

Implementación de la metodología 5S para reducir los tiempos en el área de archivo del Módulo Básico de Justicia, Pampas

Implementation of the 5s methodology to reduce times in the filing area of the Basic Module of Justice, Pampas

Janeth Juan de Dios Pando¹

¹Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo

Resumen

Hoy en día, las empresas se ven desorientadas por la creciente inquietud en torno a la calidad de sus servicios, esto se debe en gran medida a la continua insatisfacción de la población, la cual se origina principalmente por la falta de atención adecuada que se ofrece. Por ello, a través del sitio web oficial de la Defensoría del Pueblo, se informó que se recibieron alrededor de 33,748 denuncias dirigidas a organismos gubernamentales en Perú. Se destacó que las entidades locales tuvieron la mayor cantidad de quejas, representando el 22.4% del total, asimismo SUNAT con un 14.7% y la Oficina de la ONP con un 14.2% (Lascuráin 2015). En la búsqueda de documentos, los empleados destinan hasta la mitad de su tiempo en su lugar de trabajo, lo que los coloca en desventaja frente a otras organizaciones que demuestran eficiencia en sus operaciones al emplear herramientas de gestión documental que facilitan la búsqueda rápida. Además, es importante considerar que una gestión documental deficiente puede resultar en la duplicación de documentos y una falta de organización, lo que a su vez provoca una prolongación del proceso debido a la carencia de criterio y estructura al momento de archivar y facilitar el acceso a los documentos (Saez, 2016). De acuerdo a (Llanes Font et al., 2019) el trámite documentario es un proceso operativo, cuyo objetivo principal es dar buen servicio al ciudadano y acabar con la concepción de estar todo un día para generar el trámite y poder lograr esto en menos tiempo. La entidad con la que se trabaja este proyecto es el módulo básico de justicia Pampas Tayacaja dedicada a ofrecer servicios legales a la comunidad local. Siendo el área de archivo importante para la gestión y organización de expedientes y documentos legales, debido a los retrasos en la entrega de expedientes, se ha llevado a cabo un análisis utilizando enfoques y herramientas de ingeniería con el propósito de abordar y solucionar los múltiples desafíos que enfrenta esta institución. Por ello la presente investigación tiene como objetivo determinar de qué manera la implementación de la metodología 5s reduce los tiempos en la entrega de expedientes en el área de archivo, para lo cual las propuestas dadas son coherentes con las conclusiones del proyecto, donde se utilizaron las técnicas de observación directa, check list, capacitaciones y sus asistencias. Asimismo, los instrumentos fueron validados por el juicio de ingenieros expertos. El enfoque utilizado fue el cuantitativo, diseño pre - experimental de tipo explicativo. Se espera encontrar como conclusión que la implementación de la metodología 5s disminuya considerablemente el tiempo en el área de archivo facilitando al personal la búsqueda rápida de los expedientes y de esta manera satisfaciendo de manera eficaz las necesidades de los clientes, así mismo cumplir al 100% el cronograma que se implantó para la realización de este proyecto.

Palabras clave: 5s, Reducción de tiempos, Expedientes físicos, Archivo.

Abstract

Nowadays, companies are disoriented by the growing concern about the quality of their services, this is largely due to the continuous dissatisfaction of the population, which originates mainly from the lack of adequate attention offered. For this reason, through the official website of the Ombudsman's Office, it was reported that around 33,748 complaints were received addressed to government agencies in Peru. It was highlighted that local entities had the highest number of complaints, representing 22.4% of the total, also SUNAT with 14.7% and the ONP Office with 14.2% (Lascuráin 2015). Employees spend up to half of their time searching for documents in the workplace, which puts them at a disadvantage compared to other organizations that demonstrate efficiency in their operations by using

document management tools that facilitate quick searches. Furthermore, it is important to consider that poor document management can result in the duplication of documents and a lack of organization, which in turn causes a prolongation of the process due to the lack of criteria and structure when filing and facilitating access to documents. the documents (Saez, 2016). According to (Llanes Font et al., 2019), the documentary process is an operational process, whose main objective is to provide good service to the citizen and end the concept of spending a whole day to generate the process and be able to achieve this in less time. The entity with which this project is working is the Pampas Tayacaja basic justice module dedicated to offering legal services to the local community. The filing area being important for the management and organization of legal files and documents, due to delays in the delivery of files, an analysis has been carried out using engineering approaches and tools with the purpose of addressing and solving the multiple challenges that this institution faces. Therefore, the objective of this research is to determine how the implementation of the 5s methodology reduces the time in the delivery of files in the archive area, for which the proposals given are consistent with the conclusions of the project, where the direct observation techniques, check list, training and assistance. Likewise, the instruments were validated by the judgment of expert engineers. The approach used was the quantitative, explanatory pre-experimental design. It is expected to conclude that the implementation of the 5s methodology will considerably reduce the time in the filing area, making it easier for staff to quickly search for files and thus effectively satisfying the needs of clients, as well as complying 100%. the schedule that was implemented for the completion of this project.

Keywords: 5s, Time reduction, Physical files, Archive.

Referencias Bibliográficas

- [1] Llanes Font, M., Salvador Hernández, Y., & Escalona Avila, P. (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. *Revista Reflexiones*, 98(2), 95–112. <https://doi.org/10.15517/rr.v98i2.34923>
- [2] Saez, N. (2016). Sabes cuál es el impacto de una gestión documental. *Revista gestión documental* <https://revistabyte.es/gestion-documental/mala-gestion-documental/>
- [3] Lascurain, G. I. (2015). Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. [Tesis de maestría, Universidad Iberoamericana. México D.F.; México]. <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>.

Email:

l72002913@unat.edu.pe