mejora continua. (Rodríguez, 2010).

Figura n.º 5. *Seiketsu – Estandarizar*



Fuente: Enriquez, R. Las 5S, 2012, s.p.

Shitsuke – Disciplina: Rajadell y Sánchez (2010) en esta fase se tiene que mantener los hábitos conseguidos en estricto orden, de tal modo que se plasme en mejorar los procesos del área de trabajo. Por ello, se necesita conseguir que los colaboradores se vean inmersos y se identifiquen con los cambios efectuados para que los resultados sean duraderos en el tiempo (p. 62).

Figura n.º 6. Shitsuke – Disciplina



Fuente: Pérez, A. La estrategia de las 5s en la oficina, 2019, s.p.

Productividad Laboral

Pulido (2010) afirma que la productividad está ligada a los objetivos y estos a su vez al engranaje que existan en los procesos, logrando emplear menos recursos para obtener los mismos o mejores resultados. (p.21).

Para Carro y Gonzales (2012) la productividad está relacionada directamente con la producción y los procesos necesarios para obtener un producto final. (p. 6).

Según el Instituto nacional de estadística y geografía (2012) la productividad laboral puede ser cuantificada a través de una estrecha relación entre lo producido y lo vendido (p. 1).

Se considera a la productividad laboral como un indicador económico y una herramienta clave que permita ingresar en un mercado y ser competitivos. (Abad, 2013, citado por Requejo, 2013, p.11).

Cruelles (2013) señala que para ser productivo debemos tener un formato de trabajo conducido por un patrón, el mismo que debe estar diseñado con dedicación e interés para poder detectar falencias, superarlas y desarrollar dicho sistema de manera óptima. (p. 3).

Asimismo, la Organización internacional de trabajo (2016) señala que para aumentar la productividad es necesario emplear la tecnología (p. 1).

Importancia de la Productividad Laboral

Permite incrementar los ingresos y por ende la rentabilidad de las organizaciones de forma significativa. (Jiménez, Castro y Brenes, 2010, p. 5).

La productividad radica en identificar mejoras en los procesos operativos y productivos, para emplear menos recursos, maximizar la producción y de esta manera obtener mayores beneficios. (Carro y Gonzales, s.f., p. 1).

Para, el Instituto nacional de estadística y geografía (2012) es importante tener conocimiento del grado de productividad de sus trabajadores, ya que de ello depende el nivel de competitividad dentro de su entorno y el beneficio económico (p.2).

Juez (2020) define el propósito de la productividad laboral como el resultado óptimo de utilización de los recursos (p.2).

Dimensiones de la Productividad Laboral

Eficiencia

Significa competencia para alcanzar la meta deseada utilizando los mejores canales posibles. (Gonzales, 2010, p. 6).

Es producir más al menor costo posible. Para esto, buscamos la optimización de recursos disponibles y alcanzar las metas anheladas. (Mejía, s., f., p. 2).

Según la Real academia española (2018) la eficiencia es la capacidad de lograr lo esperado haciendo uso de una cantidad mínima de recursos; y la eficacia es cumplir un objetivo sin importar los medios.

Eficacia

Eficacia es contextualizada como la capacidad de conseguir los objetivos trazados en la organización. (Mejía, s., f., p. 2).

Para Gil (2011), la eficacia puede medirse haciendo uso de los fines y objetivos que se anhelan conseguir en torno a los propuestos en la organización (p. 25).

Definiciones conceptuales

Para profundizar la investigación se establecen algunas definiciones que permitan ampliar el tema investigado, como son:

La Universidad del País Vasco (2010) en su apartado “glosario de términos de calidad”, define a los términos utilizados en el presente trabajo de investigación como:

Calidad:

Es considerada como un conjunto de características inherentes que se le atribuyen a un bien o servicio, las cuales le hacen diferente.

Mejora Continua:

Consiste en analizar los procesos y realizar una revisión de los mismos para tratar de hacerlos más eficientes y repotenciarlos a fin de brindar un bien y/o servicio de calidad.

5S:

Es una herramienta de calidad que tiene como fin la mejora continua en los procesos de la organización.

Según la real academia española define a:

Gestionar:

Tiene por finalidad dirigir una organización con responsabilidad para estructurarla y que esta funcione de forma adecuada.

Según la revista científica "visión de futuro", define a:

Procesos:

Es considerada como un sistema de secuencias que permiten desarrollar una actividad de forma idónea desde su inicio hasta su fin utilizando recursos.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema General

¿Cuál es la relación de la metodología 5s con la productividad laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020?

Problemas Específicos

¿Cuál es la relación de la metodología 5s con la eficiencia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020?

¿Cuál es la relación de la metodología 5s con la eficacia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020?

1.3 OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación de la metodología 5S con la productividad laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020.

Objetivos Específicos

Determinar la relación de la metodología 5S con la eficiencia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020.

Determinar la relación de la metodología 5S con la eficacia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020.

1.4 HIPÓTESIS

Hipótesis general

La metodología 5s se relaciona significativamente con la productividad laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020.

Hipótesis específicas

La metodología 5S se relaciona significativamente con la eficiencia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020.

La metodología 5S se relaciona significativamente con la eficacia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación, se realizó con la finalidad de determinar cuál es la relación de la metodología 5S con la productividad laboral de la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020; asimismo se diagnosticó las necesidades de la central de notificaciones y despacho documentario perteneciente a dicha oficina, como área de estudio, para mejorar la productividad ya que se disminuirá el tiempo improductivo al haber un mejor lugar de trabajo con mayor organización y limpieza. Por otro lado, se conseguirá mejorar el bienestar de los colaboradores puesto que se contará con ambientes delimitados, amplios, ventilados y seguros para realizar las labores.

Justificación teórica

Esta investigación se realizó con la finalidad de sensibilizar a los colaboradores referente a los beneficios que aporta la metodología 5S, de cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta para ser incorporado como conocimiento a la secretaría general y lograr más adelante el aumento de la productividad laboral.

Justificación Práctica

La presente investigación se realizó por la baja productividad laboral y por ende surge la necesidad de mejorarla, a través de la metodología 5S y la relación existente entre las variables de investigación. De acuerdo a lo evidenciado, no existe una sistematización que ayude a la gestión documentaria, generando pérdidas de tiempo para la búsqueda de documentos, que ocasiona ineficiencia e ineficacia en los procesos operativos.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se trabajó bajo un enfoque cuantitativo porque se utilizarán datos que permitan obtener información estadística que faciliten su análisis e interpretación (Hernández, 2010).

El propósito de esta investigación es de tipo básica, ya que es caracterizada porque se origina en un marco conceptual y cuyo objetivo es entender los conceptos que formarán parte de la investigación e incrementar los conocimientos científicos, pero sin cotejarlos y demostrarlos (Muntané, 2010, p. 221).

El fin de la investigación es lograr los objetivos de estudio, para ello se requiere de un diseño no experimental; toda vez que en el estudio no se requiere la manipulación de las variables porque se basa en hechos ya existentes que ocurren de forma natural (Hernández, 2018, p. 3)

La investigación tiene un estudio correlacional, ya que consiste en conocer la relación que existe entre dos variables que son materia de estudio. (Martínez, 2020 p.111).

Asimismo, esta investigación, tiene un corte transversal debido a que se recolectan los datos en un único momento y tiempo dado (Hernández, 2014, p. 151).

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

Gómez (2016) afirma que se llama así al conjunto de los integrantes que fueron investigados; por lo tanto, se le denomina unidad de estudio.

Para la investigación se consideró a todos los colaboradores de la central de notificaciones y despacho documentario de la OAD del Reniec, siendo un total de diez (10).

Muestra:

Según Hernández y Fernández, indican que la muestra es una parte de las personas que conforman la población y si la cantidad de personas es pequeña, no habrá necesidad de obtener una muestra y se trabajará el estudio con todos (2011, p. 175).

2.3.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Para la clasificación y procesamiento de datos del presente trabajo de investigación se ha utilizado la siguiente técnica e instrumento:

Técnica de encuesta

Thompson (2010) la encuesta es un instrumento que por medio de cuestionarios se puede obtener información del público objetivo.

En resumen, la definición de encuesta está orientada a un método, el mismo que permitirá recolectar información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados previamente.

Encuesta: conformada por un cuestionario.

Instrumento de recolección de datos:

Se utilizó un cuestionario para ambas variables de investigación, cuyo objetivo fue conocer la relación de la metodología 5S con la productividad laboral de los colaboradores de la central de notificaciones y despacho documentario de la oficina de administración documentaria del Reniec.

Asimismo, el cuestionario estuvo conformado por 20 preguntas cerradas en la escala de likert y como opciones de respuesta fueron: a, nunca; b, casi nunca; c, alguna vez; d, casi siempre y e, siempre.

Para el presente análisis de investigación, se utilizará el programa informático IBM SPSS statistics 25, el cual es una herramienta de procesamiento de datos de fácil acceso y de conocimiento del autor, a fin de generar cuadros estadísticos e histogramas que ayuden a procesar la información recolectada.

2.4.PROCEDIMIENTO

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta basándome en el cuestionario con una relación de 20 preguntas cerradas dirigidas a los 10 colaboradores de la central de notificaciones y despacho documentario de la oficina de administración documentaria del Reniec. Asimismo, para el procesamiento de los datos obtenidos se utilizó el programa informático IBM SPSS statistics 25.

Para la estructura y formato del trabajo, se hizo uso del manual de redacción APA (2010, 3^{era} ed.). Dicho manual, coadyuvo a la elaboración del escrito respetando citas, márgenes, figuras, tablas y citando a los autores y año de publicación de las investigaciones utilizadas y evitar posibles similitudes en la investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Validez

Según Vivas y Sauñe (2020), para determinar la validez del cuestionario se hace necesario la revisión de expertos para obtener una opinión válida y para poder aplicarlo en nuestra investigación.

En ese sentido se utilizó el juicio de tres expertos, docentes de la Universidad Privada del Norte (UPN) quienes consideraron para su validez los siguientes indicadores: la claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, coherencia, consistencia, conveniencia y metodología; con la finalidad de brindarme algunas mejoras y/o lineamientos que permitan obtener excelentes resultados. Los puntajes obtenidos en la calificación de los expertos respecto al instrumento utilizado en la investigación, se muestran en la siguiente tabla.

Tabla n.º 2. Validez de juicio de expertos

Nº	INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	JUICIO DE EXPERTOS		
			Dr. Jorge Malpartida	Mg. Raúl Bacigalupo	Mg. Augusto Paz
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	5	5	4
2	Objetividad	Está expresado en lo observado bajo metodología científica	5	4	4
3	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	4	4	4
4	Organización	Existe una organización lógica	5	5	5
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	5	4	5
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar	5	5	5
7	Coherencia	Entre los problemas, objetivos e hipótesis	4	5	5
8	Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos	4	5	4
9	Conveniencia	Adecuado para resolver el problema	4	4	5
10	Metodología	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos	5	5	4
Puntuación			46	46	45
Aplicabilidad			Válido, aplicar		

Leyenda:

- Valoración de cada ítem de 1 a 5 (1. Mala; 2. Insuficiente; 3. Regular; 4. Buena; 5. Excelente)
- Juicio de Experto (ver formatos validados en Anexos n.º 5, 6 y 7)

Fuente: Elaboración propia

Una vez recolectado los datos a través de la aplicación del instrumento y técnica mencionada en el capítulo II, se obtuvieron las respuestas del cuestionario, cuyos resultados fueron representados gráficamente, los cuales se muestran desde el anexo 8 hasta el anexo 27.

Realizado el proceso anterior, los resultados del cuestionario fueron registrados en una base de datos de excel, los cuales se muestran en el anexo 4.

En este capítulo se mostrará los resultados obtenidos producto del análisis descriptivo e inferencial, el cual nos ayudará a determinar si existe relación entre las variables materia de estudio; asimismo poder evaluar si se aceptan las hipótesis.

3.1. HIPÓTESIS GENERAL

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Análisis de confiabilidad

Después de analizar los resultados de la encuesta con el programa informático SPSS, se obtuvo los siguientes valores para el alfa de cronbach.

Tabla n.º 3. *Estadística de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,856	20

Fuente: Programa estadístico SPSS v. 25

En ese sentido, se puede afirmar que existe una buena confiabilidad de los datos procesados, toda vez que el alfa arroja 0.856.

Análisis descriptivo de las variables Independiente y Dependiente

Tabla n.º 4. Análisis descriptivo de variable independiente y dependiente

		Estadístico	Desv. Error
V.I.	Media	31,00	2,028
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	26,41
		Límite superior	35,59
	Media recortada al 5%	30,94	
	Mediana	30,50	
	Varianza	41,111	
	Desv. Desviación	6,412	
	Mínimo	22	
	Máximo	41	
	Rango	19	
	Rango intercuartil	11	
	Asimetría	,376	,687
	Curtosis	-,989	1,334
V.D.	Media	29,90	2,771
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	23,63
		Límite superior	36,17
	Media recortada al 5%	29,83	
	Mediana	28,00	
	Varianza	78,767	
	Desv. Desviación	8,762	
	Mínimo	18	
	Máximo	43	
	Rango	25	
	Rango intercuartil	17	
	Asimetría	,206	,687
	Curtosis	-1,399	1,334

Fuente: Programa estadístico SPSS v. 25

Se evidencia que la media para la VI es de 31.00 y de la VD es de 29.90, lo que significa que esta última es menor que la variable independiente.

ANÁLISIS INFERENCIAL

Para este análisis se hace necesario contrastar las hipótesis mediante estadígrafos de comparación de medias, pues hay que demostrar la mejora de una situación dada.

En primer lugar, se deberá efectuar un análisis de normalidad a la muestra; por lo tanto, utilizaremos shapiro wilk, por tener una cantidad de datos menores o igual a 30.

Prueba de normalidad para la Hipótesis General

Tabla n.º 5. Pruebas de normalidad de la hipótesis general

	Kolmogorov – Smirnov ^a			Shapiro – Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V.I.	,138	10	,200*	,946	10	,626
V.D.	,172	10	,200*	,941	10	,562

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de cambios.

Fuente: Programa estadístico SPSS v. 25

Prueba de normalidad para la Hipótesis General

Los datos de la variable independiente provienen de una distribución normal (paramétrico) porque el significativo es > 0.05 .

Los datos de la variable dependiente provienen de una distribución normal (paramétrico) porque el significativo es > 0.05 .

Contrastación de Hipótesis General: Prueba de Pearson

Por consiguiente, al ser de comportamiento paramétrico los datos de la variable independiente como dependiente, se utilizará la correlación de pearson.

Tabla n.º 6. *Correlación de hipótesis general*

		V.I.	V.D.
V.I.	Correlación de Pearson	1	,637*
	Sig. (bilateral)		,048
	N	10	10
V.D.	Correlación de Pearson	,637*	1
	Sig. (bilateral)	,048	
	N	10	10

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: Programa estadístico SPSS v. 25

El coeficiente de correlación de pearson es 0.637 tiene correlación positiva media por tanto se acepta la hipótesis.

Se acepta la hipótesis general: La metodología 5S se relaciona significativamente con la productividad laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020.

3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Análisis descriptivo de la variable independiente y la dimensión 6

Tabla n.º 7. *Análisis descriptivo de variable independiente y dimensión 6*

		Estadístico	Desv. Error
V.I.	Media	31,0000	2,02759
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	26,4133
		Límite superior	35,5867
	Media recortada al 5%	30,9444	
	Mediana	30,5000	
	Varianza	41,111	
	Desv. Desviación	6,41179	
	Mínimo	22,00	
	Máximo	41,00	
	Rango	19,00	
	Rango intercuartil	11,25	
	Asimetría	,376	,687
	Curtosis	-,989	1,334
D6	Media	15,1000	1,00499
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	12,8266
		Límite superior	17,3734
	Media recortada al 5%	15,1111	
	Mediana	14,5000	
	Varianza	10,100	
	Desv. Desviación	3,17805	
	Mínimo	10,00	
	Máximo	20,00	
	Rango	10,00	
	Rango intercuartil	5,50	
	Asimetría	,120	,687
	Curtosis	-,765	1,334

Fuente: Programa estadístico SPSS v. 25

Después de los datos procesados, se puede evidenciar que la media para la variable independiente es de 31.00 y de la dimensión 6 es de 15.10, lo que significa que esta última es menor que la variable independiente.

ANÁLISIS INFERENCIAL

Para este análisis se hace necesario contrastar las hipótesis mediante estadígrafos de comparación de medias, pues hay que demostrar la mejora de una situación dada.

Para tal fin, es necesario efectuar un análisis de normalidad a la muestra; por lo tanto, utilizaremos shapiro wilk, por tener una cantidad de datos menores o igual a 30.

Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1

Tabla n.º 8. Pruebas de normalidad de la hipótesis específica 1

	Kolmogorov – Smirnov ^a			Shapiro – Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V.I.	,138	10	,200*	,946	10	,626
D6	,135	10	,200*	,972	10	,904

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de lillifors.

Fuente: Programa estadístico SPSS v. 25

Los datos de la variable independiente provienen de una distribución normal (paramétrico) porque el significante es > 0.05 .

Los datos de la dimensión 6 provienen de una distribución normal (paramétrico) porque el significante es > 0.05 .

Contrastación de Hipótesis Específica 1: Prueba de Pearson

Por consiguiente, al ser de comportamiento paramétrico los datos de la variable independiente como de la dimensión 6, se utilizará la correlación de pearson.

Tabla n.º 9. Correlación de hipótesis específica 1

		V.I.	D6
V.I.	Correlación de Pearson	1	-,011
	Sig. (bilateral)		,976
	N	10	10
D6	Correlación de Pearson	-0,11	1
	Sig. (bilateral)	,976	
	N	10	10

Fuente: Programa estadístico SPSS v. 25

El coeficiente de correlación de pearson es -0.11 tiene correlación negativa muy débil por tanto no se acepta la hipótesis. No se acepta la hipótesis específica 1: La metodología 5S se relaciona significativamente con la eficiencia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020.

3.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Análisis descriptivo de la variable dependiente y la dimensión 7

Tabla n.º 10. *Análisis descriptivo de variable dependiente y dimensión 7*

		Estadístico	Desv. Error
V.D.	Media	29,90	2,771
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	23,63
		Límite superior	36,17
	Media recortada al 5%	29,83	
	Mediana	28,00	
	Varianza	76,767	
	Desv. Desviación	8,762	
	Mínimo	18	
	Máximo	43	
	Rango	25	
	Rango intercuartil	17	
	Asimetría	,206	,687
	Curtosis	-1,399	1,334
D7	Media	14,80	2,190
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	9,85
		Límite superior	19,75
	Media recortada al 5%	14,89	
	Mediana	13,50	
	Varianza	47,956	
	Desv. Desviación	6,925	
	Mínimo	5	
	Máximo	23	
	Rango	18	
	Rango intercuartil	13	
	Asimetría	-,071	,687
	Curtosis	-1,653	1,334

Fuente: Programa estadístico SPSS v. 25

Después de los datos procesados, se puede evidenciar que la media para la variable dependiente es de 29.90 y de la dimensión 7 es de 14.80, lo que significa que esta última es menor que la variable dependiente.

ANÁLISIS INFERENCIAL

Para este análisis se hace necesario contrastar las hipótesis mediante estadígrafos de comparación de medias, pues hay que demostrar la mejora de una situación dada.

Para tal fin, es necesario efectuar un análisis de normalidad a la muestra; por lo tanto, utilizaremos shapiro wilk, por tener una cantidad de datos menores o igual a 30.

Prueba de normalidad para la hipótesis específica 2

Tabla n.º 11. *Pruebas de normalidad de la hipótesis específica 2*

	Kolmogorov – Smirnov ^a			Shapiro – Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V.I.	,172	10	,200*	,941	10	,562
D7	,208	10	,200*	,889	10	,163

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de lillifors.

Fuente: *Programa estadístico SPSS v. 25*

Los datos de la variable dependiente provienen de una distribución normal (paramétrico) porque el significante es > 0.05 .

Los datos de la dimensión 7 provienen de una distribución normal (paramétrico) porque el significante es > 0.05 .

Contrastación de Hipótesis Específica 2: Prueba de Pearson

Por consiguiente, al ser de comportamiento paramétrico los datos de la variable dependiente como de la dimensión 7, se utilizará la correlación de pearson.

Tabla n.º 12. *Correlación de hipótesis específica 2*

		V.I.	D7
V.I.	Correlación de Pearson	1	945**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
D7	Correlación de Pearson	945**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: *Programa estadístico SPSS v. 25*

El coeficiente de correlación de pearson es 0.945 tiene correlación positiva muy fuerte por tanto se acepta la hipótesis.

Se acepta la hipótesis específica 2: La metodología 5S se relaciona significativamente con la eficacia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 DISCUSIÓN

Según resultados obtenidos como parte de la investigación de la tesis “La metodología 5S y su relación con la productividad laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020”, es aceptable la hipótesis general en donde la metodología 5S se relaciona significativamente con la productividad laboral ya que se obtuvo 0.637 en el coeficiente de correlación de Pearson. A partir de ese contexto se determinó la relación positiva y significativa entre la variable de metodología 5S y productividad laboral. Por lo tanto, con los resultados encontrados en la investigación, podemos afirmar la relación existente y está a la vez es reforzada por Aranda (2017) quien sostiene que existe una relación directa entre la metodología 5S y la productividad; lo que conlleva a realizar y gestionar el uso adecuado de los recursos del gobierno local de manera eficiente.

Después de los resultados contrastados de la hipótesis específica 1, el coeficiente de correlación de Pearson arrojó -0.11 teniendo una correlación negativa muy débil; por tanto, no se acepta la hipótesis la metodología 5S se relaciona significativamente con la eficiencia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020, difiriendo del autor Reyes (2018), quien concluye que al aplicar la metodología 5S se evidenció una mejora en la eficiencia de los procedimientos administrativos del área del almacén central, porque existe una reducción de recursos debido que existe orden, limpieza y organización en la oficina que permiten desarrollar las actividades de manera óptima; quizás mi análisis difiere del autor porque los colaboradores de la central de notificaciones y despacho documentario no brindaron

datos reales debido a que la encuesta se realizó de manera online por el tema de la pandemia del covid – 19 que venimos atravesando.

Luego de los resultados contrastados de la hipótesis específica 2, se acepta dicha hipótesis donde la metodología 5S se relaciona significativamente con la eficacia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020, toda vez que el coeficiente de correlación de pearson arrojó 0.945 teniendo una correlación positiva muy fuerte; por lo tanto, se concuerda con el autor Martínez (2018) puesto que después del análisis obtenido en su investigación indica que mejoro la eficacia logrando un mejor ambiente laboral con los mismos recursos humanos y financieros, ya que para aplicar dicha metodología solo se invierte tiempo y empeño.

4.2 CONCLUSIONES

Luego de haber realizado la investigación y en base a los resultados obtenidos se llega a las siguientes conclusiones:

Con respecto al objetivo general, se determinó que existe relación positiva y significativa de la metodología 5S con la productividad laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020, por lo que, la hipótesis se aprueba por haber obtenido una correlación igual a 0.637.

Asimismo, con respecto a la relación de la metodología 5S con la eficiencia, se determinó que no existe relación positiva y significativa de la metodología 5S con la eficiencia en la oficina de administración documentaria del Reniec, 2020, por lo que la hipótesis se desaprueba; toda vez que se obtuvo una correlación negativa débil de - 0.011.

Por otro lado, con respecto a la relación de la metodología 5S con la eficacia, se determinó que, si existe relación positiva y significativa de la metodología con la eficacia en la oficina de administración documentaria del Reniec, 2020, por lo que la hipótesis se aprueba; por cuanto se alcanzó una correlación positiva fuerte de 0.945.

4.3 RECOMENDACIONES

Luego de la investigación se recomienda implementar la metodología 5S (seleccionar, ordenar, limpiar, estandarizar y mantener) puesto que, es una herramienta para la mejora continua que contribuye con la productividad laboral, a fin de alcanzar la excelencia en el servicio de la institución.

En vista que se rechaza la dimensión eficiencia, se recomienda especialmente al jefe de área de la oficina de administración documentaria del Reniec para que, se sigan analizando otras variables como, por ejemplo, la disciplina, la cual contenga una fuerte relación con la metodología 5S y que influya en la productividad laboral.

Asimismo, se recomienda que el jefe de área motive a los colaboradores a comprometerse en cumplir cada uno de los procesos que engloban el trabajo que realizan, para poder alcanzar los objetivos propuestos de una manera eficiente y eficaz.

Limitaciones

Impedimento para efectuar la encuesta presencial, debido a la pandemia del covid – 19, la cual se superó ya que se coordinó con el jefe de la oficina de la OAD, a fin de que los colaboradores dediquen un tiempo para atender mi solicitud para aplicar la encuesta vía online.

Otras de las limitaciones que se tuvo es la falta de compromiso por parte de los colaboradores, así como la poca seriedad al momento de dar respuesta a las preguntas.

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.

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>

ANEXOS

ANEXO n.º 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis General					
¿Cuál es la relación de la metodología 5S con la productividad laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede Centro cívico Lima 2020?	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 5S se relaciona significativamente con la productividad laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede Centro cívico Lima 2020	Independiente METODOLOGÍA 5S	Seiri (Seleccionar) Seiton (Organizar) Seiso (Limpiar) Seiketsu (Estandarizar) Shitsuke (Disciplina)	Distribución. Sistema de archivos. Señalización. Obstáculos. Limpieza de los bienes y/o equipos. Separación de desechos Directivas y Procedimientos. Métodos o guías. Normas. Indicadores.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Medición: Likert Escala 1: a. Nunca b. Casi nunca c. Alguna vez d. Casi siempre e. Siempre
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica					
1.- ¿Cuál es la relación de la metodología 5S con la eficiencia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede Centro cívico Lima 2020?	1.- Determinar la relación de la metodología 5S con la eficiencia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede Centro cívico Lima 2020.	1.- La metodología 5S se relaciona significativamente con la eficiencia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede Centro cívico Lima 2020.		Eficiencia	Optimización de los tiempos de entrega de notificaciones, mejorando la productividad laboral. Reducción de costos en reprocesos. Optimización de horas hombre. Duplicidad de funciones Recursos empleados	11 12 13 14 15	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Medición: Likert
2.- ¿Cuál es la relación de la metodología 5S con la eficacia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede Centro cívico Lima 2020?	2.- Determinar la relación de la metodología 5S con la eficacia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede Centro cívico Lima 2020.	2.- La metodología 5S se relaciona significativamente con la eficacia en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede Centro cívico Lima 2020.	Dependiente PRODUCTIVIDAD LABORAL	Eficacia	Políticas de desempeño Cumplimiento de metas de sus labores. Entrega oportuna de las notificaciones. Despachos requeridos en el día. Manual de procedimientos	16 17 18 19 20	Escala 1: Likert Escala 1: a. Nunca b. Casi nunca c. Alguna vez d. Casi siempre e. Siempre

ANEXO n.º 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
VARIABLE INDEPENDIENTE V1 METODOLOGÍA 5S	La metodología 5S se basa en principios de orden y limpieza con la finalidad de buscar la mejora continua. Su nombre radica en que estas 5 fases inician con “S”: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke que significan respectivamente: seleccionar, organizar, limpiar, estandarizar y disciplina (Hernández, J. y Vizán, A. 2013. P. 36).	D1V1	Distribución	ENCUESTA ESCALA DE LIKERT
		SEIRI (seleccionar)	Sistema de archivos	
		D2V1	Señalización	
		SEIRON (organizar)	Obstáculos	
		D3V1	Limpieza de los bienes y/o equipos	
		SEISO (limpiar)	Separación de desechos	
		D4V1	Directivas y Procedimientos	
		SEIKETSU (estandarizar)	Métodos o guías	
		D5V1	Normas	
		SHITSUKE (disciplina)	Indicadores	
VARIABLE DEPENDIENTE V2 PRODUCTIVIDAD LABORAL	La productividad laboral se contextualiza en la eficiencia en el trabajo, lo que implica maximización de la producción y reducción de costos y gastos. (Fernández, R. 2016. p. 21)	D1V2	Optimización de tiempo de entrega de notificaciones.	ENCUESTA ESCALA DE LIKERT
		Eficiencia	Reducción de costos en reprocesos.	
			Optimización de horas hombre.	
			Duplicidad de funciones	
			Recursos empleados	
			Políticas de desempeño	
			Cumplimiento de metas de sus labores.	
			Entrega oportuna de las notificaciones.	
D2V2	Despachos requeridos en el día.			
	Eficacia	Manual de procedimientos		

ANEXO n.º 3. CUESTIONARIO Metodología 5S / Productividad

Instrucciones:

El propósito de este cuestionario es conocer como la metodología 5S se relaciona con la productividad laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec.

Este cuestionario cuenta de 20 preguntas y recuerda que las respuestas son opiniones basadas en tu experiencia. Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y selecciona la respuesta que mejor describe tu opinión, marcando con un aspa (X) una de las alternativas propuestas. Gracias por tu participación.

Escala valorativa

RANGO	Siempre	Casi siempre	Alguna vez	Casi nunca	Nunca
ESCALA	e	d	c	b	a

DATOS GENERALES

Nombres:

Cargo:

ITEM		ALTERNATIVA DE RESPUESTA				
Nº	VARIABLE: METODOLOGÍA 5S	e	d	c	b	a
	DIMENSIÓN 1: Seiri (seleccionar)					
1	¿Considera que la metodología 5S se logrará una correcta distribución del área de trabajo?					
2	¿Está de acuerdo con el sistema de archivo de documentos que realizan?					
	DIMENSIÓN 2: Seiton (organizar)					
3	¿Considera que la señalización con letreros visibles y entendibles de los procesos operativos, documentación contribuyen a la reducción de tiempo de búsqueda?					
4	¿Considera usted que los pasillos deberían estar libres de obstáculos?					
	DIMENSIÓN 3: Seiso (limpiar)					
5	¿Existe una rutina de limpieza de los bienes y/o equipos antes y después de usarlos?					
6	¿Existe la separación de desechos en lugar de trabajo?					

ITEM		ALTERNATIVA DE RESPUESTA				
	DIMENSIÓN 4: Seiketsu (estandarizar)					
7	¿Las directivas y procedimientos son actualizadas periódicamente?					
8	¿Los métodos o guías de los procesos operativos son actualizados y acorde a la realidad?					
	DIMENSIÓN 5: Shitsuke (disciplina)					
9	¿Existe un cumplimiento constante de las normas de seguridad, higiene y salud en el trabajo?					
10	¿Los indicadores de desempeño de su área de trabajo, son importantes para mejor el desempeño de sus funciones?					
	VARIABLE: PRODUCTIVIDAD	e	d	c	b	a
	DIMENSIÓN 6: Eficiencia					
11	¿Considera usted que con la metodología 5S los tiempos de entrega de notificaciones se optimizaran, mejorando la productividad laboral?					
12	¿Los costos de las notificaciones reprocesadas han disminuido?					
13	¿Actualmente cuenta con mayor tiempo para realizar otras funciones dentro de la institución?					
14	¿Existe duplicidad innecesaria de funciones de las labores diarias?					
15	¿Considera que los recursos empleados son los necesarios para cumplir con las tareas encomendadas?					
16	¿Conoce las políticas bajo las cuales desempeña sus funciones?					
	DIMENSIÓN 7: Eficacia					
17	¿Usted cuenta con una meta diaria de sus labores que realiza?					
18	¿Cumple con los tiempos establecidos para el desarrollo de sus funciones?					
19	¿Usted cumple con los despachos de las notificaciones requeridas en el día?					
20	¿Están bien definidas las tareas en el manual de procedimientos para el cumplimiento de los objetivos?					

ANEXO n.º 4. RESULTADO DE ENCUESTA

Encuestado	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	D1	D2	D3	D4	D5	VI	D6	D7	VD
1	1	1	1	5	1	1	2	4	2	4	5	4	2	4	4	3	2	2	2	2	2	6	2	6	6	22	19	11	30
2	5	1	3	5	5	3	3	2	2	3	3	2	1	1	3	3	2	4	5	2	6	8	8	5	5	32	10	16	26
3	2	2	5	5	4	5	3	2	4	4	4	3	5	2	4	4	4	5	5	4	4	10	9	5	8	36	18	22	40
4	3	4	5	5	1	1	3	3	2	5	5	5	4	2	4	5	5	4	4	5	7	10	2	6	7	32	20	23	43
5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	1	5	3	3	4	5	4	5	5	7	9	8	9	7	40	16	23	39
6	1	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	2	2	3	4	3	5	5	3	5	10	9	7	10	41	14	20	34
7	2	3	5	5	1	1	2	2	2	3	1	3	4	4	3	3	2	2	2	2	5	10	2	4	5	26	15	11	26
8	3	1	5	5	1	1	2	2	1	4	2	2	2	5	3	2	1	1	1	1	4	10	2	4	5	25	14	6	20
9	5	1	5	5	1	1	2	2	2	3	2	1	3	4	3	1	1	1	1	1	6	10	2	4	5	27	13	5	18
10	5	1	5	5	1	1	2	2	2	5	1	1	4	3	3	3	2	2	2	2	6	10	2	4	7	29	12	11	23

VALOR DE ENCUESTA:

Nunca (1)

Casi Nunca (2)

Alguna vez (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

ANEXO n.º 5. MATRIZ DE VALIDACIÓN EXPERTO 1

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: **MALPARTIDA GUTIERREZ JORGE NELSON**
- 1.2. Grado académico y/o título: **DOCTOR**
- 1.3. Cargo e institución donde labora: **DOCENTE UPN**
- 1.4. Título de la investigación: **La metodología 5S y su relación con la productividad laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020**
- 1.5. Nombre del instrumento: **Cuestionario**
- 1.6. Autor del instrumento: **Zare Valderrama, Katherine Alexandra**
- 1.7. Para obtener el título de: **Licenciado en Administración**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.	5				
Objetividad	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	5				
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		4			
Organización	Existe una organización lógica.	5				
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	5				
Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	5				
Coherencia	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.		4			
Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.		4			
Conveniencia	Adecuado para resolver el problema.		4			
Metodología	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	5				
Total – Parcial						

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>

No válido, reformular
No válido, modificar
Validar, mejorar
Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar

Lima, 10 de noviembre de 2021



.....
DR. JORGE MALPARTIDA GUTIERREZ

Fuente: Formato proporcionado por la Universidad Privada del Norte

ANEXO n.º 6. MATRIZ DE VALIDACIÓN EXPERTO 2

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: **BACIGALUPO LAGO RAÚL SANTIAGO**
- 1.2. Grado académico y/o título: **MAGISTER**
- 1.3. Cargo e institución donde labora: **DOCENTE UPN**
- 1.4. Título de la investigación: **La metodología 5S y su relación con la productividad laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020**
- 1.5. Nombre del instrumento: **Cuestionario**
- 1.6. Autor del instrumento: **Zare Valderrama, Katherine Alexandra**
- 1.7. Para obtener el título de: **Licenciado en Administración**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
Objetividad	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.		X			
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
Organización	Existe una organización lógica.	X				
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
Coherencia	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
Conveniencia	Adecuado para resolver el problema.		X			
Metodología	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
Total – Parcial		30	16			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>

No válido, reformular
No válido, modificar
Validar, mejorar
Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar

Lima, 10 de noviembre de 2021



.....
MG. RAÚL BACIGALUPO LAGO

Fuente: Formato proporcionado por la Universidad Privada del Norte

ANEXO n.º 7. MATRIZ DE VALIDACIÓN EXPERTO 3

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: **PAZ CAMPAÑA AUGUSTO EDWARD**
- 1.2. Grado académico y/o título: **MAGISTER**
- 1.3. Cargo e institución donde labora: **DOCENTE UPN**
- 1.4. Título de la investigación: **La metodología 5S y su relación con la productividad laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020**
- 1.5. Nombre del instrumento: **Cuestionario**
- 1.6. Autor del instrumento: **Zare Valderrama, Katherine Alexandra**
- 1.7. Para obtener el título de: **Licenciado en Administración**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

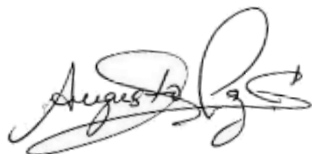
INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.		4			
Objetividad	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.		4			
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		4			
Organización	Existe una organización lógica.	5				
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	5				
Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	5				
Coherencia	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	5				
Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.		4			
Conveniencia	Adecuado para resolver el problema.	5				
Metodología	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.		4			
Total – Parcial		25	20			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar

Lima, 10 de noviembre de 2021

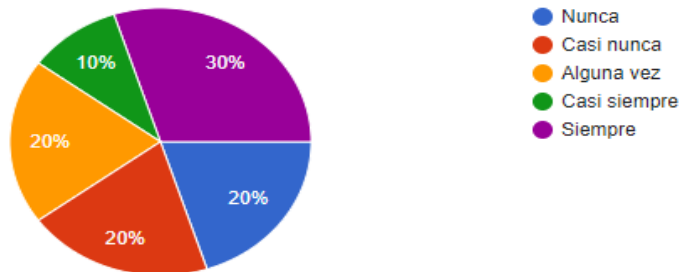


.....
MG. PAZ CAMPAÑA AUGUSTO EDWARD

Fuente: Formato proporcionado por la Universidad Privada del Norte

ANEXO n.º 8. RESPUESTAS DE PREGUNTA 1 DE CUESTIONARIO

¿Considera que con la implementación de la metodología 5S siempre se logrará una correcta distribución del área de trabajo?

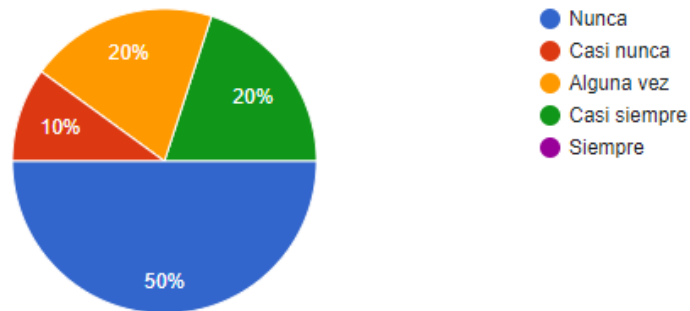


Fuente: Formularios de google

Interpretación: Las respuestas a esta interrogante se encuentran divididas, mostrando que el 30% de los encuestados consideran que con la implementación de la metodología 5S se logrará una correcta distribución de las áreas de trabajo. El 70% de los encuestados no se encuentran tan convencidos que esta traería consigo buenos resultados.

ANEXO n.º 9. RESPUESTAS DE PREGUNTA 2 DE CUESTIONARIO

¿Está de acuerdo con el sistema de archivo de documentos que realizan?

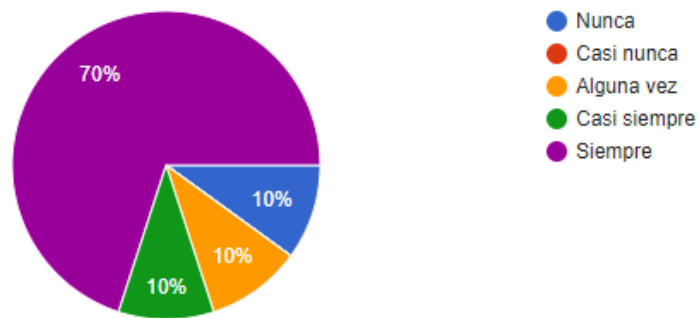


Fuente: Formularios de google

Interpretación: Este gráfico muestra que el 50% de los colaboradores encuestados no están de acuerdo con el sistema de archivo de la documentación que realizan.

ANEXO n.º 10. RESPUESTAS DE PREGUNTA 3 DE CUESTIONARIO

¿Considera que la señalización con letreros visibles y entendibles de los procesos operativos, documentación contribuyen a la reducción de tiempo de búsqueda?



Fuente: Formularios de google

Interpretación: El 70% de los encuestados consideran que la señalización con letreros visibles y entendibles reducen el tiempo de búsqueda de documentos. El 30% restante no se encuentra muy convencido no sugiriendo otra alternativa de solución.

ANEXO n.º 11. RESPUESTAS DE PREGUNTA 4 DE CUESTIONARIO

¿Considera Ud. que los pasillos deberían estar libres de obstáculos?

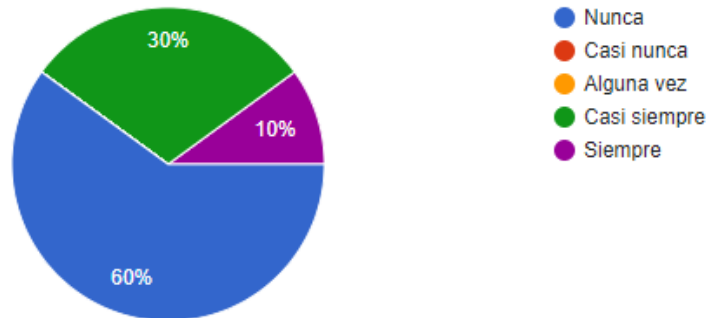


Fuente: Formularios de google

Interpretación: Los encuestados en su totalidad consideran que los pasillos deben estar libres de obstáculos, siendo esta una de las alternativas de solución para mejorar la productividad en sus labores.

ANEXO n.º 12. RESPUESTAS DE PREGUNTA 5 DE CUESTIONARIO

¿Existe una rutina de limpieza de los bienes y/o equipos antes y después de usarlos?

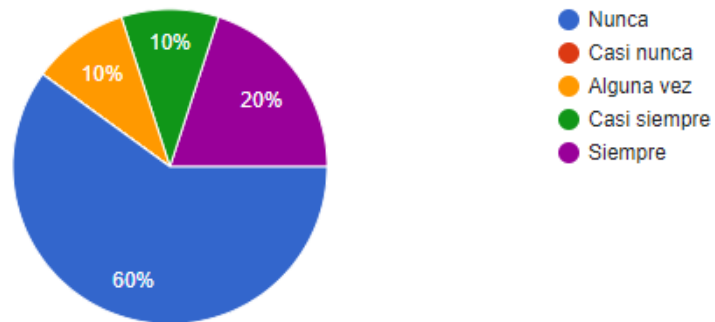


Fuente: Formularios de google

Interpretación: El 60% de los encuestados indican que no existe una rutina de limpieza de bienes y/o equipos antes y después de usarlos. Solo el 10% respondió que sí, infiriendo que lo realizan de propia voluntad y no por acción de la entidad.

ANEXO n.º 13. RESPUESTAS DE PREGUNTA 6 DE CUESTIONARIO

¿Existe la separación de desechos en lugar de trabajo?

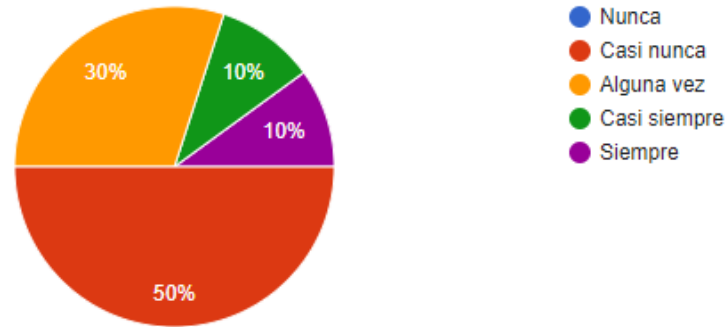


Fuente: Formularios de google

Interpretación: El 60% indica que no existe una separación de desechos en el lugar de trabajo, mostrando que no existe una organización correcta de los residuos generados.

ANEXO n.º 14. RESPUESTAS DE PREGUNTA 7 DE CUESTIONARIO

¿Las directivas y procedimientos son actualizadas periódicamente?

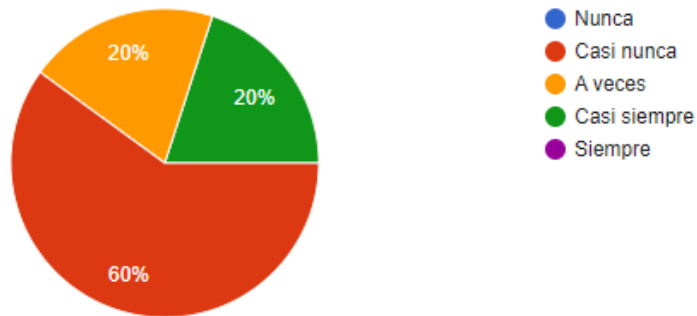


Fuente: Formularios de google

Interpretación: La mitad de los encuestados respondieron que las directivas y procedimientos son actualizadas periódicamente. El 30% respondió que algunas veces se actualizan dichos documentos de gestión y el 20% manifestó que nunca o casi nunca se realiza este procedimiento, resaltando la vitalidad de estas herramientas que deben guiar el proceso operativo en la entidad.

ANEXO n.º 15. RESPUESTAS DE PREGUNTA 8 DE CUESTIONARIO

¿Los métodos o guías de los procesos operativos son actualizados y acorde a la realidad?

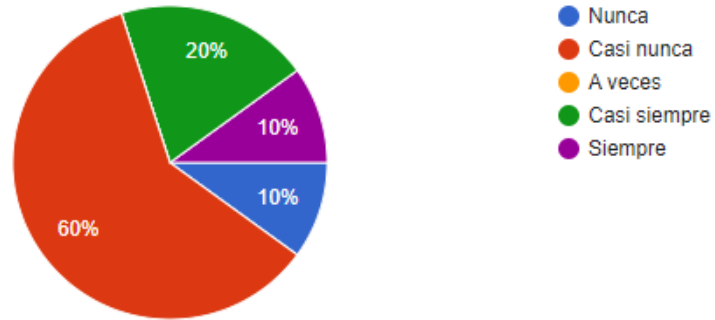


Fuente: Formularios de google

Interpretación: El 60% indicó que los métodos o guías de procesos casi nunca son actualizados a la realidad. El 40% respondió que a veces o casi siempre son actualizados lo que podría ocasionar una traba en los procesos operativos de la entidad.

ANEXO n.º 16. RESPUESTAS DE PREGUNTA 9 DE CUESTIONARIO

¿Existe un cumplimiento constante de las normas de seguridad, higiene y salud en el trabajo?

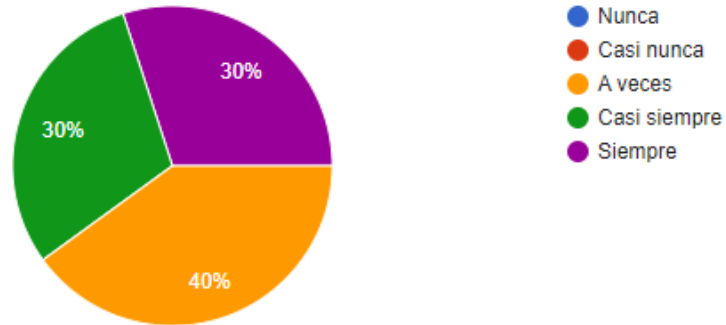


Fuente: Formularios de google

Interpretación: Los encuestados en un 60% indicaron que casi nunca existe un cumplimiento constante de las normas de seguridad, higiene y salud en el trabajo. El 40% de las respuestas se encuentra dividida en que nunca, casi siempre y siempre lo que deja muchas dudas respecto a este tema.

ANEXO n.º 17. RESPUESTAS DE PREGUNTA 10 DE CUESTIONARIO

¿Los indicadores de desempeño de su área de trabajo, son importantes para mejorar el desempeño de sus funciones?

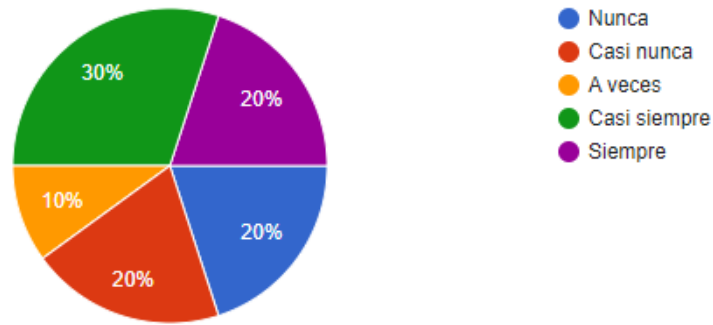


Fuente: Formularios de google

Interpretación: Se demuestra en este gráfico que el 60% de los encuestados indican que siempre o casi los indicadores de desempeño de su área de trabajo, son importantes para mejorar el desempeño de sus funciones. El 40% restante cree que a solo a veces esto influye en el desempeño de sus funciones.

ANEXO n.º 18. RESPUESTAS DE PREGUNTA 11 DE CUESTIONARIO

¿Considera usted que con la aplicación de la metodología 5S los tiempos de entrega de notificaciones se optimizaran, mejorando la productividad laboral?

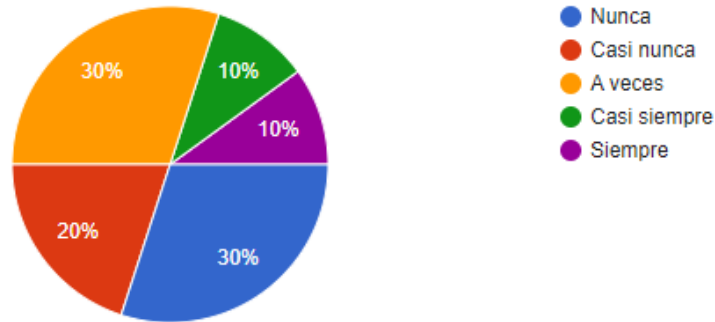


Fuente: Formularios de google

Interpretación: Se observa que el 60% de los encuestados consideran siempre, casi siempre y a veces que disminuirá los tiempos de entrega de notificaciones si se llegara aplicar la metodología 5S. El 40% restante piensa que casi nunca y nunca se lograría una disminución de tiempos con la aplicación de dicha metodología.

ANEXO n.º 19. RESPUESTAS DE PREGUNTA 12 DE CUESTIONARIO

¿Los costos de las notificaciones reprocesadas han disminuido?

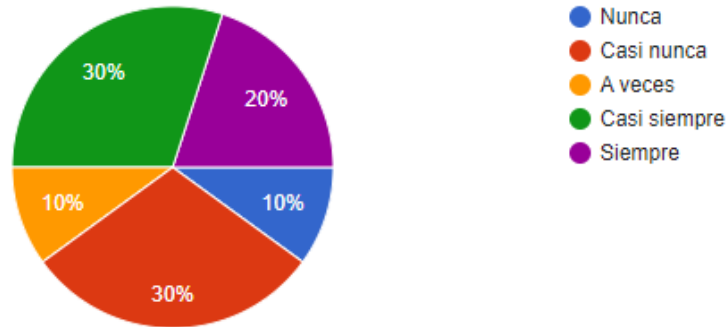


Fuente: Formularios de google

Interpretación: Se demuestra en este gráfico que el 80% de los encuestados mencionan que casi nunca y nunca se ha visto una disminución en los costos de los documentos reprocesados. El 20% restante cree que casi siempre y siempre han disminuido los reprocesos.

ANEXO n.º 20. RESPUESTAS DE PREGUNTA 13 DE CUESTIONARIO

¿Actualmente cuenta con mayor tiempo para realizar otras funciones dentro de la institución?

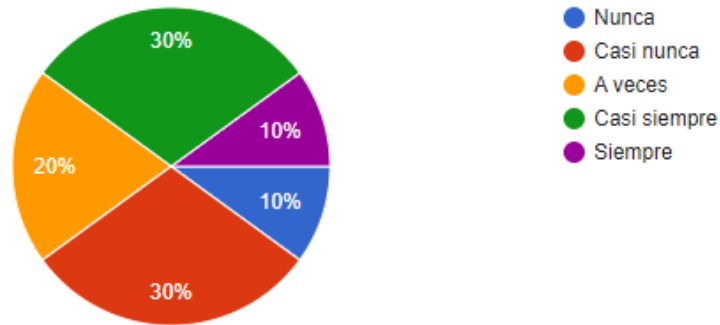


Fuente: Formularios de google

Interpretación: Se demuestra en este gráfico que el 60% de los encuestados indica que casi siempre y siempre cuentan con tiempo disponible para efectuar otras actividades. El 40% restante considera que casi nunca dispone de tiempo para el desarrollo de otras actividades

ANEXO n.º 21. RESPUESTAS DE PREGUNTA 14 DE CUESTIONARIO

¿Existe duplicidad innecesaria de funciones de las labores diarias?

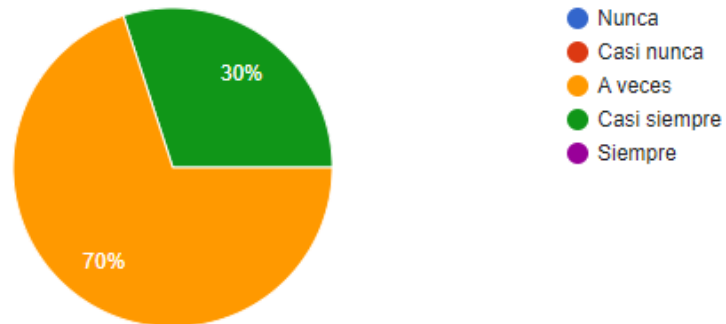


Fuente: Formularios de google

Interpretación: Se evidencia que un 60% de los encuestados manifiestan a veces y casi siempre existe duplicidad de funciones lo cual puede entorpecer las labores. El 40% de las respuestas se encuentra dividida en que nunca y casi nunca repite las funciones que desarrollan a diario.

ANEXO n.º 22. RESPUESTAS DE PREGUNTA 15 DE CUESTIONARIO

¿Considera que los recursos empleados son los necesarios para cumplir con las tareas encomendadas?

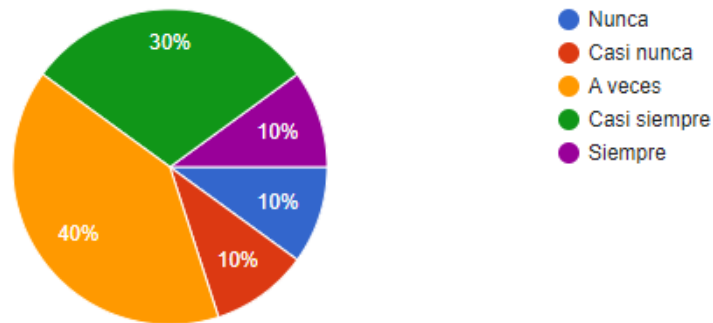


Fuente: Formularios de google

Interpretación: El 70% de los encuestados considera que a veces les entregan los recursos necesarios para cumplir a cabalidad sus funciones, mientras que el 30% de las respuestas indican que casi siempre la institución pone a su disposición los recursos necesarios.

ANEXO n.º 23. RESPUESTAS DE PREGUNTA 16 DE CUESTIONARIO

¿Conoce las políticas bajo las cuales desempeña sus funciones?

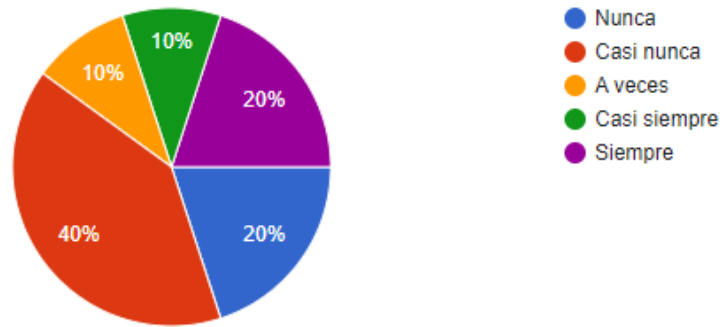


Fuente: Formularios de google

Interpretación: El 80% de los encuestados manifiesta que a veces, casi siempre y siempre conocen las políticas de trabajo para el desempeño de sus funciones. En tanto el 20% considera que nunca y casi nunca tienen conocimiento de dichas políticas.

ANEXO n.º 24. RESPUESTAS DE PREGUNTA 17 DE CUESTIONARIO

¿Usted cuenta con una meta diaria de sus labores que realiza?

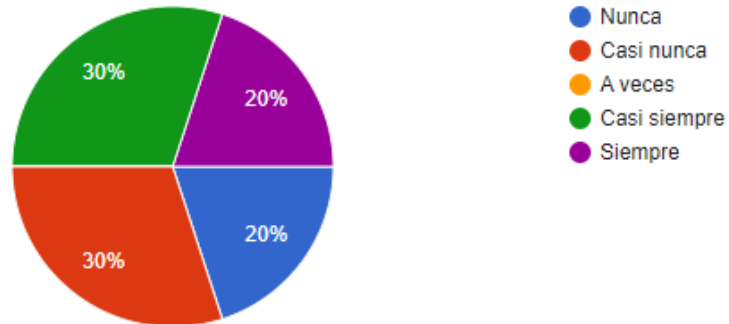


Fuente: Formularios de google

Interpretación: Se evidencia que un 60% de los encuestados aducen que nunca y casi nunca cuentan con una meta diaria para efectuar el desarrollo de sus labores. Mientras que el 40% de las respuestas se encuentra dividida en que a veces, casi siempre y siempre tienen un cronograma de trabajo diario.

ANEXO n.º 25. RESPUESTAS DE PREGUNTA 18 DE CUESTIONARIO

¿Cumple con los tiempos establecidos para el desarrollo de sus funciones?

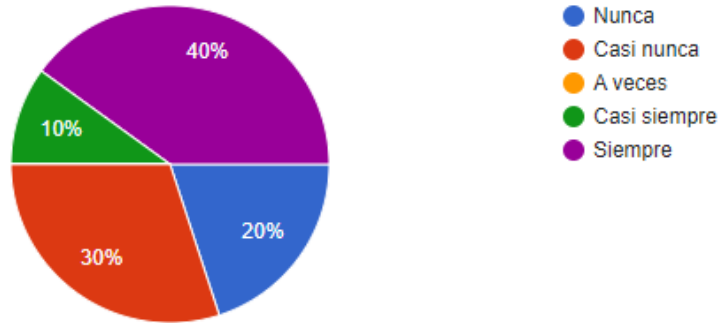


Fuente: Formularios de google

Interpretación: Se evidencia que un 50% de los encuestados casi siempre y siempre cumplen a tiempo el desarrollo de sus funciones. El otro 50% de las respuestas se encuentra dividida en que nunca y casi nunca pueden cumplir con los tiempos para el progreso de sus labores.

ANEXO n.º 26. RESPUESTAS DE PREGUNTA 19 DE CUESTIONARIO

¿Usted cumple con los despachos de las notificaciones requeridos en el día?

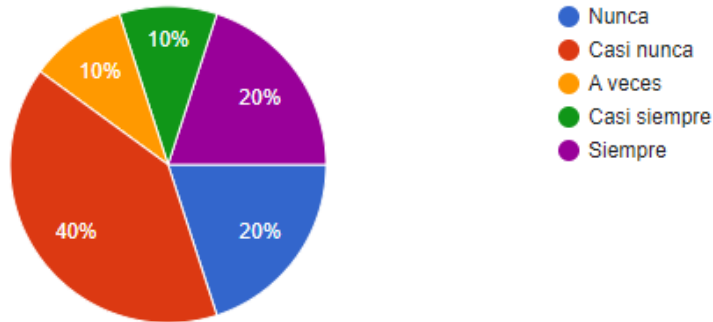


Fuente: Formularios de google

Interpretación: Se evidencia que un 50% de los encuestados casi siempre y siempre cumplen con el despacho de las notificaciones que reciben a diario para ser diligenciadas. El otro 50% de las respuestas se encuentra dividida en que nunca y casi nunca pueden enviar las notificaciones recibidas en el día debido a diversos factores.

ANEXO n.º 27. RESPUESTAS DE PREGUNTA 20 DE CUESTIONARIO

¿Están bien definidas las tareas en el manual de procedimientos para el cumplimiento de los objetivos?



Fuente: Formularios de google

Interpretación: El 60% de los encuestados manifiesta que nunca y casi nunca las tareas que realizan a diario están estipuladas y bien definidas en el manual de procedimientos. En tanto, el 40% indica que a veces, casi siempre y siempre se encuentran definidos los procedimientos de las tareas que realizan, lo cual es una preocupación porque no dificultaría cumplir los objetivos establecidos por la alta dirección.

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Dr. Malpartida Gutiérrez, Jorge Nelson, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis del estudiante:

- Zare Valderrama Katherine Alexandra

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: La metodología 5S y su relación con la productividad laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020. para aspirar al título profesional de: **Licenciado en Administración** por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Dr. Malpartida Gutiérrez, Jorge Nelson

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis del estudiante: *Zare Valderrama, Katherine Alexandra* para aspirar al título profesional con la tesis denominada: La Metodología 5S y su relación con la Productividad Laboral en la oficina de administración documentaria del Reniec, sede centro cívico Lima 2020.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre
y Apellidos
Jurado
Presidente