



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“Implementación del lean office para mejorar la eficiencia laboral de la
Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial
Sánchez Carrión 2022”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTOR:

Sanchez Peña, Antony (orcid.org/0000-0003-3635-9640).

ASESOR:

Dr. Benites Aliaga Alex Antenor (orcid.org/0000-0002-9329-5949).

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión empresarial y productiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por que él es mi guía en todo este camino, a mis padres por su apoyo que me brindaron para culminar esta carrera, y a mis tíos por el gran apoyo que me brindaron durante mi vida universitaria.

Agradecimiento

Primeramente, quiero agradecer a Dios, por prestarnos la vida para desarrollar y estudiar una carrera universitaria en esta universidad prestigiosa. Agradezco a mi padre *Reynaldo Sánchez Burgos* por el apoyo incondicional que me brindo en mi vida académica a madre *Francisca Peña Ruiz* por ser mi compañera y por siempre estar conmigo en cada paso que doy, apoyándome y orientándome con sus consejos. Por último, agradecer a la Universidad Cesar Vallejo y a sus respetables docentes por brindarme sus sabios conocimientos, en especial al *Ingeniero Benites Aliaga Alex Antenor* mi asesor de tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	80
VI. CONCLUSIONES	81
VII. RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS	83
ANEXOS	90

Índice de Tablas

Tabla 1: Instrumentos a utilizar en la presente Investigación	23
Tabla 2: Índice de eficiencia laboral de la GDEL - trabajadores.....	34
Tabla 3: Índice de eficiencia laboral de la GDEL – personas particulares.....	35
Tabla 4: Preguntas y respuestas de la encuesta 22/08/2022-31/08/2022.....	38
Tabla 5: Inventario de la GDEL	48
Tabla 6: Destino de los materiales de la GDEL.....	49
Tabla 7: Cronograma de entrega de material según los beneficiarios	50
Tabla 8: Nivel de cumplimiento de la JIT.....	55
Tabla 9: Ficha de registro de la evaluación de la Clasificación	55
Tabla 10: Costo de la aplicación de las etiquetas rojas.....	57
Tabla 11: Índice de cumplimiento de la primera S(SEIRI)	63
Tabla 12: Nivel de cumplimiento de SEISO (Limpieza).....	65
Tabla 13: Nivel de cumplimiento de la tercera S	66
Tabla 14: Nivel de cumplimiento de las 5TA S (Disciplina)	68
Tabla 15: Evaluación del post de las dimensiones 1&2 de la VAR1	68
Tabla 16: Post test de la eficiencia laboral de la GDEL.....	69
Tabla 17: Post test de la nueva eficiencia laboral de la GDEL.....	70
Tabla 18: Respuestas de los clientes.....	71
Tabla 19: prueba de hipótesis general	78
Tabla 20: Prueba de Hipótesis específica 1	79
Tabla 21: Prueba de Hipótesis específica 2	79
Tabla 22: Cuadro de Causas de la Gerencia de Desarrollo Económico	92
Tabla 23: Matriz de operacionalización de variables.....	93
Tabla 24: Prueba binomial del instrumento n°1 por JUICIO DE EXPERTOS.....	101
Tabla 25: Prueba binomial del instrumento n°2 por JUICIO DE EXPERTOS.....	101
Tabla 26: Estadísticos de fiabilidad del instrumento n°1	102
Tabla 27: Estadísticos de fiabilidad del instrumento n°2	102
Tabla 28: Cronograma de desarrollo del Proyecto de Investigación	103
Tabla 29: Escala de Valoración (Desempeño laboral)	107

Índice de Figuras

Figura 1: Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión	29
Figura 2: pre test de Lean Office	30
Figura 3: pre test del Just in Time	31
Figura 4: pre test de las 5S	31
Figura 5: Escala de Valoración.....	39
Figura 6: Desempeño laboral de secretaria.....	41
Figura 7: Desempeño laboral del área de Proyectos Productivos.....	41
Figura 8: Desempeño laboral del área de Proyectos Productivos.....	42
Figura 9: Desempeño laboral de la gerencia de D.E.L.....	42
Figura 10: Desempeño laboral del personal del almacén N°1.....	43
Figura 11: Desempeño laboral del personal del almacén 2.....	44
Figura 12: Puntuación de total de los encuestados.....	44
Figura 13: Escala de valoración para ver el nivel de Desempeño Laboral	45
Figura 14: Pasos para el cumplimiento del Just in Time	47
Figura 15: Entrega de materiales para emparrado de granadilla 26/10/2022.....	51
Figura 16: Entrega de telas a al área de patrimonio 26/10/2022	52
Figura 17: Entrega de materiales para el vivero de Molino Grande	52
Figura 18: Vacunación de bovinos en Molino Grande 27/10/2022	53
Figura 19: Entrega de materiales en Curgos 27/10/2022	53
Figura 20: Entrega de materiales a la planta láctea la Cabaña 28/10/2022	54
Figura 21: Entrega de mangueras de polietileno 29/10/2022	54
Figura 22: Presentación de la etiqueta roja.....	56
Figura 23: Aplicación de la etiqueta roja.....	57
Figura 24: Objetos con la etiqueta roja.....	58
Figura 25: etiquetas rojas en el almacén N°2.....	59
Figura 26: Manuales de limpieza colocados en las oficinas de la GDE	64
Figura 27: Escala de valoración de calidad de servicio de la GDEL	72
Figura 28: post test del Desempeño laboral del área de secretaria	73
Figura 29: Post test del desempeño laboral del área de PP.....	74

Figura 30: post test del Desempeño laboral del área de Servicio empresarial.....	74
Figura 31: post test del Desempeño laboral de la Gerencia.....	75
Figura 32: post test del Desempeño laboral del personal de almacén n°1	75
Figura 33: post test del Desempeño laboral del personal de almacén n°2.....	76
Figura 34: Puntuación general del desempeño laboral de la GDEL.....	77
Figura 35: Escala de valoración	77
Figura 36: Diagrama de Ishikawa.....	91
Figura 37: Grafico de parteo.....	91
Figura 38: evidencia de llenado de clientes en las áreas de la GDEL.....	106
Figura 39: Cuaderno de servicios brindados por la GDEL	106
Figura 40: Entrega del cuestionario ha trabajadores de la GDEL	115

Resumen

La presente tesis titulada "implementación de la metodología lean office para mejorar la eficiencia elaborada de la Gerencia de Desarrollo Económico de la MPSC Huamachuco-2022" contando con el objetivo general Determinar cómo la implementación de lean office puede mejorar la eficiencia laboral de Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022" el tipo de investigación es de tipo aplicada y el diseño experimental, cuya población fue tomada los 15 días de servicios laborables en la GDEL. Como resultados de nuestro trabajo de investigación logre a incrementar la eficiencia laboral de mencionada Gerencia, la pre test de la oficina laboral fue de 88% después de la implantación fue de 97% la eficiencia laboral trabajando con los trabajadores como clientes, por otro lado, se calculó la eficiencia laboral con personas particulares como clientes primeramente se tuvo 91% después de la aplicación de la metodología lean office se logró obtener una eficiencia laboral del 97%.

Palabras clave: Lean office, eficiencia laboral, Justo a tiempo, 5s

Abstract

This thesis entitled "Implementation of the lean office methodology to improve the efficiency of the Economic Development Management of the MPSC Huamchuco-2022" with the general objective Determine how the implementation of lean office can improve the labor efficiency of the Development Management Economic of the Provincial Municipality of Sánchez Carrión 2022" the type of investigation is of applied type and the experimental design, whose population was taken the 15 days of working services in the GDEL. As a result of our research work, I was able to increase the labor efficiency of the aforementioned Management, the pre-test of the labor office was 88%, after the implementation it was 97%, the labor efficiency working with workers as clients, on the other hand, Labor efficiency with private individuals as clients was calculated. Firstly, it was 91%, after palliation of the lean office methodology, it was perfected, obtaining a labor efficiency of 97%.

Keywords: Lean office, labor efficiency, Just in time, 5s

I. INTRODUCCIÓN

Desde la antigüedad se sabe que el ambiente laboral asido lo primordial para que un trabajador pueda desarrollar sus funciones de la mejor manera, por lo tanto, podemos decir que mientras el área de trabajo este en óptimas condiciones el trabajador puede ser más eficiente, pero también encontramos trabajadores desmotivados, y esto no es por las remuneraciones económicas que perciben, si no que estos trabajadores no están contentos con el ambiente laboral (todo lo que lo rodea).

En España tenemos a ciertos autores de libros donde también dan su punto de vista de porque algunos trabajadores no se sienten cómodos con su lugar de trabajo, los defectos que hay en las áreas de trabajo son bastantes, dependiendo en la área que te encuentres y son en estos defectos quien hacen que el trabajador no ponga el 100% de su concentración en la tarea que está realizando, por lo tanto, es sumamente necesario que la empresa aplique herramientas que ayude a mejorar físicamente las áreas de su organización (María Manzano Ramírez, 2016)

Hoy en día la eficiencia alta de un trabajador genera grandes beneficios para las empresas que brindan servicios, esto hace que el cliente se sienta satisfecho con lo atendido, para, (Fernando, 2022) en México la eficiencia de los trabajadores globalmente en las áreas administrativas hasta la actualidad en diferentes empresas a tenido varias desventajas ya que normalmente son estas áreas las que manejan más documentos, y es aquí donde se genera más controversia y demoras en las atenciones de los clientes generando una mala percepción de las empresas o instituciones.

En el Perú las empresas o instituciones que tienen baja productividad es porque el personal no está siendo tan eficiente esto debidamente a los materiales, documentos, tecnologías, etc. que se pueden encontrar en una oficina ya sea esta de compras, ventas, logística, en general en toda la área administrativa que tiene un empresa, según el diario de la (Gestión, 2018) el personal pierde hasta el 46% de su tiempo por fallas de máquinas en una oficina

esto hace que el trabajador no sea tan eficiente en las tareas que se les encomienda.

Por otro lado, el trabajador por más que se un especialista en el área que está laborando, en todas las empresas hay ciertas interrupciones que no ayuda a sacar el máximo provecho del trabajador, generando una baja eficiencia.

La Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión es una entidad que provee el desarrollo sostenible de su provincia y alrededores de la misma, un trabajo arduamente de todas sus áreas hace que esta Municipalidad siga desarrollando proyectos en benéfico de su Provincia.

La (GDEL) Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión es una entidad que vela por el bienestar de su población, pero hoy en día la mala organización de algunos materiales está haciendo que sus trabajadores no sean eficientes a la hora de brindar ciertos servicios a las personas que visitan la Gerencia, como son las personas que pertenecen a asociaciones de productores de la Provincia de Sánchez Carrión.

Por otro lado, en el área de Gerencia de Desarrollo Económico se ha detectado la desorganización de documentos y materiales entre otras causas más, esto da como resultado brindar servicios de mala calidad y con un tiempo demasiado largo.

La Gerencia de Desarrollo Económico tiene sub áreas como son la de Servicio de Desarrollo Empresarial, Desarrollo Agropecuario, Desarrollo Productivo y su respectivo almacén de materiales de toda la Gerencia, por ende, hay una mala organización de estos materiales ya que algunos de ellos se encuentran por el área administrativa obstaculizando el paso a los trabajadores que conforma dicha Gerencia.

Para obtener una mejora en cuanto a los tiempos de servicio que se les brinda a las personas (clientes) se implementará la metodología del lean office, una herramienta que puede ayudar a que los trabajadores sean más eficientes a la hora de brindar un servicio dentro de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión

Por lo antes indicado nos formulamos el siguiente problema de dicha investigación, ¿Cómo mediante la implementación de la metodología del lean office se puede mejorar la eficiencia laboral la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad provincial Sánchez Carrión 2022?

La GDEL presenta varios problemas en cuanto a la organización de materiales **(Ver Figura 36)**

Por ello, se redacta la importancia de realizar este trabajo de investigación generando grandes aportes para la sociedad y trabajadores de que ejerzan en las entidades públicas del Perú. Prácticamente con esta investigación buscamos brindar soluciones a los problemas o mejorar en la toma de decisiones que aquejen los trabajadores del área administrativa de toda la gerencia de Desarrollo Económico, según (Mendez, 2012) nos indica que esta tipo de justificación se basa principalmente en poder brindar soluciones mediante aplicaciones de estrategias herramientas para la mejora de las organizaciones además responde a la siguiente pregunta ¿La investigación realizada puede mostrar resultados? de esta manera se podrá evidenciar el tipo de justificación de manera más práctica.

Concuerdo con la Méndez ya que en este trabajo de investigación se busca poder brindar soluciones mediante la aplicación de ciertas herramientas, respondiendo a la pregunta de Méndez para ver si nuestra investigación también es de tipo practico, la respuesta es sí, nuestro trabajo tendrá resultados mediante aportes de calidad para elevar la eficiencia laboral dentro de la Gerencia de Desarrollo Económico Local.

Por otro lado, nuestro trabajo de investigación brindará aportes teóricamente por que esta metodología es una herramienta que tratara de establecer y gestionar una serie de hábitos en el tema administrativo, también se utiliza para configurar y mantener la mejora continua dentro de las empresas y mantener el trabajo en equipo dentro de la institución, además este tipo de justificación nos permite ampliar un modelo teórico sobre la metodología de Lean Office, según (Mendez, 2012) la justificación teórica es cuando el propósito del estudio

es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente. Gracias a esta aplicación de la metodología

Lean se pueden sacar diferentes conclusiones por distintos lectores esto llevara a redactar diferentes ideas sobre este trabajo de investigación desarrollado en la ciudad de Huamachuco.

Por otro lado, se pretende buscar una minimización de costos dentro de la Gerencia, con la implementación de esta metodología se podrá mejorar las instalaciones ya que su principal objetivo es minimizar la cantidad de tiempo y reducir los materiales que no suman para realizar el trabajo en un periodo de tiempo, de esta manera la gerencia de Desarrollo Económico tendrá a los trabajadores sean más eficientes la hora de labor en dichas instalaciones tanto para los que se quedan en oficina como para los que salen a campo, esto ayudara a reducir costos. Además, con la implementación de esta metodología se pretende tener un alcance para los mismos trabajadores y algunos usuarios que visitan las instalaciones de dicha área ayudando a tener un ambiente laboral más organizado donde el trabajador pueda poner el 100% de sus capacidades siendo más eficientes al momento de realizar una tarea, de igual manera también inculcar el conocimiento sobre esta metodología a dichos trabajadores.

Así mismo este proyecto de investigación tiene como objetivo principal “Determinar cómo la implementación de lean office puede mejorar la eficiencia laboral de Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022” siguiendo con los objetivos específicos “Analizar la situación actual del nivel de la calidad del servicio que se brinda en la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión- Huamachuco”, Analizar la situación actual del nivel del Desempeño Laboral de la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión- Huamachuco”, “Establecer como la implementación de lean office mejora la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022” y “Establecer como la implementación de lean office mejora desempeño laboral

de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022”.

Por otro lado, presentaremos las Hipótesis planteadas en este trabajo de investigación teniendo como general. La Implementación de las lean office mejora la eficiencia laboral de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022, por otro lado los específicos, La implementación de lean office mejora la calidad del servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022 y La implementación de lean office mejora el desempeño laboral de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes de este proyecto de tesis nos vamos a profundizar en investigaciones anteriores, donde hay profesionales de la carrera de ingeniería industrial donde se enfocaron a mejorar las áreas administrativas aplicando ciertas herramientas de calidad, para que cierta empresa puede generar más productividad y que los trabajadores sean más eficientes ya que son ellos que ayudan a cumplir con los objetivos de las organizaciones.

Buscaremos y analizaremos tesis de la metodología Lean Office y su impacto en ciertas empresas internacionales, nacionales y locales aplicadas principalmente en las áreas administrativas, ventas, logística, etc. De esta manera se mejorará el servicio hacia el cliente, llevándose un buena percepción de la empresa y de su personal.

Internacional

(Aguilar, 2021), en su tesis “Propuesta de implantación de la Metodología de las 5S para el almacén de segundas de la empresa Vecol S.A.” tesis realizada en la Universidad Colombia, nos habla sobre una metodología que ayuda a optimizar mejor los recursos en el almacén. La presente investigación tubo una metodología de tipo cuantitativa con enfoque experimental donde hizo una comparación de tiempos actuales y con un modelo óptimo de almacenamiento, teniendo como formulación del problema general ¿Cuáles serían los lineamientos según la metodología de las 5S enfocados al almacén de segundas en la sección de mantenimiento de la empresa Vecol S.A.? teniendo como propósito, Realizar una propuesta de implementación de la metodología de las 5S en el almacén de segundas del área de Mantenimiento, como base fundamental para el desarrollo de modelos de mejora continua en la empresa Vecol S.A. Donde se obtuvo como resultados si se llegaría a implementar esta metodología a la empresa Vecol un aumento de \$ 28,250 en los ingresos por otro lado los egresos que se obtendrán en la empresa seria de un \$5,689, dando como resultado de \$22.561 en cuadro del balance.

En Colombia tenemos (Natalia, 2020) de la universidad de nueva Granada donde se tuvo como título de investigación “Lean office aplicado a procesos

administrativos ante excesos de venta de artículos de joyería” cuya investigación buscaba permitir que el lugar de trabajo hable por sí mismo visibilizando el rendimiento de los procesos. Cuyo método de la investigación se tubo de diseño de no experimental de tipo transeccional con un enfoque cualitativo, además se tiene un alcance de tipo explicativo ya que se verá como la metodología Lean no solo se aplica a las áreas productivas, sino que también son aplicada a las áreas administrativas de esta manera se tendrá una mejor percepción de la misma, logrando obtener grandes resultados, cabe mencionar que en este trabajo se trataron de mejorar en 3 procesos VMI (Inventariado Administrado por el Proveedor), Compras y Programación a través de cierta herramientas adoptadas del lean office se logró reducir el envío de correos electrónicos en los tres procesos administrativos, por otro lado en temas laborales la metodología empleada ayudo al personal ser más flexible para apalancar el proceso donde trabaje.

Nacional

En el trabajo de investigación de (Chong, 2018) en su tesis titulada “Aplicación de las herramientas de Lean Office para incrementar la productividad laboral en el cliente interno de una escuela profesional de una universidad en Lima-2018” teniendo como objetivo general Determinar como la aplicación de algunas herramientas de lean office se logra incrementar la productividad laboral en el cliente interno en una universidad en la ciudad de lima, donde se tomó como objeto de estudio o población a los tramites mensuales de titulación analizados dentro de los 6 meses tiempo suficiente para la toma de datos de la Escuela Profesional. Por otro lado, se tomó como técnica a la observación y como instrumento a la Observación directa, este instrumento permite al investigador visualizar físicamente al fenómeno, con respecto al tipo y diseño de la investigación se tuvo como tipo aplicada por su profundidad es descriptivo/explicativo con un enfoque cuantitativo por otro lado el diseño del trabajo fue cuasi experimental porque se verá el impacto que tiene la metodología de Lean Office sobre la productividad laboral.

La aplicación de herramientas logro aumentar los resultados esperados por parte del investigador, en Productividad laboral antes de la aplicación se

lograba encontrar en un 92.17% después con las herramientas aplicadas se logró obtener un 97.22% logrando una diferencia del 5.05% a favor, dando a entender el incremento de la productividad laboral.

Como dimensión de la productividad laboral se tomó a la eficiencia laboral donde también sufrió cambios con la aplicación de las herramientas paso de tener un índice del 92.17% a un 99.22% variando un 7.05% logrando incrementar la eficiencia laboral dentro de la institución.

Por otro lado, tenemos a (Pareja, 2020) en su tesis “Aplicación de lean office para aumentar la productividad en la atención de servicios digitalizados en una entidad pública, lima,2020” donde tuvo como objetivo general Determinar mediante la aplicación de la metodología de lean Office se podrá aumentar la productividad de dicha entidad pública en la atención de servicios digitalizados lima-2020.

Además, como objetivo específico 1 se tuvo Determinar cómo la aplicación de la metodología de lean office puede incrementar la eficiencia en la atención por parte del área de servicios digitalizados.

En la parte metodológica de la investigación el tipo de investigación es aplicada de esta manera se buscarán informaciones que guarden relación con la variable independiente (lean office) se contó con un diseño cuasi experimental ya que se verá cual es el impacto de la metodología de lean office sobre la productividad. Cuyo trabajo de investigación tomo como población a los folios digitalizados atendidos en formato PDF brindados por el área de servicios digitalizados durante un año.

Dicho investigador logro obtener grandes resultados tanto en la productividad como en sus respectivas dimensiones (eficiencia, eficacia). Los resultados fueron exitosos, en la Productividad se logró aumentar un 34.59% eficiencia 7.11% y en la eficacia 29.60%

Local

Según (Karen, 2017), en su tesis titulada “Aplicación de la Metodología Lean Office para mejorar las áreas de logística y comercial de la empresa INPROMAYO EIRL 2017”, donde tuvo como objetivo general Determinar el

impactó en la eficiencia de los procesos de las áreas de Logística y Comercial a través de la aplicación de la herramienta lean office de la empresa INPROMAYO del 2017, cuya investigación tubo un enfoque cuantitativa y la población fue de todos los colaboradores que conforman estas dos áreas, siendo 3 personas por área. Primeramente, se hizo un análisis PRE esto quiere decir que recolecto información de los tiempos de H-H, utilizando ciertas herramientas que hacen parte de la metodología de LEAN OFFICE como son 5S, VSM (Mapa de la cadena de valor) donde se recolecto lo siguiente.

En el proceso de Propuestas económicas hace un total de 71.21 H-H, mientras que en el Control de inventarios se utilizó un tiempo de actividad por parte de las personas encargadas a este trabajo con un total de 16 H-H por otro lado tenemos al proceso de compras de diferentes suministros junto al combustible donde se utiliza un tiempo de 5.27 H-H por último el proceso de Compras de un servicio demando de un tiempo de 11.27 H-H.

De esta manera se recaudó los tiempos de las horas hombre de las dos áreas (Logística & Comercial), ahora veamos el impactó que recibieron dichas áreas cuando se implementó la metodología de lean office.

En la primera activad con la propuesta se lograba reducir un 33.7 H-H, para la segunda actividad la de Gestión de Inventarios se minimizo 11.75 H-H, siguiendo con la tercera actividad se redujo un 0.62 H-H y en la última actividad se redujo un 0.62 H-H.

Como podemos observar el trabajo de investigación qué realizo él estúdiante fue factible que la compañía debió realizar los cambios propuestos.

La aplicación de la metodología lea en distintas empresas peruanas ha dado un gran impacto en lo laboral generando que las empresas sean más eficientes con los clientes que se tiene a su disposición, de esta manera la productividad se podrá incrementar ya que este es el objetivo de toda organización.

En Arequipa el investigador (Razuri, 2021) en su tesis titulada “Propuesta de aplicación de la Metodología de Lean Office en una empresa cubicadora de vehículos tanque para incrementar el rendimiento global de los procesos administrativos-operativo 2020”, cuyo investigador se planteó el siguiente

objetivo general, Gestionar la propuesta aplicada del método lean Office que permitirá incrementar el rendimiento global de los procesos administrativos-operativos de la empresa cubicadora de vehículos tanque G&S. En la cual se tuvo como población la inspección de enero-septiembre tiempo en el cual se hizo las evaluaciones y aplicación de la Metodología Lean Office Como también se planteó algunos objetivos específicos, Analizar y determinar la situación actual de la empresa cubicadora, Definir que herramientas serán aplicadas de la metodología lean office y Realizar una evaluación de beneficio-costos. Logrando encontrar grandes resultados de cambio para las áreas administrativas y operativas de esta empresa.

Mediante la aplicación de lean office se pueden reducir los siguientes indicadores que se tomaron en la presente investigación; Tasa de servicios incompletos, antes 9.90% después 1.21%, Tasa de reclamos estaba en un 10.20% después 0.00% con la aplicación de ciertas herramientas como 5S, SGI se logró reducir al máximo los reclamos, Tasa de reprocesos operativos se tuvo un 6.69% después 1.43% y la Tasa de reprocesos operativos se encontraba en 10.68% y paso a 0.64%. Cabe mencionar que todos los datos son propuestas del investigador hallados con fórmulas matemáticas y tomas de tiempo.

Como se puede ver en todos los indicadores se ve una gran merma con la aplicación de ciertas herramientas que conformaron dicha metodología de lean Office para su aplicación en la empresa especialmente en las áreas administrativas y operativas.

Con el último objetivo específico se logró determinar el beneficio costo si se llegara a la implantación de dicha metodología logrando un ahorro de S/13,028.86 invirtiendo un total de S/8,930.92. Esto dependerá de la gerencia de la empresa Cubicadora de Tanques.

Por otro lado, en el ámbito local se realizaron varios estudios aplicados en el tema de las 5S tenemos (Blas, 2020) en su tesis titulada "Implementación de las 5S para incrementar la productividad del almacén de la empresa Camposol" tesis elaborada en la Universidad Cesar Vallejo, cuyo diseño del trabajo de investigación es pre experimental, además se tuvo como población de estudio

a todo el personal de la área de almacén en lo cual la investigación se desarrolló teniendo en cuenta el siguiente objetivo principal “Determinar como mejor a la productividad implementado la herramienta de las 5S”. Por otro lado, para la recolección de datos se aplicó un formato de evaluación 5S y gráfico de evaluación 5S como instrumentos para la variable independiente que es Metodología de la 5S, por ende, se aplicó los índices KPI de almacén como instrumento para la Productividad, el investigador concluyo que la metodología de las 5S si mejora la productividad en las organizaciones sobre todo en la empresa Camposol, esto gracias a herramientas que se aplicaron como la mejora en las señalizaciones, auditorias, capacitaciones, etc. Antes de aplicar esta metodología se hizo evaluación de la productividad actual de la empresa donde arrojó un 33% ya con la implementación de esta metodología se llegó a un 96%, dando a entender el benéfico de la implementación de las 5S

Fuentes teóricas para tener más en claro sobre la metodología y sus herramientas que se aplicaran el dicho trabajo de investigación:

Lean Office es una metodología en la cual ayudada a optimizar las oficinas de una organización principalmente en las áreas administrativas, logísticas entre otra, se trata de establecer una oficina esbelta un lugar de trabajo que se adecue al trabajador ya que será el primer indicador para que una empresa puede generar mayor productividad, además esta metodología tiene a su disposición ciertas herramientas para una correcta aplicación dentro de las áreas de cierta organización estas pueden ser privadas o públicas, esta es la ventaja de dicha metodología que es aplicable en cualquier área administrativa, lo primordial es tener una buena iniciativa por parte de los dueños de las empresas (Conexión ESAN , 2021, pág. 2).

Por otro lado (Inproven, 2019) nos indican que esta metodología está basada en los echo y en la observación directa y esto contrata con la realidad del problema ya que con estos instrumentos de recolección de datos se verá un antes y un después de la paliación de dicha metodología dentro de las organizaciones y sus respectivas áreas haciendo que el personal se involucra en todos los procesos.

Eficiencia laboral es un indicador para ver el cumplimiento de los objetivos planteados por las organizaciones utilizando de la mejor manera de los recursos que disponen las empresas, entonces la eficiencia laboral es la capacidad que tiene el equipo de trabajo con el cumplimiento de una labor de trabajo que se les asigno utilizando con el menor tiempo posible y con menor consumo de recursos (Fernando, 2022, pág. 2).

Metodología, para (Karla Alvarado Ramírez, 2017), las metodologías son estudios cualitativos que usan métodos para crear una mejora en las organizaciones además responden las siguientes preguntas de ¿cómo? y ¿por qué? Por otro lado, la metodología es la aplicación de información científico-técnica (González-Suárez, 2019).

5S herramienta que se utiliza para combatir el orden y limpieza y la capacidad de establecer auditorias en una de sus etapas que conforman dicha herramienta con el objetivo de establecer un ambiente de trabajo agradable para todos sus colaboradores ya que de esta manera se podrán enfocar más en las tareas asignadas (Jara, 2017, pág. 5).

Por otro lado, tenemos a (Alvares & Paucar, 2022) en la cual afirma que las 5S es muy utilizada en diferentes empresas nacionales e internacionales con el único fin de establecer una mejor cultura organizacional dentro de las áreas administrativas de las organizaciones, generando la apertura de más espacios libres donde el trabajador se sienta libre de obstáculos para terminar con las actividades asignadas de esta manera se agilizan los procesos operativos y administrativos.

Según (Heros, 2021) presenta a las 5 etapas de manera resumida para poder entender cada una de las fases por las que se sigue en una implementación de 5S. Por otro lado (Teresa, 2019) indica que la metodología de las 5S se generó en la empresa de Toyota en la cual se incrementó dicha productividad ya que se aplicó la metodología de las 5S de la mejor manera con expertos en la sala de operaciones.

Según (Vivas & Flores, 2018) nos da algunas definiciones sobre estas etapas que conforman la metodología de las 5S.

La primera etapa es la **Clasificación**, es esta etapa se encarga de separar los materiales innecesarios de los necesarios para liberar espacio en el ambiente de trabajo.

Siguiendo con el **Orden**, en esta etapa se procede a ubicar los materiales necesarios que se separaron en la primera etapa en un lugar más adecuado.

En la tercera etapa tenemos a la **Limpieza**, la cual es la encargada de velar por el cumplimiento de un cronograma establecido por la institución en donde se detalle el objeto a limpiar y en qué tiempo limpiar dicho objeto, pero además en esta etapa se debe de crear en la organización una rutina que nos ayude a mantener la limpieza en toda la organización

Posteriormente se procede con la **Estandarización**, esta cuarta etapa busca estandarizar las tres fases anteriores, es decir, que se siga cumpliendo constantemente bajo la supervisión de los mismos trabajadores.

Ya por último tenemos a la **Disciplina**, cuyo objetivo es crear hábitos esenciales para que las cuatro etapas ya antes mencionadas sean cumplidas de la mejor manera.

Son estos 5 procedimientos o etapas quienes los investigadores aplican a las empresas para poder generar en ella una mejora, generando un entorno laboral más adecuado para que los trabajadores sean más eficientes y de esta manera lograr con el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones.

Just In Time es una herramienta que se usa en diferentes empresas con el único fin hacer que los materiales lleguen a justo a tiempo, de esta manera no se sobrellenara los almacenes de productos y se tendrá una mejor organización en las empresas (Rodriguez, 2017, pág. 15).

Calidad de Servicio es un valor que se adquiere mediante hábitos logrando satisfacer de la mejor manera a los clientes, es decir, que la calidad de servicio se determina o se establece por distintos puntos de vista del consumidor final, actualmente las empresas se esmeran por brindar la mejor calidad de atención a sus clientes ya que el mercado actual está muy exigente hoy en día, la calidad

de servicios es el nivel máximo que busca cada organización el bien de sí misma (Rojas & Niebles, 2020, pág. 5).

Desempeño laboral es un indicador de evolución de cómo se encuentra anímicamente el trabajador en su puesto de trabajo desarrollando ciertas actitudes, conocimientos sobre el trabajo en el que se desenvuelve como profesional o como persona (Cuello & Fructus, 2021, pág. 2).

Actitud Laboral es una conducta que pertenece a los seres humanos en donde son hechos, los que lo caracterizan a uno, además se tiene dos tipos de actitudes positiva y negativa en el lugar de trabajo (Garza & Jesus, 2005, pág. 5).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: En el siguiente trabajo de investigación tiene una investigación es de tipo aplicada, según (Arias, 2020), este tipo de investigación busca la solución de problemas que se pueden encontrar en la sociedad o una empresa, la aplicación de herramientas brindara una mejor satisfacción de las personas en una organización mejorando la calidad de vida, además esta investigación de tipo aplicada el enfoque es claro, de esta manera se podrán buscar mejores soluciones a los problemas, de igual manera tenemos a (Lozada, 2014), donde nos dice que la investigación aplicada se centra en el conocimiento científico, herramientas (metodologías, protocolos y tecnologías) para satisfacer necesidades específicas y reconocidas. Entonces tendremos una investigación aplicada porque se concentrará en resolver un problema y encontrar soluciones nuevas para mejorar la eficiencia del trabajador en cuanto a los servicios brindados a los clientes (ASOCIACIONES DE PRODUCTORES) de la gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.

Por su nivel, este proyecto de investigación es de tipo Explicativo, ya que buscaremos ver cuál es la influencia después de la aplicación del lean office en la variable dependiente (eficiencia laboral), para (Aldo Alvarez, 2020) el alcance explicativo busca determinar causas de los eventos y además de que se establecen relaciones de causalidad.

Concuerdo con el siguiente autor ya que analizaremos los efectos de la aplicación de dicha metodología a la Gerencia de Desarrollo Económico.

Diseño de investigación: En el presenté trabajo de investigación se tendrá como diseño de investigación experimental de categoría cuasi experimental ya que se medirá cuáles son las consecuencias que tendrá la aplicación de la variable independiente sobre la dependiente, en este caso ver las consecuencias de la metodología del lean office sobre la eficiencia laboral, para (Shuttleworth, 2022), un diseño cuasi experimental es una forma de investigación experimental utilizando las ciencias

sociales, además de que este diseño consiste en la selección de grupos en los que se pone a prueba una variable, y estos grupos no se pueden seleccionar aleatoriamente o llevar a cabo un proceso de selección, por otro lado tenemos a (Edson, 2019), donde nos indica que en el diseño cuasi experimental no existe un fino control además que puede o no tener un grupo de control.

3.2. Variables y operacionalización

Para el desarrollo del trabajo de investigación se realizó de manera general la operacionalización de variables ([Ver Tabla 23](#))

Definición Conceptual

Lean Office (variable independiente), es una metodología que tiene a su disposición la filosofía de lean, para satisfacer de la mejor manera de la demanda de los clientes de los sectores administrativos. La metodología lean office ayuda a gestionar el estrés laboral, organizar materiales en las oficinas, conocer las necesidades de los clientes y lo más importante ser eficiente en el área que está a cargo, además lean office nos ayudara a mejorar el proceso administrativo y adquirir nuevas competencias personales para que la organización alcance mejores resultados y ser más eficientes (Xherpa, pág. 1).

Eficiencia Laboral (Variable Dependiente), hablar de este tema nos estamos refiriendo a los acontecimientos que hacen las empresas cada día, siendo la mano de obra la más importante para el incremento de la productividad de las organizaciones, el personal más motivado es más eficiente en su área de trabajo, mientras que la desmotivación está directamente ligado a la baja productividad laboral y empresarial (Educacion Continua, 2019, pág. 2).

Definición operacional

Lean Office (Variable independiente): El lean office será evaluada con dos grandes herramientas de la filosofía lean que son las 5S y JIT.

Eficiencia Laboral (Variable Dependiente): La eficiencia laboral será evaluada por la calidad de trabajo y aptitud de trabajo.

Dimensiones

Las 5S. Serie de etapas que buscan un solo objetivo, la mejora continua de las organizaciones que ayudara a incrementar la productividad además de estar en constante innovación para mejorar la calidad, una de las ventajas que ofrece esta metodología es dar mejor uso a los recursos y al tiempo en todas las organizaciones (Veronica Judice, 2022, pág. 12).

Para esta dimensión los indicadores serán las mismas etapas que conformas dicha herramienta de las 5S y con la escala de medición utilizaremos la razón.

I1: Seiri (clasificar)

$$\frac{\textit{Cantidad de materiales clasificados}}{\textit{total de materiales existentes}} \times 100$$

I2: Seiton (ordenar)

$$\frac{\textit{Cantidad de materiales ordenados}}{\textit{total de materiales disponibles}} \times 100$$

I3: Seiso (limpiar)

$$\frac{\textit{Cantidad de materiales a eliminar}}{\textit{total de materiales existentes}} \times 100$$

I4: Seiketsu (estandarizar)

$$\frac{\textit{Controles realizados}}{\textit{total de controles programados}} \times 100$$

I5: Shitsuke (disciplina)

$$\frac{\textit{Total de capacitaciones realizadas}}{\textit{total de capacitaciones propuestas}} \times 100$$

Just in time (JIT), o también llamado el método justo a tiempo es una metodología originalmente para la organización de la producción dentro

de una empresa con el único fin de contar con los materiales únicamente necesarios para un determinado tiempo. Hoy en día esta herramienta el Justo a Tiempo es aplicable generalmente en ciertos procesos administrativos y logísticos donde haya almacenes con el objetivo de conseguir una mejor eficiencia laboral de las personas que están encargadas de estos lugares de trabajo (Racking, 2020, pág. 2).

Esta segunda dimensión será evaluada con un indicador, donde detallaremos todos los materiales que el personal de la gerencia de desarrollo económico utilizara en determinado tiempo, este tiempo puede ser en un requerimiento de materiales para una semana, quincena o para un mes esto dependerá de las actividades que se estén realizando con frecuencia dentro de las áreas de esta Gerencia.

$$\frac{\textit{Total de materiles llegados a tiempo}}{\textit{Total de materiales requeridos}} \times 100$$

La clave del sistema de Just In Time es que se hacen muchos pedidos pequeños con alta frecuencia así la empresa consigue vender los productos sin necesidad de que pasen por el almacén de esta manera se estará reduciendo los espacios para otros materiales que deben de estar más tiempo.

Eficiencia Laboral (Variable Dependiente): Para (Jaimes, 2018) es la capacidad que tiene una persona para poder conseguir un objetivo utilizando los recursos de una manera más adecuada posible para satisfacer todas las necesidades de los individuos, de esta manera la eficiencia lo que busca es establecer la relación de los recursos utilizados con los resultados en un determinado tiempo.

Por otro lado, (Erick, 2018) nos dice que la eficiencia se usa principalmente para medir la capacidad de los trabajadores en la utilización mínima de los recursos, igualmente, (Maria, 2017), dice que se entiende como la maximización del nivel output (producción) dada una

cantidad de inputs(entradas) de esta manera la se podrá controlar la productividad.

Para la obtención de la eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico se realizará atreves de este indicador, teniendo a la Razón como escala de medición ya que serán datos cuantitativos que se utilizarán.

NS= (Servicios brindados a tiempo) / (el total de servicios programados en un periodo de tiempo) *100

Dimensión

Calidad del servicio, La calidad de trabajo brindado por el personal está relacionado directamente con los clientes, esto quiere decir que la última palabra la tiene el cliente, sobre la atención que se le brindo por parte del empleado dentro de una organización (Duque, 2005, pág. 15).

Esta dimensión es importante para ver el nivel de cuanto es la calidad del servicio que se le brindo a los clientes (asociaciones de los productores), por eso serán los mismos clientes quienes medirán la calidad del servicio que se les brindo, esto se realizara mediante un formato de puntuación.

Desempeño Laboral: El desempeño dentro y fuera de lugar de trabajo es muy importante, por es de esta manera que califica tu interés por la innovación de conocimientos en el área en la que desenvuelve, además de contar con una buena actitud esto depende de cómo se encuentre el trabajador en ciertas situaciones. Tener una buena actitud dentro de las organizaciones ayuda a contribuir la realización de las tareas asignadas de un amanaera más optima, esto hace que las personas sean perseverantes de esta manera podrán lograr con el cumplimiento de las metas propuestas por el trabajador y por la empresa. La actitud se puede ser vista de tres aspectos, positiva, neutra y negativa, en el Perú las empresas lideres de servicio tienden a capacitar a los trabajadores para que ellos ofrezcan una buena atención, de esta manera el cliente tendrá una mejor percepción del empleado calificándolo con una actitud positiva, por otro lado tenemos a una actitud negativa, que es cuando el trabajador

no está interesado en brindar un buena atención al cliente esto depende de ciertas circunstancias como por ejemplo el ambiente laboral o asuntos que involucren particularmente al trabajador (Arevalo, 2019, pág. 21).

Por ende, el desempeño laboral dentro de la G.D.E.L. Se evaluará mediante el indicador 360° esto quiere decir que dependerá de un formato donde todos los funcionarios de la gerencia de Desarrollo económico puntuaran el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo ya que ellos permanecen todo el día en las oficinas de la Gerencia.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

El lugar de estudio de este proyecto de investigación, es en la Municipalidad Provincial de Huamachuco, principalmente enfocado en la Gerencia de Desarrollo Económico.

Para, (Jesus, 2016), la población está determinada por personas u objetos de los cuales se quiere saber algo en una investigación, pero además la población puede estar conformada por personas, animales, registros médicos, nacimientos, muestras de laboratorio, accidentes de tránsito y más.

Para la presente investigación se escoge una población de tipo finita ya que contamos con todos los elementos para analizar la eficiencia laboral de toda la GDEL, para este caso la población serán todos los servicios brindados por parte de la gerencia la cual serán evaluados **por 15 días laborables**, tiempo necesario para poder recolectar toda la información que se necesite para poder desarrollar de la mejor manera el presente proyecto de investigación.

- **Criterios de inclusión:** se incluirán a todo el personal que conforman dicha Gerencia de Desarrollo Económico y a todos los lugares o puestos de trabajo, esto va desde las oficinas de los almacenes y de los talleres que se llevan a cabo en dicha área. De esta manera se analizará mejor los servicios brindados durante un periodo de tiempo.

- **Criterios de exclusión:** No se tomarán en cuenta a personas que no trabajan en el área de Desarrollo económico, las cuales no brindan servicios a personas que se programan en la gerencia.

3.3.2. Muestra

Para (Pedro, 2004), la muestra es un subconjunto o parte que representa dicha población en la cual se llevara a cabo una investigación. Debido que nuestra muestra es pequeña entonces se procederá a tomar la misma cantidad, posteriormente se llevará acabo las mediciones de la variable dependiente (eficiencia laboral) con sus respectivas dimensiones la calidad del servicio & actitud laboral.

3.3.3. Muestreo

En la presente investigación se tendrá un muestreo no probabilístico ya que se tiene una muestra de igual magnitud que la población, según (Otzen, 2017) , un muestreo de estas características la selección de los individuos dependerá de ciertos parámetros.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

(Sandra, 2020), los instrumentos de recolección de datos son herramientas que están orientadas a crear categorías para la medición. También sirve al investigador como un recurso fundamental dentro de una investigación, de esta manera se podrán hallar resultados más precisos y exactos. Su principal característica de los instrumentos es que sirven solamente para extraer información directa de las personas que se desea investigar.

De esta manera en la presente investigación se usarán las técnicas de la observación, como instrumento la Guía de Observación (**Ver Anexo F**)

Además de una segunda técnica como es el cuestionario y de instrumento la encuesta (**Ver Anexo I**) esto servirá para medir el nivel de la calidad del servicio de las personas atendidas y para ver el desempeño laboral de los trabadores puntudo según la escala de Likert.

Ambos instrumentos serán aplicados antes y después de la aplicación de las herramientas de calidad, previamente revisados por los juicios de expertos.

Por otro lado, cada etapa que conforma dicha metodología será evaluada mediante hojas de verificación del antes y después de la aplicación de esta manera se podrá llevar una correcta aplicación de la metodología de las 5S en la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial.

S1: Etiquetas Rojas, Fichas de registros, **S2:** Check list, Fichas de registros, **S3:** Manual de limpieza, **S4:** Hojas de inspección, **S5:** Hojas informativas

De esta manera se llevará una correcta aplicación de la Metodología de lean office para poder de alguna manera incrementar el nivel de la eficiencia laboral de cada individuo que conforma dicha Gerencia, para que de alguna manera las personas que visitan o intervengan las oficinas se lleven una buena impresión de la municipalidad. Esto generalmente beneficiara a todos los Huamachuquinos.

Tabla 1: Instrumentos a utilizar en la presente Investigación

FASE DE ESTUDIO		FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	PROCESO	RESULTADOS ESPERADOS
Diagnosticar la situación actual de la GDEL		GERENCIA	Observación	Guía de observación	Recolectar información	Análisis global de la Gerencia
Lean Office	5S	LIBROS	Observación	Etiquetas rojas check list Manual de limpieza Hoja de inspección Hojas de información	Marcar materiales innecesarios, Marcar materiales ordenados y buscar su espacio, Informar materiales a limpiar, etc	Eliminar, ordenar y clasificar materiales, realizar auditorías, capacitaciones.
	JIT			Hojas de verificación	Verificar los materiales que sobran en inventario	Elabora cronograma
Eficiencia Laboral	Calidad de Servicio	LIBROS, SITIOS WEB	Cuestionario	Formatos de calificación	Que los clientes califiquen al personal administrativo que les atendió	Que tan bueno es el servicio brindado por la parte del área administrativa
	Desempeño laboral	LIBROS (TESIS)	Instrumento	Formato 360° de calificación	Que los compañeros se califiquen entre si	Califiquen el desempeño de sus colegas

Validez del instrumento

Con el presente de establecer la validez de nuestro instrumento elaborado en nuestro trabajo de investigación, se realizó la validez través del método de Juicio de expertos, en cual nosotros como investigadores buscaremos a 3 expertos de nuestra especialidad, que es de la carrera de ingeniería industrial, pero en este caso tomaremos a Ingenieros agroindustriales ya que son personas que trabajan en dicha área además se aplicó un cuestionario para ver que ingeniero sabia sobre la metodología de lean office, además de revisar junto a los 3 expertos y formular las preguntas, de esta manera se hizo los instrumentos mejores para la aplicación a la Gerencia de Desarrollo Económico, para recalcar esta información tenemos a Robles (2015), donde nos indica que el juicio de expertos es la evaluación minuciosamente de expertos en el tema donde ellos evaluaran los instrumentos para su posterior aplicación a la muestra obtenida. Por ende, estos expertos pueden dar una opinión más precisa sobre la implementación de la metodología de Lean Office.

Una vez hallada la validez de Juicio de expertos con el programa SPSS para los dos instrumentos tenemos lo siguiente Instrumento n°1 (Ver [Tabla 24](#)) nos salió un nivel de significancia del 0.00067 menor al Alfa de Cronbach que es 0.5 por lo tanto es válido, Instrumento n°2 (Ver [Tabla 25](#)) nos salió 0.00133 de igual manera menor al Alfa de Cronbach 0.5, por la tanto es válido.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de nuestro instrumento, se realizará mediante el Alpha de Cronbach para ver nuestra calidad de nuestro instrumento que es la guía de observación.

Para nuestro primer instrumento sobre la guía de observación se tomaron 10 días de observación para la verificación de datos, cabe mencionar que en la presente investigación se hizo dos instrumentos con diferentes técnicas, como resultado nos arrojó un Alfa de Cronbach de 0.826, según (Miguel, 2017) la consistencia interna se considera aceptable cuando se

encuentra entre 0,70 y 0,90; para determinar la consistencia interna de una escala de veinte ítems se necesitan entre cinco y veinte participantes por cada ítem, esto quiere decir que el instrumento puede ser aplicado.

El instrumento n°2 que era un cuestionario dividido en dos partes (dimensiones) se desarrolló con la ayuda de 5 personas particulares y 5 trabajadores de la GDEL, logrando obtener un alfa de Cronbach del 0.854 (Ver Tabla 27) de nivel aceptable, dando a entender que se puede aplicar dicho instrumento.

3.5. Procedimientos

Para ver cómo está actualmente la Gerencia de Desarrollo económico de la Municipalidad Provincial Huamachuco, se utilizó a herramientas que ayuden a verificar de la mejor manera dicha área estas son la guía de observación, mediante esta herramienta se podrá dar seguimiento a la aplicación de dicha metodología en la gerencia.

Mediante la guía de observación que se aplicó se puede evaluar la situación actual de cada una de nuestras dimensiones plasmado dentro de nuestro trabajo de investigación. De esta manera analizaremos el pre test de la eficiencia Laboral.

Además, se tiene un cronograma de ejecución (Ver Tabla 28)

Siguiendo con el objetivo específico n°1 sobre calidad de servicio, se desarrollará mediante una encuesta a los clientes escogidos al azar no incluyen trabajadores de la misma municipalidad.

Nuestro segundo objetivo específico será el desempeño laboral, de igual manera se realizará mediante una encuesta donde todos los trabajadores participen haciendo una puntuación a sus compañeros de trabajo esto se hará mediante una encuesta midiendo diferentes capacidades cada uno de ellos.

El tercer objetivo específico es, establecer como la implementación de lean office mejora la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022.

Con el inicio del tercer objetivo estaremos iniciando la implantación de Lean Office para mejorar el área de las oficinas y de los almacenes, implementado primero las 5S y posteriormente el Just in Time.

Por último, el cuarto objetivo específico, establecer como la implementación de lean office mejora desempeño laboral de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022.

Aquí se trabajará a la par con el objetivo N°3 ya que primero se implantarán las dos herramientas de calidad y después su respectivo análisis descriptivo e inferencial.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos se realizará mediante la herramienta matemática SPSS y Excel para generar la información de tipo descriptiva e inferencial, según, Beatriz (2013) el método estadístico descriptivo es un grupo de técnicas donde se pueden visualizar las gráficas tablas, para dar una mejor interpretación a los resultados obtenidos después de su aplicación de las guías de observación

3.7. Aspectos éticos

El presente proyecto de investigación se realiza teniendo presente esta ética profesional, basada en la honestidad del investigador, donde los datos y la información recolectada dentro de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial se realiza con responsabilidad y con total honestidad, además para reducir los niveles de plagio se usará el programa Turnitin.

La Universidad César Vallejo valora la originalidad en la investigación. El plagio es el delito en el que el trabajo, el trabajo o las ideas de otra persona se transmiten como propias, en todo o en parte. Para evitar esto, los investigadores deben citar adecuadamente las referencias en su trabajo, de acuerdo con los estándares internacionales de publicación o según lo requiera la Universidad César Vallejo. Para ello, la comunidad

universitaria tiene acceso a un software que permite la detección de índices de similitud con otras fuentes de asesoramiento. **(Artículo 9, RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0262-2020/UCV)**

IV. RESULTADOS

Generalidades de la empresa

Descripción del Sector

La Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, es una entidad que provee y contrata la prestación de los servicios públicos básicos para la satisfacción de los ciudadanos, por ende, son instancias Descentralizadas correspondientes a los niveles de Gobierno Local, que emanan de la voluntad popular. Es una persona Jurídica de derecho público con autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su competencia.

Descripción General de la Municipalidad

La Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión es una de las doce que conforman el departamento de La Libertad en el Norte del Perú. Está situada en la parte central y oriental del departamento. Limita por el Norte con el departamento de Cajamarca; por el Este con la provincia de Bolívar y la provincia de Pataz; por el Sur con la provincia de Santiago de Chuco; y, por el Oeste con la provincia de Otuzco.

Visión

“La Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, es una institución que promueve el desarrollo humano brindando servicios de calidad y promoviendo el desarrollo de su jurisdicción de manera eficaz y eficiente con la participación proactiva de los vecinos organizados, siendo flexible ante los cambios de autoridades políticas, nuevas demandas de los vecinos e incorporación de nuevas tecnologías.”

Misión

“Somos una municipalidad moderna eficaz y eficiente que como órgano de Gobierno Local representa a toda la población de la provincia de Sánchez Carrión, prestando servicios públicos locales de calidad, lidera el desarrollo de su jurisdicción orientando la inversión de los recursos de del estado a la generación de empleo e ingresos, especialmente de la población más pobre, a la protección y preservación del medio ambiente,

y facilitando la participación de los vecinos organizados en la gestión local.”

Valores

- Responsabilidad
- Eficiencia
- Lealtad y obediencia
- Veracidad
- Justicia y Equidad
- Solidaridad
- Lealtad al Estado de Derecho

Figura 1: Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión



Los principales clientes.

Los principales clientes de la municipalidad son los mismos ciudadanos que buscan los mejores beneficios para su localidad, ya sea en gestión ambiental, turismo, obras, agricultura, ganadería, pesca, servicios como educación, salud, alimentos, entre más actividades que busquen una mejora en los lugares donde se hacer responsable la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. Y los clientes de la Gerencia de desarrollo económico local en donde se realiza el trabajo de investigación son los productores, asociaciones y público en general.

Organización de la Municipalidad.

El organigrama de la municipalidad está organizado mediante áreas administrativas ([Ver Anexo C](#)) y cada una de ellas cumple un rol muy importante para poder solucionar las inquietudes de la población, además de llevar a la municipalidad de una manera ordenada.

Después de describir de una manera general a la municipalidad de Huamachuco, pasamos al desarrollo de los objetivos planteados en esta presente investigación llevado a cabo, en la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión Huamachuco. A la misma vez que aplicaremos los instrumentos previamente evaluados por juicio de expertos, de algunos ingenieros que se tiene en la GDEL.

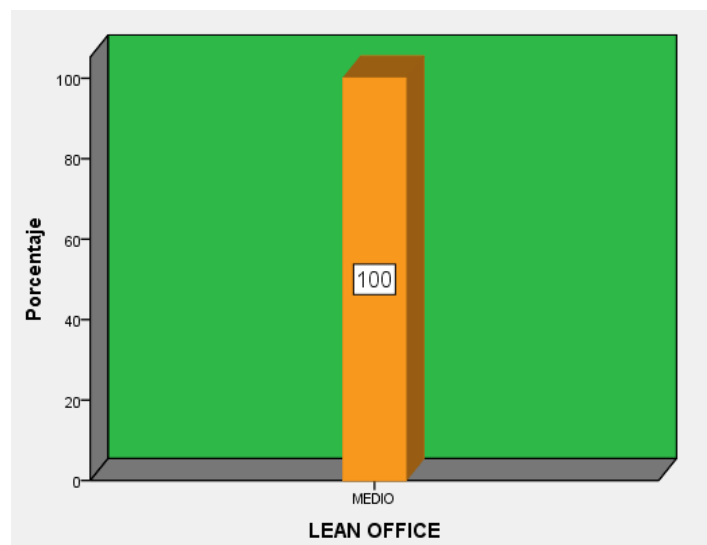
ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVOS (PRE TEST)

Variable independiente (Lean Office)

Para el desarrollo de la metodología lean office se aplicó el instrumento de la guía de observación, para ver el estado en la que se encontró antes de aplicar dichas herramientas ([Ver Anexo N](#)).

Mediante el programa IBM SPSS se logró establecer las siguientes figuras como resultados descriptivos.

Figura 2: pre test de Lean Office

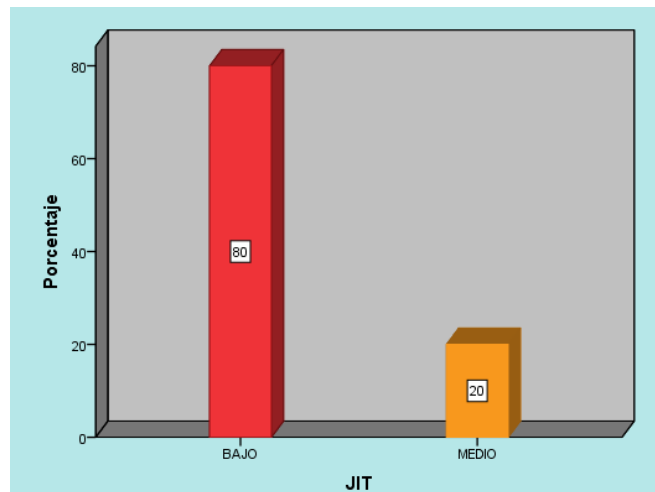


Fuente: elaboración propia IBM SPSS

En la presente figura se puede visualizar de manera general el estado actual en la que se encontró la metodología de lean office, obteniendo un 100% de nivel medio.

Dimensión 1: Just In Time

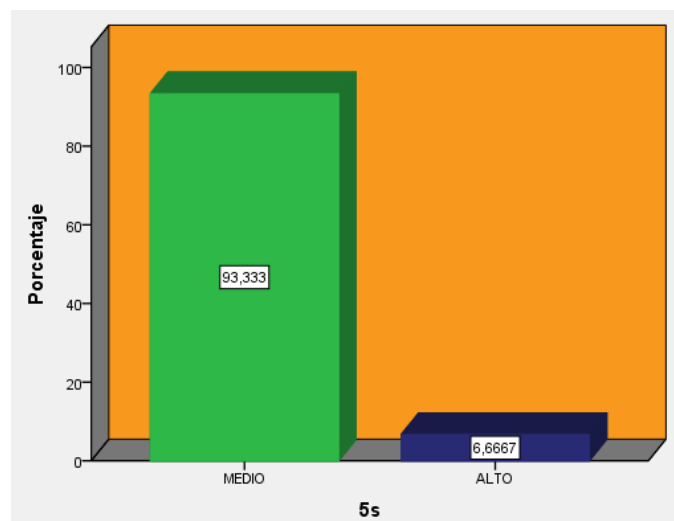
Figura 3: pre test del Just in Time



Fuente: elaboración propia IBM SPSS

En la presente figura se puede observar durante la quincena a de agosto de observación se tuvo un 80% de nivel bajo mientras que el 20% de nivel medio, esto se debe a que hay ítems en donde se habla sobre el almacén y almacenamiento de materiales-objetos y estos no han variado mucho.

Figura 4: pre test de las 5S



Fuente: elaboración propia IBM SPSS

Como se puede evidenciar en la presente imagen se logró tener un 93% de nivel medio en la herramienta de las 5S antes de implementar la metodología Lean, esto se realizó mediante 15 días como población en el presente trabajo de investigación.

Variable dependiente (Eficiencia Laboral)

Para hallar la eficiencia laboral antes de implementar cualquier metodología se hizo un análisis de los servicios brindados por parte de los trabajadores de las 6 oficinas (secretaría, Proyectos productivos, Desarrollo empresarial, Gerencia, Almacén N°1 y Almacén N°2) estos servicios programados y atendidos fueron establecidos en las siguientes fechas 01/08/2022 - 30/8/2022, se tomó una población de 15 días laborables

Los trabajadores de la GDEL respondieron unas preguntas para ver cuáles eran los clientes de sus áreas (ver Los principales clientes de cada una de las **áreas** que conforman la Gerencia de Desarrollo Económico Local son las siguiente

Secretaria:

- Las gerencias
- Subgerencias de la MPSC
- Los productores
- Trabajadores internos (GDEL)
- Trabajadores externos (de otras áreas)
- Público en general que solicitan apoyo de la G.D.E.L

Proyectos Productivos

- Productores de la provincia de Sánchez Carrión
- Instituciones públicas y privadas que soliciten apoyo en diferentes cadenas productivas
- Trabajadores internos (GDEL)
- Público en general

Servicios de Desarrollo Empresarial

- Emprendedores

- Asociaciones Económicamente activas (AEOs)
- MYPES
- Artesanos
- Comerciantes
- Público en general

Gerencia

- Productores agrícolas
- Productores pecuarios
- Productores agroindustriales
- Emprendedores
- Estudiantes
- ONG'S Instituciones Públicas relacionadas al sector

Almacén N°1

- Trabajadores de oficina
- Trabajadores de Locación
- Practicantes

Almacén N°2

- Trabajadores de Locación
- Productores
- Asociaciones

Cálculo de la eficiencia laboral antes de aplicar la Metodología Lean Office en la Gerencia de Desarrollo Económico de la MPSC, Estos resultados se trabajaron con los servicios brindados durante 15 días laborables por parte de los trabajadores que conforman dicha gerencia.

Todos los datos que se muestran en la siguiente tabla estas sacados del cuaderno que maneja el área de secretaria (**Ver Figura 39**), en donde se lleva todo el control de personas que presentan documentos para después dirigirlos a sus áreas que corresponden, existen informes que están por corregir y otros que necesitan pasarlos al sistema.

Tabla 2: Índice de eficiencia laboral de la GDEL - trabajadores

FECHA	<i>Eficiencia laboral</i> $\frac{\text{Servicios brindados a tiempo}}{\text{Servicios programados}} \times 100$		
	SERVICIOS BRINDADOS	SERVICIOS PROGRAMADOS	EFICIENCIA LABORAL
1/08/2022	9	11	82%
2/08/2022	7	10	70%
3/08/2022	8	8	100%
4/08/2022	11	15	73%
5/08/2022	7	7	100%
8/08/2022	6	6	100%
9/08/2022	4	4	100%
10/08/2022	10	12	83%
11/08/2022	2	2	100%
12/08/2022	5	5	100%
17/08/2022	3	3	100%
18/08/2022	11	15	73%
19/08/2022	5	5	100%
22/08/2022	5	5	100%
23/08/2022	19	20	95%
TOTAL	112	128	88%

Fuente: Elaboración propia

Como se visualiza en la presente tabla la eficiencia laboral de la GDEL es de un 88% con un total de 112 servicios o trabajadores atendidos con sus respectivos informes, previo a esto la secretaria hace un cronograma de programación esto se realiza mediante llamadas d ellos trabajadores de la GDEL, para que de esta manera los trabajadores puedan presentar y corroborar su informes en las áreas que corresponden una vez se retengan los informes estos serán revisados y corregidos ara posteriormente entregar a las demás subgerencias en la Municipalidad central, esto dependerá de lo que traten dichos informes, cabe mencionar que los cargos de cada informe se trasladan a un archivero en donde están clasificados según el orden de oficio, informe, carta, memorándums, planes de trabajo, órdenes de compra. La GDEL cuenta con más de 20 trabajadores y están divididos en oficina y locación (personas que salen a campo para verificar que los productores, asaciones desarrollen los procesos de la mejor manera).

Tabla 3: Índice de eficiencia laboral de la GDEL – personas particulares

FECHA	<i>Eficiencia laboral</i> $\frac{\text{Servicios brindados a tiempo}}{\text{Servicios programados}} \times 100$		
	SERVICIOS BRINDADOS	SERVICIOS PROGRAMADOS	EFICIENCIA LABORAL
1/08/2022	4	4	100%
2/08/2022	3	3	100%
3/08/2022	6	6	100%
4/08/2022	7	7	100%
5/08/2022	4	4	100%
8/08/2022	5	5	100%
9/08/2022	6	7	86%
10/08/2022	2	2	100%
11/08/2022	6	6	100%
12/08/2022	3	3	100%
17/08/2022	8	9	89%
18/08/2022	12	15	80%
19/08/2022	9	12	75%
22/08/2022	6	7	86%
23/08/2022	15	15	100%
TOTAL	96	105	91%

Como se visualiza en la presente tabla la eficiencia laboral de la GDEL para las personas particulares que fueron atendidas (servicios) es de un 91 %, personas particulares nos estamos refiriendo a al público en general que vienen por información, talleres, presentar solicitudes, practicantes, etc.

Para ver las causas más comunes que se suelen presentar en la hora de trabajado dentro de la gerencia de Desarrollo Económico se realizó un diagrama de Ichikawa(Ver Figura 36) de esta manera podremos saber cuáles son los problemas con más jerarquía, haciendo que la eficiencia laboral no pueda aumentar, no quiero decir que el personal administrativo de la gerencia no sea muy eficiente, si no que con la aplicación de ciertas herramientas podemos mejorar la eficiencia laboral de todas las áreas que está a cargo dicha G.D.E.L.

Dimensión 1: Calidad de servicio

En la primera dimensión de la eficiencia laboral, que es calidad de servicio, me propuse como objetivo especificado 1 ver cuál es el nivel de servicio

según las personas atendidas, se aplicó su respectivo instrumento que constaba de 5 preguntas, este cuestionario se tomó antes y después de implementar el Lean Office.

Situación Actual

Para establecer como el lean office genera un efecto en la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad, se realizó una antes de la situación actual en la que se encontró la gerencia y todas sus áreas que están a cargo dentro de la municipalidad.

Si bien es cierto existe diferentes herramientas para mejorar el ambiente laboral, generando que el nivel de servicio sea lo más satisfactorio para las personas dentro de una institución. Para evaluar ambos casos (antes y después) tomaremos los tiempos de 15 días establecidos como población de estudio para este trabajo de investigación.

Primeramente, veremos cuantas áreas conforma la gerencia de desarrollo económico local:

- **Área de secretaria**

El área de secretaria es una de las más importante ya que es aquí en donde inicia todo el proceso de la recepción de documentos, productores, beneficiarios, trabajadores, entre otras personas, en este caso tomaremos a este tipo de personas como nuestros principales clientes.

- **Área de proyectos productivos**

De igual manera en esta área se decepcionan y se emiten una serie de documentos, además de ser el área con más trabajadores que a diario están llegando a este escritorio para ver ciertos documentos darle ordenes de salidas a campo para ver los proyectos que se viene desarrollando esta área.

- **Área de desarrollo empresarial**

Una de las áreas que trabaja principalmente con la población ya que es aquí en donde ciertas personas vienen por cupos para los

talleres que se vienen desarrollando por parte de la municipalidad, existen diferentes talleres como textilería, repostería y coctelería a diario visitan el área de desarrollo empresarial para poder inscribirse, cabe mencionar que los talleres se llevan a cabo todos los meses por ende la concurrencia de personas esta siempre y todos los días de la semana.

- Gerencia

Es el cerebro de toda empresa, aquí en esta institución pública la gerencia viene desarrollando ciertas actividades en beneficio de la población, la gerente de desarrollo económico está constantemente visitando e inaugurando proyectos en los lugares en donde se les está apoyando en diferentes proyectos y es el área con más ocupaciones, es por eso que ciertas personas que visitan la gerencia no se les puede atender por diferentes circunstancias.

- Almacén N° 1

Es un alcen donde se guardan provisiones para los trabajadores que salen a campo, además de tener ciertas cosas de escritorios.

- Almacén N°2

Es el almacén más amplio que le pertenece a la gerencia de desarrollo económico local y este situado en un lugar muy lejos de las oficinas y cuenta con materiales de todas las áreas y sub áreas.

Teniendo en cuenta todas las áreas que están en la G.D.E.L pasamos a ver cómo estuvo el nivel de servicio antes de la aplicación del lean office aplicando un formato (**Ver Anexo G**) de instrumento de 5 ítems actualmente dentro de la Gerencia.

Se aplico una escala de Likert para medir el nivel de servicio que se le brindo por parte del personal de las áreas de trabajo. Cabe mencionar que las 10 personas escogidas para ver el nivel de la calidad de servicio fueron personas particulares que no son muy recurrentes dentro de la gerencia de Desarrollo Económico, se excluyeron Trabajadores de la mismos Gerencia de Desarrollo económico.

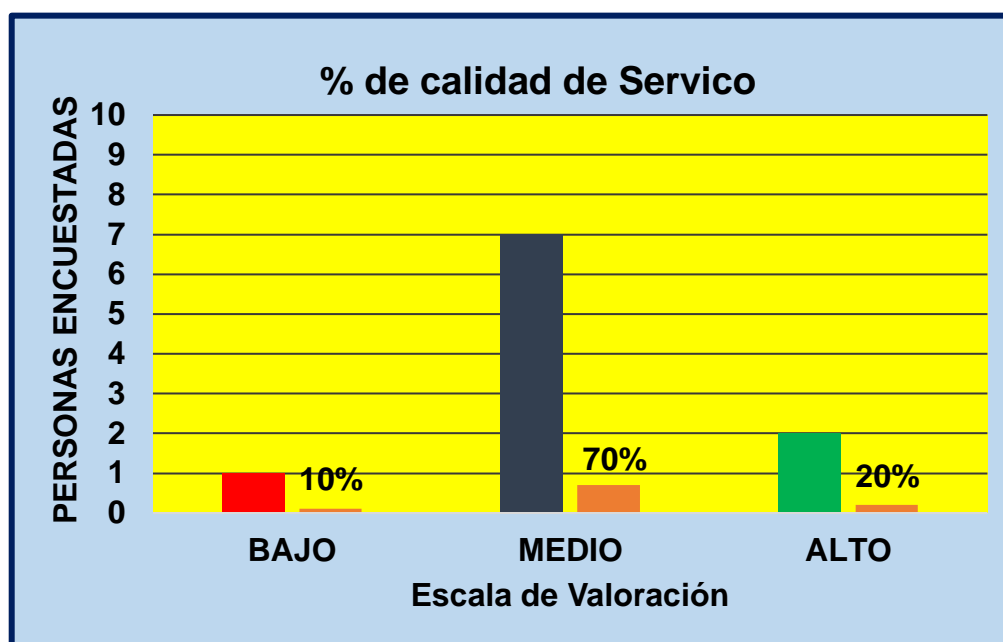
Tabla 4: Preguntas y respuestas de la encuesta 22/08/2022-31/08/2022

Personas encuestadas	Ítems				
	¿La información brindada fue de su agrado?	¿El tiempo fue el adecuado?	¿Cómo fue la atención del personal del área?	¿Te agrado el personal de la gerencia?	¿Cómo calificarías nuestro servicio?
1	5	5	5	3	5
2	3	2	3	2	2
3	4	5	4	3	4
4	5	5	2	3	3
5	5	3	4	5	5
6	3	3	2	2	5
7	5	2	2	2	4
8	3	3	3	3	3
9	3	2	3	2	2
10	3	3	4	4	5

Fuente: Encuestas

Como se puede visualizar en nuestra recepción de datos de los encuestados de algunos clientes que solo fueron 10 personas, se tomaron estas 10 personas por el motivo de que ellos estaban vendiendo más seguido a la gerencia de Desarrollo Económico es por eso que se prestaron para responder las siguientes preguntas, ya que las demás personas que eran atendidas no contaban con tiempo para poder responder 5 preguntas. En las entidades públicas los servicios que se brindan son rápidos y las personas (clientes) que solicitan dialogar, entregar materiales, solicitar capacitación son personas del campo ya que a ellos son los principales beneficiarios que pertenecen a la Municipalidad, y para responder un cuestionario por más pequeño que sea lo es muy dificultoso para ellos.

Figura 5: Escala de Valoración



Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico se visualizan los resultados de la escala de valoración que se hizo al final de recibir todas las encuestas obteniendo como resultado un 70% de calidad de servicio Medio por parte de 7 personas encuestadas, mientras que el 10%, es decir que 1 persona calificó bajo el nivel de servicio por parte de la G.D.E.L.

Dimensión 2: Desempeño laboral

En la presente dimensión se trabajó el estado en el que se encontraba el desempeño laboral de la GDEL, para ello se aplicó su respectivo instrumento, de igual manera antes y después del Lean Office en la GDEL.

El desempeño laboral hoy en día influye en cualquier trabajador, esto depende de cómo este el trabajador anímicamente, esto va de cuánto el trabajador está satisfecho con el ambiente laboral y otra es que el trabajador este en su puesto de trabajo adecuado.

Con este objetivo buscamos ver cómo la metodología de Lean Office puede mejorar la actitud laboral de todos los trabajadores dentro de esta institución pública, para ver mejor si el trabajador tiene un buen desempeño laboral dentro y fuera de las instalaciones de las oficinas de la Gerencia el cliente se verá satisfecho porque vera

que se preocupará por brindar la mejor calidad de servicio para que de esta manera pueda dejar cautivado de una buena percepción de las Municipalidad de Huamachuco se aplicó un formato de instrumento ([Ver Anexo I](#)) a cada trabajador, esta evaluación permite ver la opinión de todas las personas que las rodea. Ya que son ellos quienes están constantemente en la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la M.P.S.C. para medir el desempeño de cada uno de los colaboradores.

Aplicación de la evaluación 360°

Capacidades

- **Comunicación**
- **Trabajo en equipo**
- **Resolución de problemas**
- **Organización y administración del tiempo**
- **Enfoque en el cliente**

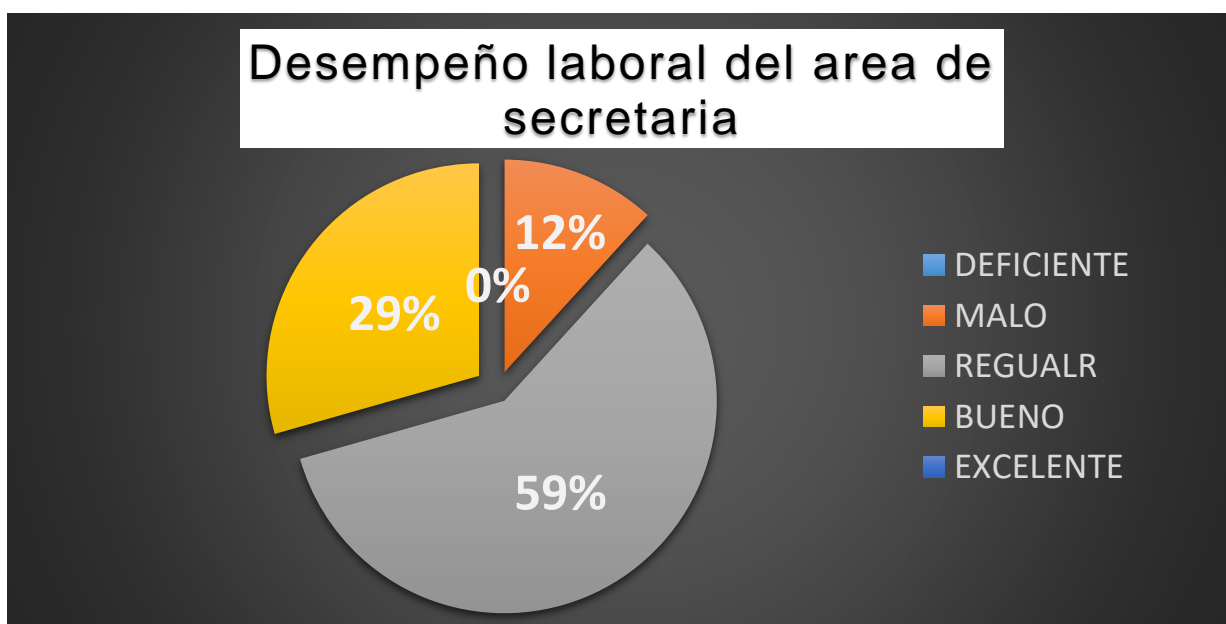
De esta manera todos los trabajadores calificaran a sus compañeros de trabajo esta herramienta de la 360° consiste en preguntas con diferentes capacidades.

Para la evaluación se tomaron 17 ítems de los cuales se les entrego a los 6 trabajadores de las 6 áreas que existen en esta gerencia, primeramente, Tengamos en cuenta que esta evaluación ha sido programada el *02/09/2022* para que ellos tengan en cuenta sobre la aplicación de la evaluación. Dicha evolución empezó el *05/09/2022* en que los instrumentos fueron validados

Como redactamos anteriormente tenemos 6 áreas, y 5 capacidades a evaluar, esto se desarrolló de la siguiente manera: Cada una de las áreas se le asignará una capacidad sobrando un área a quien se le evaluará empezando con el área de secretaria.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos por las encuestas aplicadas a los trabajadores de la G.D.E.L en las fechas *05/09/2022-30/09/2022*.

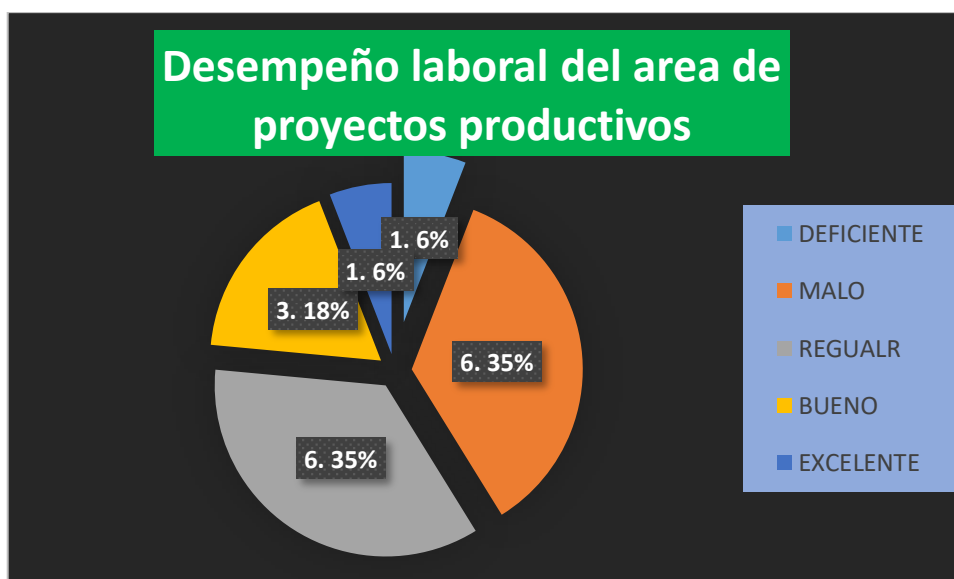
Figura 6: Desempeño laboral de secretaria



Fuente: Elaboración propia

Se puede visualizar de 17 ítems que respondieron las demás áreas de la Gerencia hacia el área de secretaria el desempeño laboral está en regular ya que se contó más del 59% dando a entender que no hay una buena atención al cliente interno como externo haciendo que se lleven una mala impresión de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.

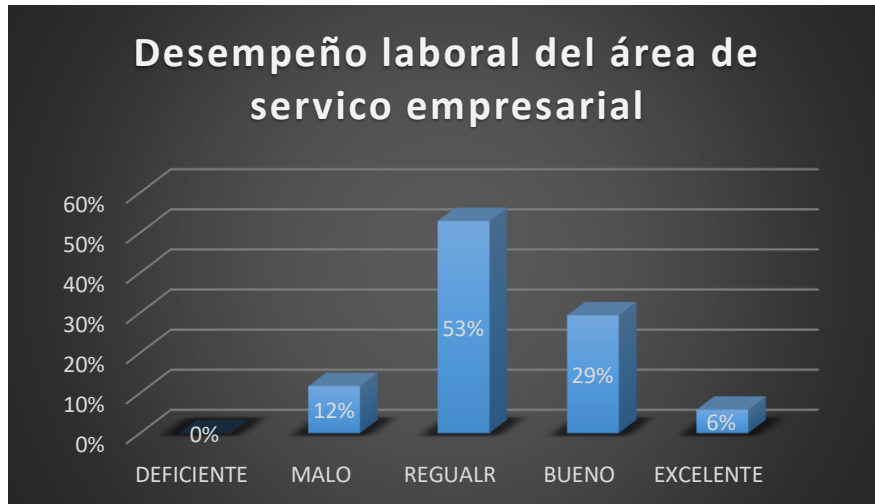
Figura 7: Desempeño laboral del área de Proyectos Productivos



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar la igualdad de la escala Regular y Malo con 6.35%, de igual manera las demás áreas calificaron a su compañero de trabajo como desempeño laboral bajo, esto se puede dar por diferentes circunstancias ya que es una entidad pública.

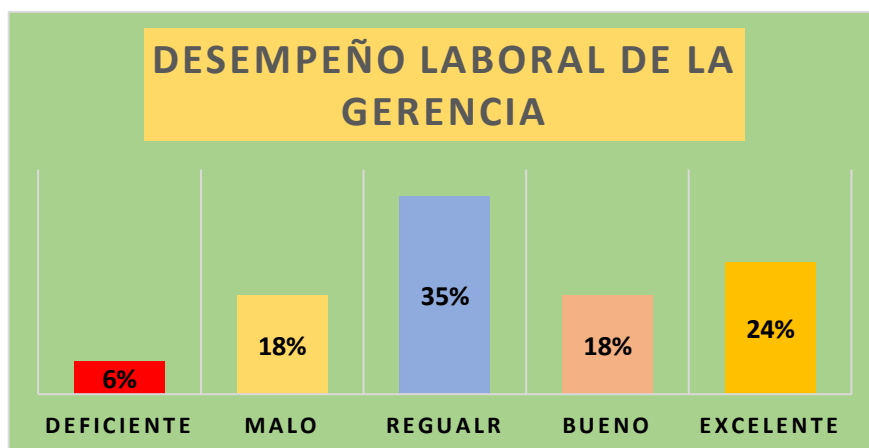
Figura 8: Desempeño laboral del área de Proyectos Productivos



Fuente: Elaboración propia

En la presenta el puntaje alcanzado por la evaluación de los compañeros de trabajo hacia el personal del área de Servicios empresariales con 17 ítems, teniendo como un desempeño laboral regular de un 53% y con un 29% de bueno para ciertos trabajadores que respondieron a la evaluación de 360° de la Gerencia de Desarrollo Económico Local.

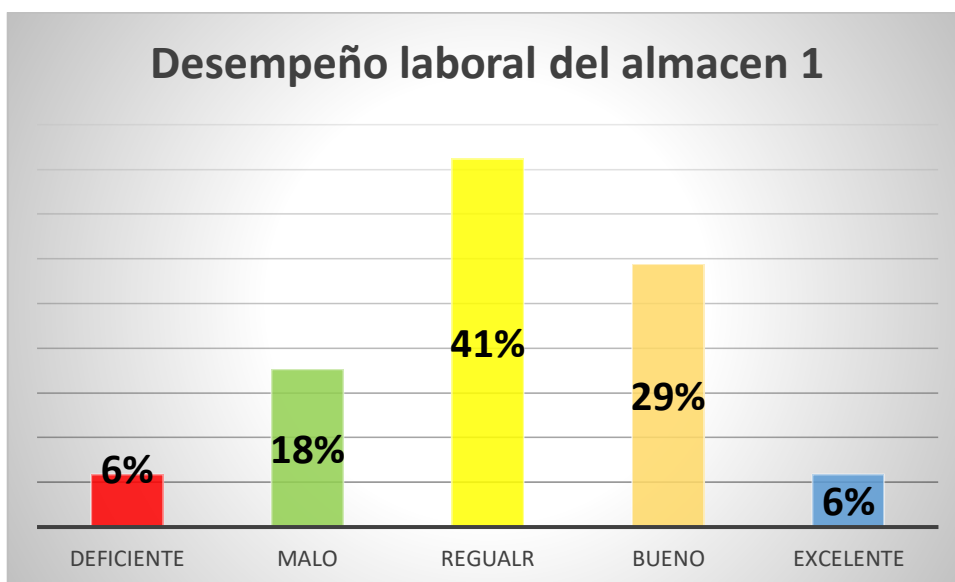
Figura 9: Desempeño laboral de la gerencia de D.E.L



Fuente: Elaboración propia

En esta figura se puede visualizar que de los 17 ítems resueltos por las demás áreas calificaron al personal del área de Gerencia con un 35% de regularidad esto hace que la puntuación al desempeño laboral dentro del área de Desarrollo Económico está en proceso de mejora, además calificaron en ambas escalas de malo y bueno con 18%.

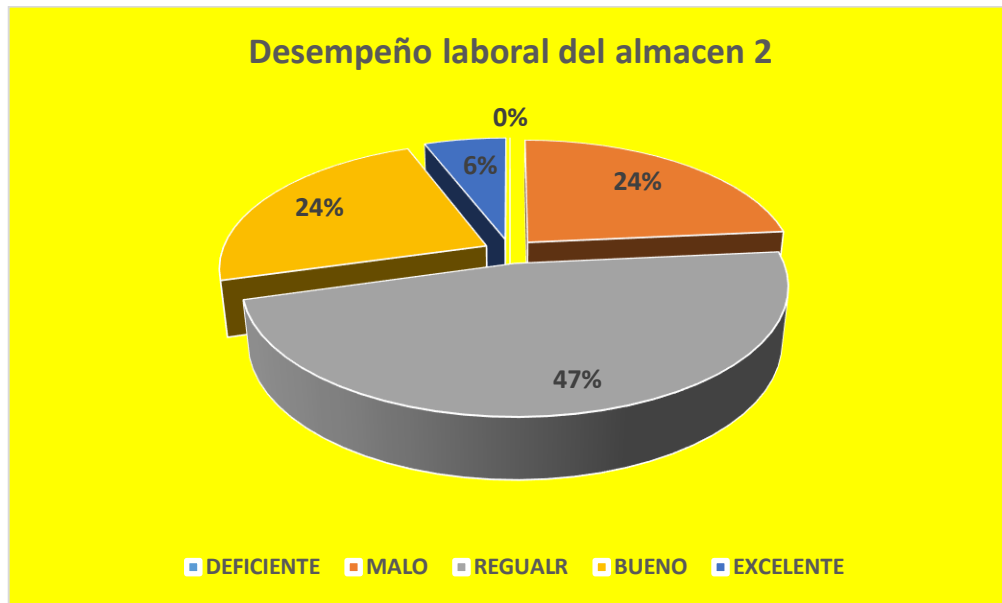
Figura 10: Desempeño laboral del personal del almacén N°1



Fuente: *Elaboración propia*

En esta figura N°6 se muestra el puntaje que se le brindó al personal que trabaja en el almacén 1, recordemos que este almacén es solamente de provisiones alimentarios, materiales de escritorios, como hojas bond, lapiceros, posit, etc. El resultado del desempeño laboral que le colocaron de 41% de regular y un 29% de bueno.

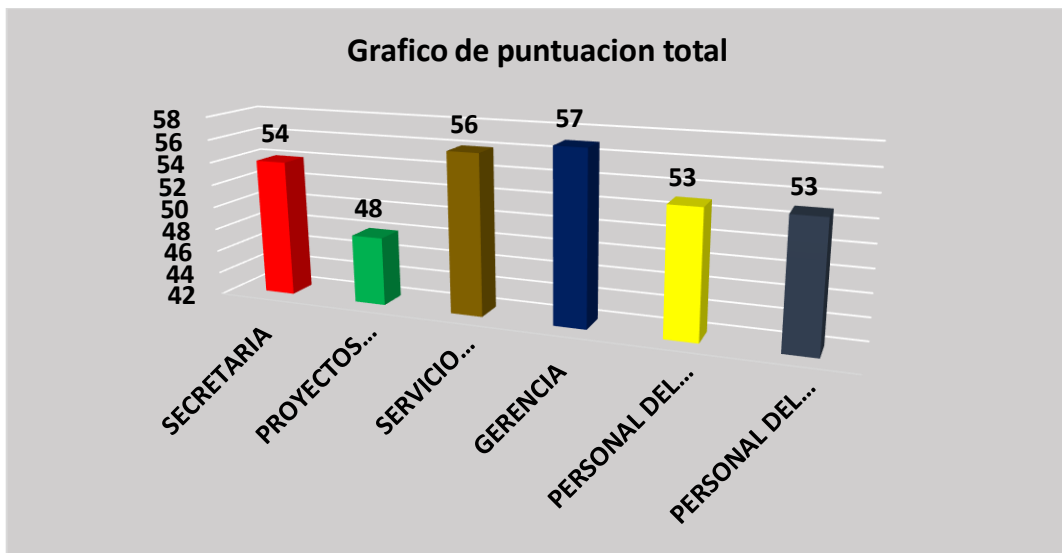
Figura 11: Desempeño laboral del personal del almacén 2



Fuente: Elaboración propia

En la presente figura N°11, se puede visualizar que el 40% de las respuestas a los 17 ítems se colocó una calificación regular mientras que un 24% de bueno y malo.

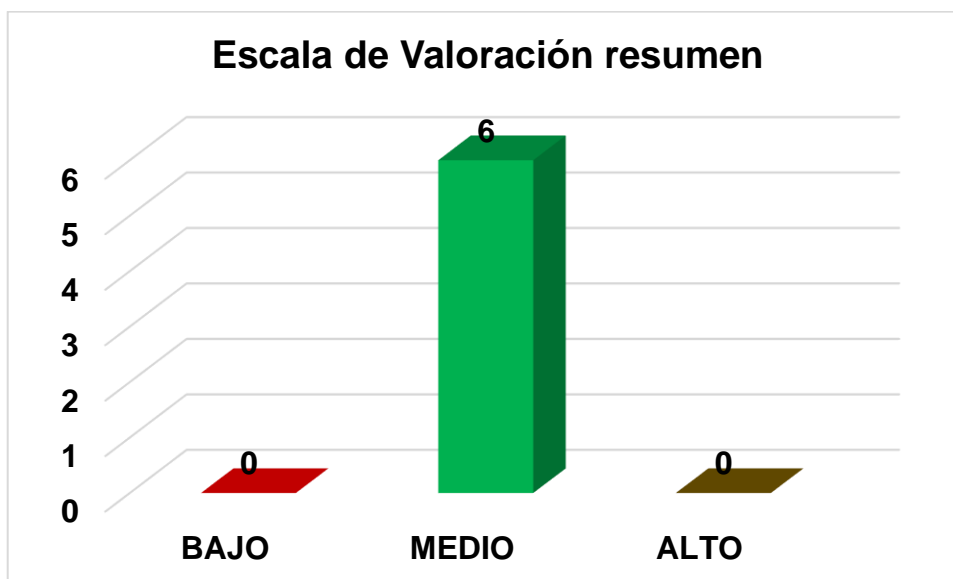
Figura 12: Puntuación de total de los encuestados



Fuente: Elaboración propia

Por último, se desarrolló una escala de valoración para ver el puntaje total del desempeño laboral de los trabajadores de la G.D.E.L.

Figura 13: Escala de valoración para ver el nivel de Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

Como se visualiza en la presente figura los 6 trabajadores encuestados según la escala de valoración ([Ver Tabla 29](#)) tienen el desempeño laboral medio.

Se pudo observar y analizar nuestras 2 dimensiones Calidad de Servicio y Desempeño laboral como estuvo actualmente antes de implementar cualquier herramienta de calidad para aumentar la eficiencia laboral tengamos en cuenta que la eficiencia laboral es la capacidad de hacer alguna cosa o cumplir el con los objetivos planteados utilizando pocos recursos.

Si bien es cierto en las entidades públicas sobre todo en las municipalidades los objetivos planteados son en general, en la Gerencia de Desarrollo Económico Local se está dividiendo por las áreas de oficina y cada una de ellas cumple una función respectiva y genera sus propios servicios a la ciudadanía y a la vez su propia manipulación de documentos para ser emitidos en las distintas áreas de la M.P.S.C.

IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA LEAN OFFICE

Lean Office (Variable Independiente)

Para esta variable se plasmó las 5S y JIT (Just In Time) como dimensiones, para poder desarrollarlo y aplicarlo en la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión-Huamachuco se realizará mediante etapas.

Implementación de la Herramienta del Just In Time (Justo a Tiempo)

El método justo a tiempo es uno de los más importantes en el rubro de gestionar bien los materiales que se necesitan en una empresa de producción de cualquier producto, además de que se puede aplicar en diferentes sectores, para este caso se aplicó en una entidad pública.

Primeramente, hacer cambios en una entidad pública como lo es una Municipalidad, es muy complicado, ya que ellos manejan un formato ya establecido para las órdenes de compra de materiales en un determinado tiempo para sus clientes como son los productores, asociaciones necesitan para sus respectivos proyectos, estos pueden ser de frutales, invernaderos de hortalizas, invernaderos de forestales, plantas lácteas, tema veterinario, así como tema agrícola.

Así que se acordó crear un cronograma en donde los materiales se entreguen a tiempo para entregar todos los materiales que están en el almacén n°2 y el las oficinas de la GDEL a donde pertenecen, ya que en este año se termina la gestión del alcalde Robeth Contreras Morales.

Figura 14: Pasos para el cumplimiento del Just in Time



Fuente: elaboración propia

En el presente grafico se logra evidenciar los pasos que se seguirán para el cumplimiento del Just In Time para los beneficiarios de la GDEL

Realización del Inventario de la GDEL

Primeramente, se realizó el inventario total que se tiene en la gerencia de desarrollo económico local tanto en oficinas como en almacenes, para posteriormente derivarlos a los lugares o a las comunidades de quien las solicito.

Tabla 5: Inventario de la GDEL

INVENTARIO de la GDEL	
Materiales	Cantidad
Picos	10
Lampas	8
plástico	200m ²
barretas	5
Carretillas	2
Alambre con Púas	100 m ²
Alambre N°16	101 m ²
Mangueras de polietileno	30m
Medicina veterinaria	20 litros de prosantel
Medicina de hortalizas	5 litros de Herbicidas
Medicina de frutales	3 litros de Trianzinas
Batidora	1
Balanza gramera	1
Refractómetro	1
Termómetro	1
Telas	100 m ²
Azúcar	2 bolsas
Alambre N°16	20m
Bolsa de retazos	

Fuente: Elaboración propia

Para verificar a quienes pertenecen estos materiales se pidió a las órdenes de compra de los materiales a los ingenieros que están a cargo de locación (personas que salen o tienen a cargo uno de tantos proyectos que tienen la Gerencia de Desarrollo Económico Local).

Verificación del destino de los materiales

El destino de los materiales es muy importante se coordinó con los de la gerencia de DEL para ver quienes habían requerido estos materiales

Tabla 6: Destino de los materiales de la GDEL

DESTINO DE MATERIALES DE LA GDEL		
Materiales	Cantidad	DESTINO
Picos	10	Mallan
Lampas	8	Mallan
plástico	200m ²	biohuertos escolares
barretas	5	Mallan
Carretillas	2	invernadero del molino
Alambre con Púas	100 m ²	Mallan
Alambre N°16	101 m ²	Para la asociación de Mallan
Mangueras de polietileno	30m	Invernaderos Agua Blanca
Medicina veterinaria	20 litros de prosantel	molino grande
Medicina de hortalizas	5 litros de Herbicidas	Curgos
Medicina de frutales	3 litros de Trianzinas	Mallan
Batidora	1	La cabaña
Balanza gramera	1	La cabaña
Refractómetro	1	La cabaña
Termómetro	1	La cabaña
Telas	100 m ²	patrimonio
Azúcar	2 bolsas	
Alambre N°16	20m	biohuertos en Curgos
Bolsa de retazos		textilería

Fuente: Elaboración propia

Como se puede visualizar en el presente cuadro se estableció a quienes pertenecen estos materiales que fueron comprados en la presente gestión para que en las fechas del 26/10/2022 hasta 30/10/2022 se logren entregar todos estos materiales conforme se haga el cronograma de entrega a las asociaciones, productores, escuelas.

Programación de entrega según la GDEL

Una vez que se sabe quiénes lo usan estos materiales se procedió a realizar la programación. Cuya programación fue revisada y firmada por la Gerente de DEL ([Ver Anexo E](#)) para poder visitar los proyectos que se vienen ejecutando en la presente gestión.

Tabla 7: Cronograma de entrega de material según los beneficiarios

CRONOGRAMA DE ENTREGA DE MATERIALES DE LA GDEL-MPSC			
Materiales	Cantidad	DESTINO	FECHAS DE ENTREGA
Picos	10	Mallan	26/10/2022
Lampas	8	Mallan	26/10/2022
plástico	200m ²	biohuertos escolares	27/10/2022
barretas	5	Mallan	26/10/2022
Carretillas	2	invernadero del molino	29/10/2022
Alambre con Púas	100 m ²	Mallan	26/10/2022
Alambre N°16	101 m ²	Para la asociación de Mallan	26/10/2022
Mangueras de polietileno	30m	Invernaderos Agua Blanca	29/10/2022
Medicina veterinaria	20 litros de prosantel	molino grande	27/10/2022
Medicina de hortalizas	5 litros de Herbicidas	Curgos	27/10/2022
Medicina de frutales	3 litros de Trianzinas	Mallan	26/10/2022
Batidora	1	La cabaña	28/10/2022
Balanza gramera	1	La cabaña	28/10/2022
Refractómetro	1	La cabaña	28/10/2022
Termómetro	1	La cabaña	28/10/2022
Telas	100 m ²	patrimonio	26/10/2022
Azúcar	2 bolsas		-
Alambre N°16	20m	biohuertos en Curgos	27/10/2022
Bolsa de retazos		textilería	30/10/2022

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la presente tabla, en la gerencia de desarrollo económico se cuenta con diferentes materiales e insumos que serán entregados a tiempo y a quien le corresponde en las fechas establecidas.

Por otro lado, se contará con un almacén más organizado cuando estos hagan sus compras futuras más libres, si bien es cierto la GDEL no cuenta con un almacén bien estructurado, ya que en donde se encuentra es el área de servicios

higiénicos del Estadio Municipal de Huamachuco, pero con la entrega de los materiales a tiempo se tendrá más amplio el espacio. ¿Por qué digo a tiempo?, porque como sabemos este es el año en que se cambian de alcaldes y se tiene que retirar, ordenar, clasificar todos los materiales, además de capacitar a los trabajadores en temas de organización de materiales para que las entrega sean más rápidas y precisas. Ya que la función de la herramienta Justo A Tiempo es establecer entregas de estas materias a tiempo.

A continuación, se podrá evidenciar los lugares en donde se realizó el trabajo con estos materiales y explicar para que se usaron en el día que se programó la entrega:

Se visitó el caserío de Mallan llevando los siguientes materiales; Picos, lampas, alambre con púas, alambre lizo, medicina para las plantas.

Figura 15: Entrega de materiales para emparrado de granadilla 26/10/2022



Fuente: *Elaboración propia*

Como se puede visualizar en la presente figura el emparrado de granadilla donde consiste en colocar palos con y encima de ellos colocar los alambres que servirán como soporte para las plantas de granadilla, por lo tanto, se entregó estos materiales a en el tiempo establecido por la GDEL.

Por otro lado, en la misma fecha se entregó a tiempo el material de telas

Figura 16: Entrega de telas a al área de patrimonio 26/10/2022



Fuente: elaboración propia

Se logro entregar la mayoría de las telas en la fecha establecida por la gerencia DEL

Figura 17: Entrega de materiales para el vivero de Molino Grande



Fuente: Elaboración Propia

Se logro entregar a tiempo estos materiales en la fecha establecidas en horas de la mañana para que los trabajadores tengan que transportar la tierra ya preparada a los invernaderos.

Figura 18: Vacunación de bovinos en Molino Grande 27/10/2022



Fuente: Elaboración propia

Se logro visitar a tiempo con las medicinas para los animales del caserío de Molino grande

En la misma fecha por la tarde nos trasladamos al distrito de Curgos para realizar la entrega de semillas, alambres que servirán para crear un biohuerto escolar de su institución educativa.

Figura 19: Entrega de materiales en Curgos 27/10/2022



Fuente: Elaboración propia

Figura 20: Entrega de materiales a la planta láctea la Cabaña 28/10/2022



Fuente: Elaboración propia

Como se puede evidenciar en la presente imagen se logró entregar a tiempo estos equipos para mejorar la productividad de la planta láctea en Chaquilbamba

Figura 21: Entrega de mangueras de polietileno 29/10/2022



Nivel de cumplimiento de la implementación de la herramienta del Just In Ti a los respectivos beneficiarios quien nos encomendó de entregar a los GDEL

Tabla 8: Nivel de cumplimiento de la JIT

LUGAR	N° de materiales entregados	N° Total de materiales existente	Nivel de cumplimiento
GDEL	17	19	89%

Fuente: Elaboración propia

Implementación de la Herramienta de las 5S

Aplicación de SEIRI – Calcificar

Para la primera etapa se implantará las 5S para minimizar los materiales que no estén sumando para que la eficiencia laboral sea más elevada.

Tabla 9: Ficha de registro de la evaluación de la Clasificación

AREA:	Secretaría, proyectos productivos, servicio empresarial, almacén 1			ALMACEN 2		
S1	SEIRI					
	CLASIFICACIÓN					
DIA	<i>Indice de materiles clasificados</i> $\frac{\text{Cantidad de materiales clasificados}}{\text{total de materiales existentes}} \times 100$					
	N° DE PRODUCTOS CLASIFICADOS	N° DE PRODUCTOS TOTALES	TOTAL	N° DE PRODUCTOS CLASIFICADOS	N° DE PRODUCTOS TOTALES	TOTAL
5/09/2022	5	15	33%	3	7	43%
6/09/2022	1	15	7%	1	7	14%
7/09/2022	5	15	33%	1	7	14%
8/09/2022	4	15	27%	4	7	57%
9/09/2022	4	15	27%	5	7	71%
12/09/2022	2	15	13%	1	7	14%
13/09/2022	1	15	7%	5	7	71%
14/09/2022	5	15	33%	1	7	14%
15/09/2022	1	15	7%	4	7	57%

16/09/2022	3	15	20%	1	7	14%
19/09/2022	4	15	27%	4	7	57%
20/09/2022	2	15	13%	3	7	43%
21/09/2022	3	15	20%	1	7	14%
22/09/2022	2	15	13%	2	7	29%
23/09/2022	3	15	20%	4	7	57%
26/09/2022	5	15	33%	3	7	43%
27/09/2022	5	15	33%	5	7	71%
28/09/2022	3	15	20%	5	7	71%
29/09/2022	3	15	20%	4	7	57%
30/09/2022	2	15	13%	5	7	71%
TOTALES			21%	TOTALES		44%

Fuente: elaboración propia

Actualmente en la Gerencia de Desarrollo Económico haciendo un análisis cuenta con 15 materiales- objetos que están perjudicando el paso a los estantes y escritorios de las distintas áreas, esto hace que el lugar se vuelva más pequeño de lo que es.

Por otro lado, encontramos 7 materiales objetos en el almacén N°2, cabe mencionar que la oficina de gerencia y el almacén hay una gran diferencia de distancia 500 metros.

Mejoramiento de la S1: Clasificación

Como investigador se propuso identificar todos los materiales tanto en la gerencia de Desarrollo Económico como en el almacén número 2 mediante la elaboración de las etiquetas rojas como herramienta para la primera S.

- Elaboración de las etiquetas rojas para su aplicación en la G.D.E.L.

Figura 22: Presentación de la etiqueta roja

Autor:	SANCHEZ PEÑA ANTONY				
N°	AREA:	ETIQUETA 5S	FECHA:		
PROBLEMA DETECTADO					
ACCION PRPUESTA	1. Eliminar		5. Señalizar		
	2. Eliminar- Pendiente decisión		6. Limpiar		
	3. Ordenar		7. Reparar /Mejorar		
	4. Identificar		8. Estandarizar		
	Otras: Describir				

Fuente: Elaboración Propia

En la presente figura se observa la etiqueta roja ya elaborada para su posterior aplicación en la GDEL

Costo de inversión

Tabla 10: Costo de la aplicación de las etiquetas rojas

Materiales	Precio /unid	unidades	total (S/)
<i>Papel Pegatina</i>	S/ 0.50	22	S/ 11
<i>Lapiceros</i>	S/ 3	2	S/ 6
<i>Tijeras</i>	S/ 5	2	S/ 10
TOTAL			S/ 27

Fuente: *Elaboración propia*

El costo de inversión para la colocación de las etiquetas rojas en todos los materiales que en total son 22 salió un total de S/. 27 gasto que será autofinanciado por el investigador.

Aplicación de la mejora

En la primera semana de noviembre se colocó en diferentes lugares, materiales las etiquetas rojas de esta manera se podrá reducir los materiales que están en las oficinas y los almacenes tantos necesarios como innecesarios.

Figura 23: Aplicación de la etiqueta roja



Figura 24: Objetos con la etiqueta roja



El almacén N°2 está a 500 metros de las oficinas de la Gerencia de Desarrollo Económico, de igual manera se lograron etiquetar algunos materiales para ordenar, ya que el almacén está repleto de cosas:

Figura 25: etiquetas rojas en el almacén N°2



Fuente: Elaboración Propia

En la presente figura se puede visualizar un desorden total por parte de los materiales, pero ya fueron clasificados mediante las etiquetas rojas, para posteriormente darle un orden, como sabemos en una municipalidad Provincial y en todas para que un acosa o material pueda ser eliminado se tiene que mandar un reporte, esto toma demenciado tiempo, por lo tanto solo nos quedó ordenarlos, para tener un ambiente de trabajo más organizado,

para que de esta manera podamos incrementar la eficiencia laboral de los trabajadores de esta área.

Como se puede evidenciar hay materiales que no están muy ordenados y vemos un almacén que esta sobrecargado es por eso que más adelante se hará un MRP para que estará involucrando a la herramienta Justo a Tiempo (JIT) de esta manera para los siguientes, esos se tendrá que requerir al almacén central materiales que se pueden entrar a tiempo a los productores, de esta manera se tendrá una buena gestión de inventarios.

Estos materiales como son:

- Picos
- Lampas
- Carretillas
- Púas
- Alambre
- Mangueras
- Plásticos
- Medicina veterinaria
- Medicina agropecuaria
- Medicina de hortalizas
- Medicina de frutales

Estos materiales pertenecen a los productores de diferentes proyectos que viene realizando la Municipalidad. Hasta la fecha se vienen entregando cada uno de los materiales para que el almacén quede libre de materiales además que debieron ser entregados en su momento.

Aplicación de SEITÓN – Ordenar

Después de clasificarlos la mayoría de objetos que están desorganizados, ahora toca organizarlos según la clasificación que le hemos dado con las etiquetas rojas.

A continuación, se podrá visualizar un antes y después de la aplicación de la segunda S en las oficinas y almacenes.





ANTES



DESPUES



ANTES



DESPUES



Tabla 11: Índice de cumplimiento de la primera S(SEIRI)

N° Total de tarjetas	N° de tarjetas eliminadas	Nivel de cumplimiento
22	19	86%

Fuente: elaboración propia

Como se puede evidenciar en la presente tabla el nivel de cumplimiento es de 86% de esta manera estamos realizando de la mejor manera la implementación de la herramienta de las 5S

Aplicación de SEISO – Limpiar

Para la tercera S se estableció un manual de limpieza para esto se trabajó mediante un formato (**Ver Anexo J**) para que los trabajadores que están a cargo de la limpieza mantengan un ambiente limpio, ya que todos los días el personal solo limpia o trapea el piso. Mientras que tenemos varios estantes, la oficina de la Gerencia de Desarrollo Económico cuenta con 5 estantes que tienen que ser limpiados cada cierto tiempo a la semana.

Figura 26: Manuales de limpieza colocados en las oficinas de la GDE



Fuente: elaboración propia

Como se puede visualizar en la presente figura se colocó los manuales de limpieza para que los trabajadores del área de limpieza tomen en cuenta los objetos y/o materiales que deben limpiar para mantener una oficina más limpia.

Del 01/11/2022- 10/11/2022 se realizó el siguiente cálculo mediante la siguiente fórmula para hallar en nivel de cumplimiento índice de objetos limpiados hasta la fecha que se hizo dicha evaluación.

$$\text{Índice de materiales limpiados} = \frac{\text{Cantidad de materiales a limpiar}}{\text{total de materiales existentes}} \times 100$$

Tabla 12: Nivel de cumplimiento de SEISO (Limpieza)

LUGAR	N° de objetos limpiados	N° Total de objetos existente	Nivel de cumplimiento
Oficina de la GDEL	8	11	73%
Almacén n°2 de la GDEL	15	18	83%
TOTAL	23	29	79%

Fuente: *Elaboración propia*

Como se puede evidenciar en la presente tabla el promedio de materiales limpiados en 9 días son 23 limpiados de 29 existentes, el personal de limpieza de la GDEL ha logrado un nivel de cumplimiento del 73% y el personal del almacén n°2 ha logrado un 83% de cumplimiento, esto hace que se tenga un lugar más limpio de sus cosas materiales, haciendo que las personas particulares tengan un buena impresión de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

Aplicación de SEIKETSU – Estandarizar

El penúltimo paso de la herramienta 5S es la estandarización es decir la regulación de las tres primeras etapas, en donde se pregunta al personal de trabajo de las diferentes áreas de las que conforman la Gerencia de Desarrollo Económico de la MPSC.

Para esto se realizó un pequeño formato (**Ver Anexo K**) para ver el estado en el que se encuentra sus respectivas áreas de trabajo con la implementación de las tres primeras etapas.

Se programo 8 días para ver en qué estado se encuentran los 6 puestos de trabajo de la GDEL con ya la implantación de las 3 primeras etapas (clasificar, ordenar y limpiar).

$$\text{Indice de cumplimiento} = \frac{\text{Controles realizados}}{\text{total de inspecciones}} \times 100$$

Tabla 13: Nivel de cumplimiento de la tercera S

AREAS	inspecciones realizadas	inspecciones programadas	nivel de cumplimiento
A1	6	8	75%
A2	6	8	75%
A3	6	8	75%
A4	6	8	75%
A5	7	8	88%
A6	7	8	88%
promedio	6	8	79%

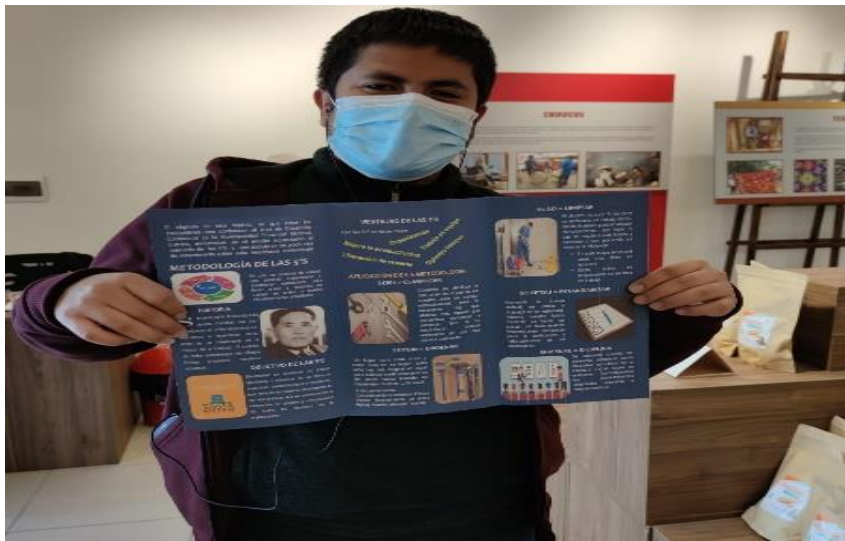
Fuente: Elaboración propia

Como se puede visualizar en la presente tabla tenemos un índice del 79% de cumplimiento para esta etapa en donde consistió evaluar cómo se encontraban las áreas de trabajo después de aplicar las 3 primeras etapas de la herramienta de las 5S. Además, esta observación se hizo en el mes de noviembre ([Ver Anexo L](#)) en donde se programó 8 días para inspeccionar mencionadas áreas.

Aplicación de SHITSUKE – Disciplina

Para este proceso se determinó hacer capacitaciones y entregarles información sobre el tema JUST IN TIME & 5S, para que de esta manera formemos una cultura de conocimientos para combatir la desorganización de materiales, objetos, etc, en la gerencia de desarrollo económico local.





$$\text{Indice de cumplimiento} = \frac{\text{Capacitaciones realizadas}}{\text{Capacitaciones programadas}} \times 100$$

Tabla 14: Nivel de cumplimiento de las 5TA S (Disciplina)

N°	inspecciones realizadas	inspecciones programadas	nivel de cumplimiento
1	1	1	100%

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS (POST TEST)

De aquí hacia adelante se verán los resultados descriptivos de nuestras dos variables después de aplicar la metodología de lean office de una manera más genérica. fechas de análisis de los nuevos resultados **14/11/2022 – 02/12/2022**

Variable independiente (Lean Office)

Dimensión 1: Just In Time

Dimensión 2: 5S

Tabla 15: Evaluación del post de las dimensiones 1&2 de la VAR1

DIMENSIONES 1&2	ESCALA DE LIKERT					total, de ítems
	<i>deficiente</i>	<i>malo</i>	<i>regular</i>	<i>bueno</i>	<i>excelente</i>	
JUST IN TIME	1	0	1	4	0	6
5S	1	1	2	5	7	16
JUST IN TIME (%)	17%	0%	17%	67%	0%	100%
5S (%)	6%	6%	13%	31%	44%	100%

Fuente: elaboración propia

Como se evidencia en la presente tabla, después de la aplicación de la metodología del lean office ha habido una mejora en las interrogantes planteadas en nuestros instrumentos. Logrando obtener 67% de bueno, esto quiere decir que la entrega de materiales y las recepciones están siendo más organizada, por otro lado, tenemos un 44% de excelente en las 5S, dando a entender que se tiene una clasificación, orden y limpieza de las áreas más organizadas, incentivando a tener una cultura más organizada de la GDEL.

Eficiencia laboral (variable dependiente)

De igual manera después de aplicar la herramienta lean se tiene la siguiente eficiencia laboral, en ambas partes como son las de los trabajadores de la GDEL y personas particulares como clientes del área administrativa.

Tabla 16: Post test de la eficiencia laboral de la GDEL

FECHA	<i>Eficiencia laboral</i> $\frac{\text{Servicios brindados a tiempo}}{\text{Servicios programados}} \times 100$		
	SERVICIOS BRINDADOS	SERVICIOS PROGRAMADOS	EFICIENCIA LABORAL
31/10/2022	9	9	100%
1/11/2022	8	9	89%
2/11/2022	8	8	100%
3/11/2022	10	10	100%
4/11/2022	6	6	100%
7/11/2022	6	6	100%
8/11/2022	5	5	100%
9/11/2022	11	12	92%
10/11/2022	4	4	100%
11/11/2022	5	5	100%
14/11/2022	6	6	100%
15/11/2022	11	12	92%
16/11/2022	5	5	100%
17/11/2022	5	5	100%
18/11/2022	13	13	100%
TOTAL	112	115	97%

Fuente: elaboración propia

Como se puede evidenciar en la presente tabla se tiene una eficiencia laboral de 97% después de aplicar la metodología de lean office en las 6 áreas que conforman la GDEL, servicios que fueron tomados de los trabajadores de esta área, este aumento se debe a que los trabajadores lograron atender a la mayoría de clientes y en algunas ocasiones se atendieron a todas los clientes internos y externos según su programación de servicios. El tiempo que se ahorraron los trabajadores era muy bueno es por eso que se podían atender a la mayoría según el cuaderno de registros que lleva el área de secretaria de esta gerencia de DEL.

Tabla 17: Post test de la nueva eficiencia laboral de la GDEL

FECHA	$\text{Eficiencia laboral} = \frac{\text{Servicios brindados a tiempo}}{\text{Servicios programados}} \times 100$		
	SERVICIOS BRINDADOS	SERVICIOS PROGRAMADOS	EFICIENCIA LABORAL
31/10/2022	5	6	83%
1/11/2022	5	5	100%
2/11/2022	6	6	100%
3/11/2022	8	8	100%
4/11/2022	6	6	100%
7/11/2022	3	3	100%
8/11/2022	3	3	100%
9/11/2022	5	7	71%
10/11/2022	5	5	100%
11/11/2022	4	4	100%
14/11/2022	6	6	100%
15/11/2022	9	9	100%
16/11/2022	5	5	100%

17/11/2022	4	4	100%
18/11/2022	13	13	100%
TOTAL	87	90	97%

Fuente: elaboración propia

Como se visualiza en la presente tabla se ha logrado tener una eficiencia laboral de 97% por parte de los trabajadores con los servicios brindados a las personas particulares, que son más los del área de desarrollo empresarial ya que esta área ofrece talleres al pueblo de Huamachuco

Dimensión 1: Calidad de servicio

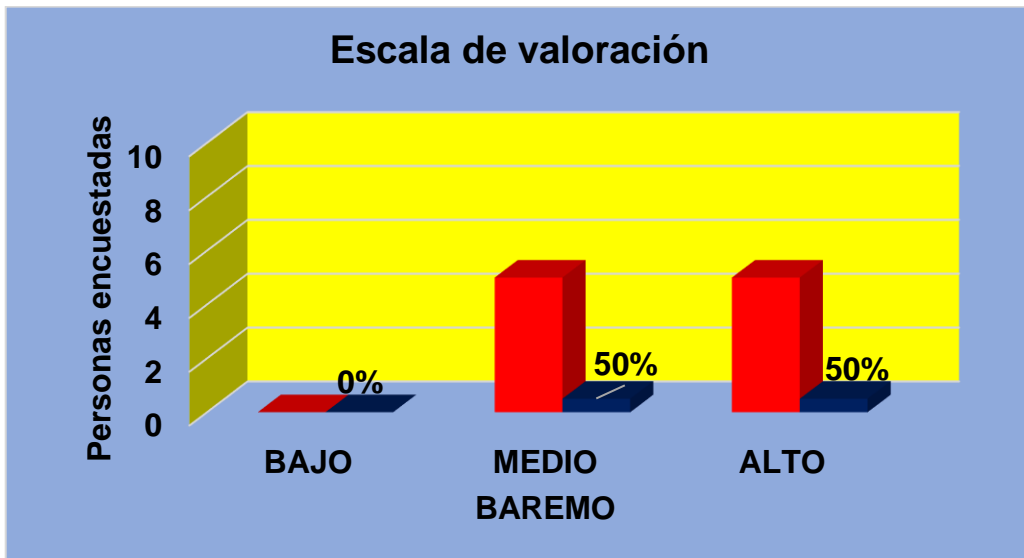
Estos resultados son designados para el cumplimiento del tercer objetivo específico donde encontramos el nivel de satisfacción del cliente después de hacer algunos cambios en la GDEL, de esta manera hallamos el nivel de servicio.

Tabla 18: Respuestas de los clientes

Personas encuestadas	Ítems				
	¿La información brindada fue de su agrado?	¿El tiempo fue el adecuado?	¿Cómo fue la atención del personal del área?	¿Te agrado el personal de la gerencia?	¿Cómo calificarías nuestro servicio?
1	5	5	5	3	5
2	3	5	4	5	4
3	5	5	4	4	4
4	4	5	2	3	3
5	5	3	4	5	5
6	3	3	2	3	5
7	5	3	3	3	4
8	3	5	3	3	3
9	5	4	3	4	5
10	3	3	4	4	5

Fuente: cuestionario

Figura 27: Escala de valoración de calidad de servicio de la GDEL



Fuente: elaboración propia

En la presente figura se puede visualizar un empate de 10 personas entre trabajadores y personas particulares, un 50% respondió de nivel regular la atención de los servicios mientras que el otro 50% tuvieron un nivel alto dando a entender que se les atendió como el cliente quería.

Dimensión 2: Desempeño laboral

Se trabajó y se aplicó nuevamente el cuestionario con los ítems del desempeño laboral para evaluar y tener los nuevos resultados.

El desempeño laboral en la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión después de la aplicación de la metodología de lean office para el mejoramiento de ciertas tareas administrativas a la hora de laborar en sus dichos puestos de trabajo.

Para ver el desempeño laboral se realizó de la igual manera que se hizo en el objetivo n°2, se tomó las mismas capacidades que están en el instrumento n°2.

Capacidades

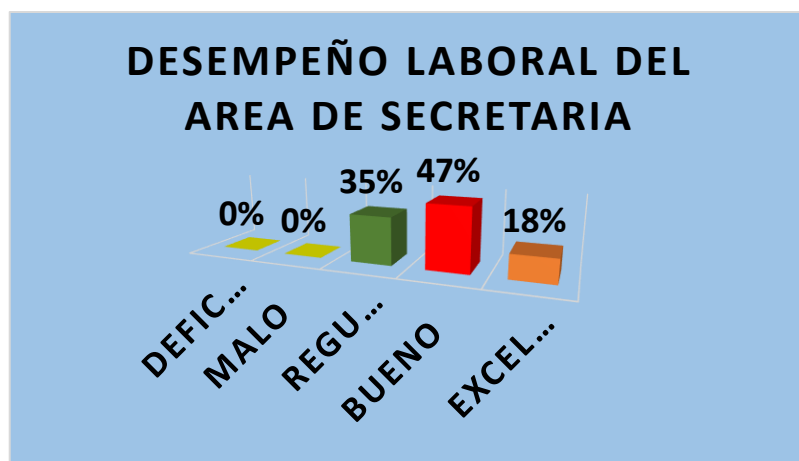
- **Comunicación**

- Trabajo en equipo
- Resolución de problemas
- Organización y administración del tiempo
- Enfoque en el cliente

Primeramente, antes de sacar los resultados veamos quien son los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, para que de esta manera sea aplicado nuestro instrumento por segunda vez ([Ver Anexo M](#)).

Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local recibieron el formato ([Ver Figura 40](#)) dichas encuestas fueron realizadas en las fechas **20/11/2022-30/11/2022**. para después evaluarlos mediante algunas capacidades que se tomaron en la presente investigación, de esta manera poder sacar el resultado post test estadísticos descriptivos mediante el programa del Excel. En este programa se puede vaciar datos de una manera más organizada, con esto no quiero decir que no usaremos el programa IBM SPSS, el spss no ayudara más adelante con los resultados inferenciales o pruebas de normalidad de nuestras variables.

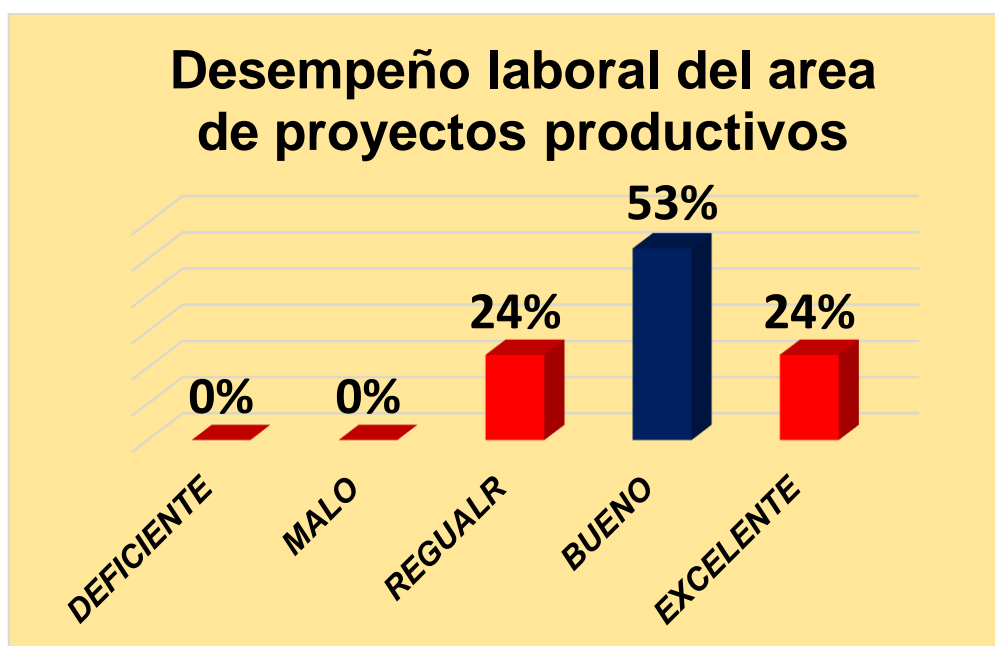
Figura 28: post test del Desempeño laboral del área de secretaria



Fuente: Elaboración propio

Como se puede evidenciar en la presente figura, se tiene un 47% de desempeño laboral según la calificación de sus compañeros de trabajo dentro de la gerencia de DEL.

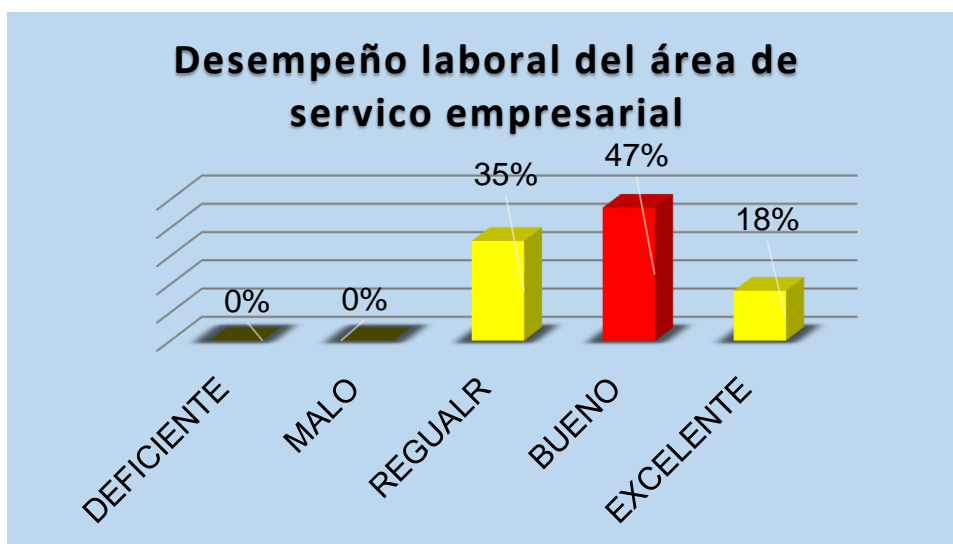
Figura 29: Post test del desempeño laboral del área de PP



Fuente: Elaboración propia

Tenemos la presente figura con una información sobre el nuevo desempeño laboral de este trabajador de la siguiente área de trabajo lo cual es el área de proyectos productivos en donde se tiene un 53% de puntuación buena.

Figura 30: post test del Desempeño laboral del área de Servicio empresarial

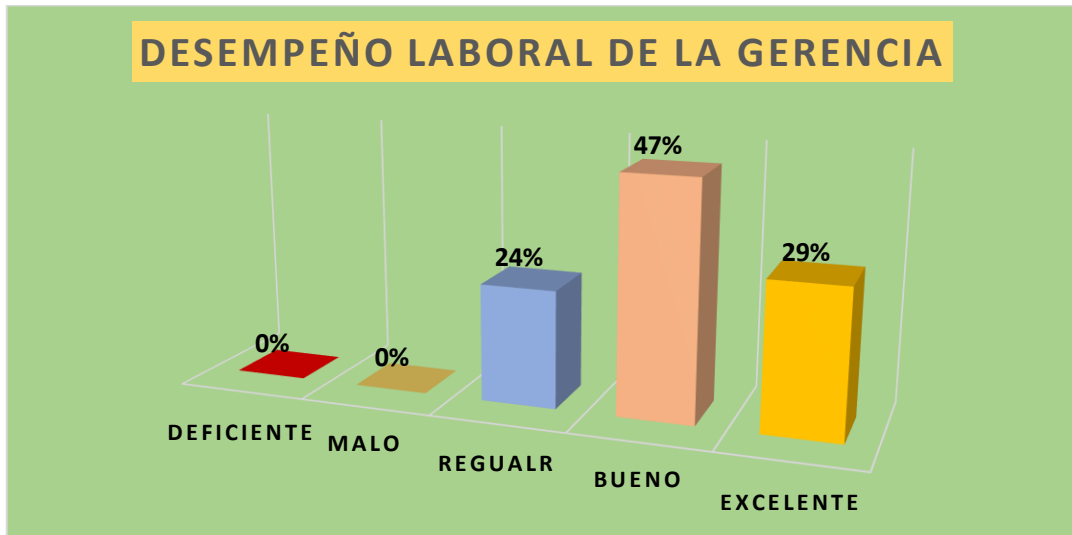


Fuente: Elaboración propia

El trabajador del área de Servicio y desarrollo empresarial tubo una calificación del 47% esto quiere decir que la aplicación de la metodología lea office ayuda de alguna manera en los procesos administrativos dentro de la

Gerencia de DEL de la MPSC que sean más ágiles así tendrán ellos más tiempo para descansar en tramites documentarios.

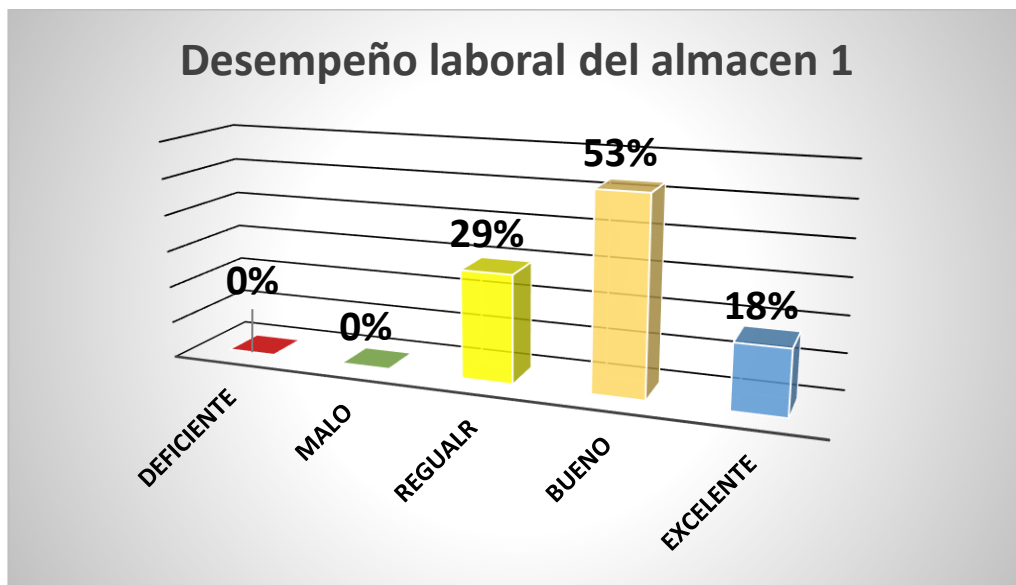
Figura 31: post test del Desempeño laboral de la Gerencia



Fuente: Elaboración propia

Para la presente área el responsable tubo una calificación del 47% como bueno, esto quiere decir que se tubo mejoras con respecto a lo que se tenía, precisamente en los tiempos de entrega de información documentos hacia las demás áreas, es por eso que sus compañeros calificaron de esta manera.

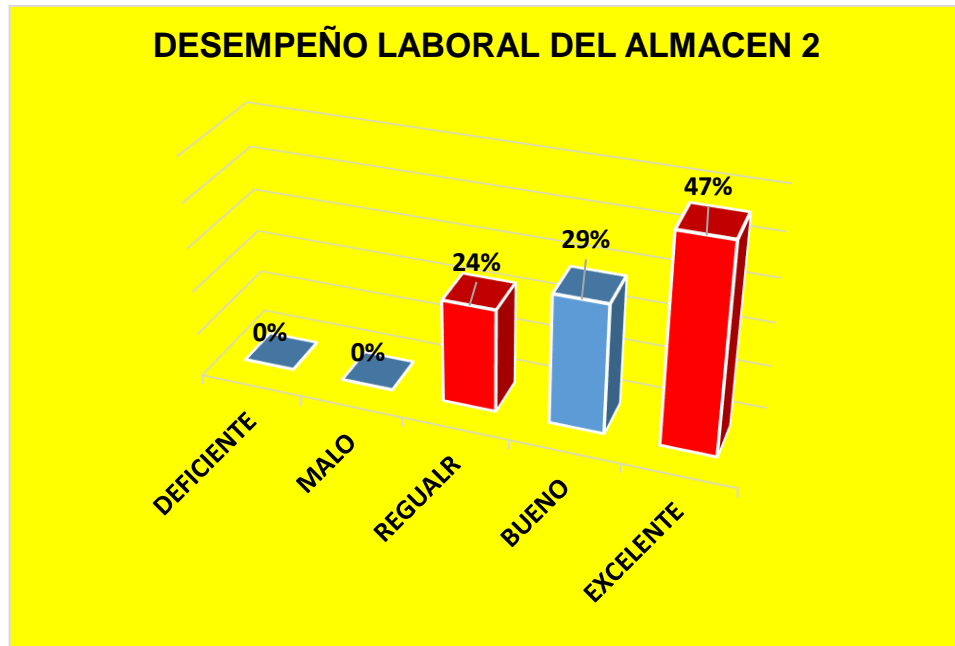
Figura 32: post test del Desempeño laboral del personal de almacén n°1



Fuente: Elaboración propia

En la figura N°27 se puede evidenciar un 53% de puntuación buena para el trabajador del almacén n°1, dando a entender que se mejoró el desempeño laboral, sobre todo en la organización de archivadores esto gracias a la correcta aplicación de la herramienta 5S

Figura 33: post test del Desempeño laboral del personal de almacén n°2

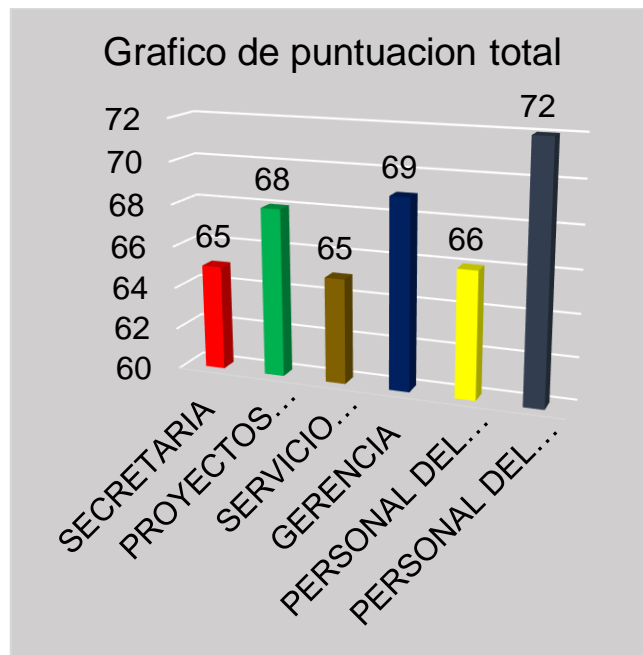


Fuente: Elaboración propia

En la presente figura se puede observar la puntuación que se le dio al trabajador del almacén n°2 en donde se encuentran la mayor parte de materiales que fueron entregados en el mes de octubre para dejar a la nueva gestión un almacén más ordenado, se tuvo una puntuación del 47%.

Mayormente los trabajadores después de la aplicación de la metodología de lean office lograron desempeñarse de la mejor manera aumentando la eficiencia de la gerencia DEL.

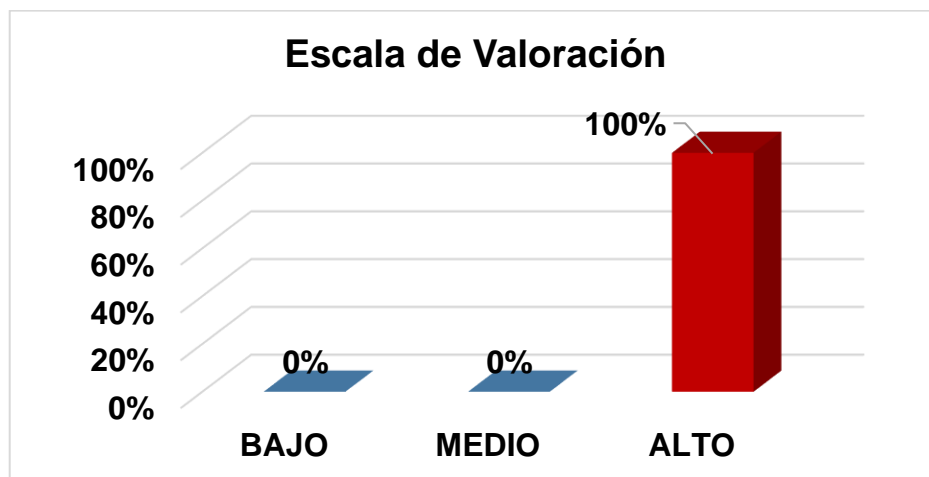
Figura 34: Puntuación general del desempeño laboral de la GDEL



Fuente: elaboración propia

En la presente figura se puede visualizar la suma de todas las competencias nos arroja un puntaje superior al 60%, esto nos servirá para que en la figura siguiente sepamos el rango en la que se encuentran.

Figura 35: Escala de valoración



Fuente: elaboración propia

Como se puede visualizar en la presente figura, el desempeño laboral es alto según ala escala de valoración con un puntaje del 100%, esto quiere decir que las 6 áreas que fueron trabajadas habido una mejora.

RESULTADOS INFERENCIALES

Hipótesis General.

H0: La Implementación de las lean office no mejora la eficiencia laboral de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022.

H1: La Implementación de las lean office mejora la eficiencia laboral de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022.

Hipótesis específicas 1&2

H0: La implementación de lean office no mejora la calidad del servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022.

H1: La implementación de lean office mejora la calidad del servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022.

H0: La implementación de lean office no mejora el desempeño laboral de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022.

H1: La implementación de lean office mejora la calidad del servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022.

Tabla 19: prueba de hipótesis general

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
EFICIENCIA LABORAL	17,000	5	,000	2,83333	2,4049	3,2618

Fuente: IBM SPSS

Interpretación: La tabla 19, muestra los resultados de la prueba de hipótesis con el estadístico Prueba T para probar la influencia entre la metodología lean office en la eficiencia laboral, Se observa que, la Sig. asintótica(bilateral) = 0,000 < 0,05. Por lo tanto, se rechaza H0. Se concluye que, existe influencia significativa entre la metodología lean office en la eficiencia laboral.

Tabla 20: Prueba de Hipótesis específica 1

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
SSSSSSSS	15,000	9	,000	2,50000	2,1230	2,8770

Fuente: IBM SPSS

Interpretación: La tabla 20, muestra los resultados de la prueba de hipótesis específica 1 con el estadístico Prueba multinomial para probar la influencia entre la implementación de las metodologías lean office en la calidad de servicio. Se observa que, la Sig. asintótica(bilateral) = 0,000 < 0,05. Por lo tanto, se rechaza H0. Se concluye que, existe influencia significativa entre metodología lean office en la calidad de servicio.

Tabla 21: Prueba de Hipótesis específica 2

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
PPPPPP	17,000	5	,000	2,83333	2,4049	3,2618

Interpretación: La tabla 21, muestra los resultados de la prueba de hipótesis específica 2 Se observa que, la Sig. asintótica(bilateral) = 0,000 < 0,05. Por lo tanto, se rechaza H0. Se concluye que, existe influencia significativa entre la metodología lean office y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo económico local.

V. DISCUSIÓN

En presente trabajo de investigación se tuvo que realizar un marco teórico con trabajos previos de otros estudiantes que también hayan aplicado la metodología lean office dentro de una organización, por ello

(Chong, 2018) en su tesis titulada “Aplicación de las herramientas de Lean Office para incrementar la productividad laboral en el cliente interno de una escuela profesional de una universidad en Lima-2018” logro aumentar la productividad laboral, teniendo como eficiencia 97.22%, se asemeja a nuestros resultados ya que trabajamos la misma variable donde logramos obtener un 97% de eficiencia laboral dentro de la GDEL.

Por otro lado, tenemos a (Pareja, 2020) en su tesis “Aplicación de lean office para aumentar la productividad en la atención de servicios digitalizados en una entidad pública, lima,2020” donde obtuvo un aumento de eficiencia en un 29.60% haciendo que su empresa aumentar su productividad. Par nosotros trabajamos dos eficiencias una la de trabajadores y otra la de personas particulares en la segunda se obtuvo 97%

En Arequipa el investigador (Razuri, 2021) en su tesis titulada “Propuesta de aplicación de la Metodología de Lean Office en una empresa cubicadora de vehículos tanque para incrementar el rendimiento global de los procesos administrativos-operativo 2020”

Medi
ante la aplicación de lean office se puede reducir los siguientes indicadores que se tomaron en la presente investigación; Tasa de servicios incompletos, antes 9.90%. En nuestro trabajo de investigación también se logró reducir el número de personas que seque daban sin ser atendidas en algunos días de servicios se lograban atender al 100% de personas programadas por parte del área de secretaria en la GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL.

VI. CONCLUSIONES

- La metodología de lean office tiene grandes herramientas como son las 5S y el Just In Time que fueron aplicados en este trabajo, ayudando a mejorar la eficiencia laboral de los trabajadores, sobre todo de mantener y combatir la desorganización de materiales e objetos dentro de la gerencia, se aplicó la metodología y se mejoró el nivel de satisfacción de una buena calidad de servicio sobre todo los tiempos se redujeron.
- La metodología lean office en su aplicación dentro de las organizaciones siempre traerá resultados beneficiosos para las mismas, ya que se cuenta con diferentes perspectivas de su aplicación, trabajando con diferentes herramientas de lean. Si bien es cierto en una municipalidad es mucho más tedioso aplicar este tipo de herramientas, por motivo que estas manejan formatos que no se les puede decir que lo cambien, pero si se trata de mejorar los tiempos, finalmente ellos lograron tener más tiempo para laborar en algunos días de trabajo.
- Tener una buena eficiencia laboral dentro de las empresas o entidades públicas hace que aumente su productividad de la misma, esto no solo depende de los trabajadores, sino que también todo lo que lo rodea, es decir formar una buena cultura de organización de bienes, con bienes me refiero a materiales objetos que se encuentren obstaculizando el paso a los trabajadores haciendo perder tiempo.
- Finalmente se logró implementar la metodología de lean office en la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión logrando grandes resultados con su aplicación, logramos aumentar la eficiencia laboral de los trabajadores quizás no

a gran escala, pero todos los trabajadores se sintieron agradecidos con el apoyo que les brinde en este año.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los futuros investigadores cuando vayan a realizar un trabajo se enfoquen en describir la situación actual en la que se encuentran las organizaciones antes de realizar algunos cambios o mejoras, para que de esta manera comparen los resultados de la mejora manera.
- Se recomienda que los investigadores apliquen herramientas de la forma en que el ambiente lo amerite, para que de esta manera no traten de contradecir las leyes o formatos de alguna empresa, generando pérdidas económicas o laborales ya que no se adaptaran a los cambios que ellos estas a costumbrados.
- A los futuros investigados si van a implantar alguna metodología lean en una entidad pública como en una Municipalidad, tener en cuenta que estas organizaciones aplican castigos por causar daños a la entidad.

Aquí un ejemplo de lo que me dijeron a mi persona al pedir desarrollar proyecto de investigación a la municipalidad provincial de Sánchez Carrión.

“3.1. Proceder con la autorización de realizar investigación en la Gerencia de Desarrollo Económico de nuestra entidad edil, con fines exclusivamente académicos; caso contrario el solicitante, el señor **SANCHEZ PEÑA ANTONY** queda sujeto a responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause; así como sanciones de carácter penal o legal a las que hubiera lugar.”

REFERENCIAS

- González-Suárez, D. C.-T. (2019). Investigation methodology: Origin and construction of a doctoral thesis. 6(1), 12. Paraguay. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522019000100076
- Aguilar, W. D. (2021). *propuesta de implementación de la metodología de las 5s para el almacén de segundas de la empresa vecol S.A.* bogota: 1. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1295>
- Aija Medne, I. L. (2019). Sustainability and Continuous Improvement of Organization: Review of Process-Oriented Performance Indicators. Letonia: Universidad Técnica de Riga. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2199-8531/5/3/49>
- Aldo Alvarez, R. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Universidad de Lima. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alvares, V. M., & Paucar, P. P. (27 de septiembre de 2022). Desarrollo e implementación de la metodología de mejora continua en una mype metalmecánica para mejorar la productividad. pág. 50. Recuperado el 27 de Agosto de 2022, de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/337910/M anual+5S.pdf?sequence=2>
- Álvarez, V. M. (2022). Desarrollo e implementación de la metodología de mejora continua en una mype metalmecánica para mejorar la productividad. 53. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/337910/M anual+5S.pdf?sequence=2>
- Arevalo, R. J. (2019). Actitud laboral y productividad en el trabajo en los colaboradores de una empresa de hidrocarburos. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6556/ar%C3%A9valo_rj.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Arias, E. R. (2020). Investigación Aplicada. 13. España. Recuperado el 6 de Junio de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>
- Blas, E. D. (2020). *Implementación de las 5S's para mejorar la productividad en el área de almacén de paso de la Empresa Camposol S.A., 2020.* Trujillo: 1. Obtenido de

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_85e51fc3c0843c1be35220799df7805a/Details

- Chong, W. Y. (2018). Aplicación de las herramientas de Lean Office para incrementar la productividad laboral en el cliente interno de una escuela profesional de una universidad en Lima-2018. Lima, Perú.
- Conexión ESAN . (21 de Septiembre de 2021). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/lean-office-que-es-y-cuales-son-sus-beneficios>
- Cordero, O. L. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. Mexico: Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado el 5 de Mayo de 2022, de <https://portalderevistas.upoli.edu.ni/index.php/5-revicienciasjuridicasypoliticas/article/view/633>
- Cuello, B. R., & Fructus, C. R. (2021). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. 7(1), 121. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026.pdf>
- Duque, O. E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 15(25), 80. Recuperado el 30 de Agosto de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Edith Luz, V. C., & Jiménez, J. W. (12 de Diciembre de 2021). Aplicación del Lean Manufacturing (5s y Kaizen) para el. 12. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 5 de Mayo de 2022, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v24n2/1810-9993-idata-24-02-249.pdf>
- Edson, J. H. (2019). Método de investigación. Acta academica. Obtenido de <https://www.academica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Educacion Continua. (2019). La eficiencia laboral. *USAT*, 2. Obtenido de <http://especializate.usat.edu.pe/blog/la-eficiencia-laboral/>
- Erick, 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. 12(1). Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. Recuperado el 28 de Junio de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Evaristo, M. P. (2018). Implementación de las 5's para mejorar la productividad en el área de Catastro y Habilitaciones Urbanas de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, LIMA, 2018. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 22 de junio de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22881>
- Fernando, M. (4 de febrero de 2022). *Eficiencia laboral*. Obtenido de crehana: <https://www.crehana.com/blog/empleabilidad/eficiencia-laboral/>

- García, G. J. (2017). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *40(22)*, 16. Colombia: Espacios. Recuperado el 22 de junio de 2022, de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>
- Garza, C. M., & Jesús, C. R. (Diciembre de 2005). actitudes laborales en la educación técnica pública de celaya. *10(2)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29210204.pdf>
- Gestión. (18 de Mayo de 2018). Obtenido de <https://gestion.pe/mundo/alemanes-trabajando-menor-eficiencia-251858-noticia/>
- Heros, C. M. (2021). *Implementación del Programa 5S en la Planta de una pequeña empresa textil de la Confección*. Universidad de Lima, Lima, Perú. Recuperado el 9 de Mayo de 2022, de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12755/Heros_Callirgos_Maria_Fernanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- IBERO. (22 de Mayo de 2020). Justificación de un trabajo de investigación: ¿qué es y cómo se hace? Obtenido de <https://blog.posgrados.iberomex.mx/justificacion-de-un-trabajo-de-investigacion/#:~:text=Toda%20justificaci%C3%B3n%20debe%20contener%20la,la%20investigaci%C3%B3n%20aplicada%20en%20M%C3%A9xico.>
- Inproven. (4 de Junio de 2019). *EL LEAN OFFICE: UN FACTOR CLAVE DE PRODUCTIVIDAD*. Obtenido de https://improven.com/blog/resultoria-lean-el-lean-office-un-factor-clave-de-productividad/#Causas_comunes_suelen_ser
- Jaimés, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en. *39(6)*, 11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Jara, R. M. (27 de febrero de 2017). EL MÉTODO DE LAS 5S: SU APLICACIÓN. (I. U. ECOTEC, Ed.) pág. 13. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/ResnonverbaGuayaquil/2017/vol7/no1/10.pdf>
- Jesús, A. G. (2016). La población de estudio. *63(2)*. México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Karen, T. T. (2017). Aplicación de la Metodología Lean Office para mejorar las áreas de logística y comercial de la empresa Inpromayo EIRL 2017. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/items/9545bd77-3444-42a3-a1de-fce1a22eeeff>
- Karla Alvarado Ramírez, V. P. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen,. *13(2)*. España: Universitat Politècnica de Catalunya. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54950452008.pdf>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749#:~:text=La%20in>

vestigaci%C3%B3n%20aplicada%20busca%20la,la%20teor%C3%ADa%20y%20el%20producto.

- Machuca, F. (4 de febrero de 2022). Obtenido de Crehana: <https://www.crehana.com/blog/empleabilidad/eficiencia-laboral/>
- Marco, A. J. (2017). EL MÉTODO DE LAS 5S: SU APLICACIÓN. 13. Ecuador: Universidad Tecnológica ECOTE. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/ResnonverbaGuayaquil/2017/vol7/no1/10.pdf>
- María Manzano Ramírez, V. G. (2016). *Lean Manufacturing: implantación 5S*. España: 4. Obtenido de <https://riunet.upv.es/handle/10251/80761>
- Maria, J. G. (2017). EVALUACIÓN DEL NIVEL DE EFICIENCIA PRODUCTIVA DE LOS PAÍSES DE LA UE:. Madrid, España: Sociedad de Economía Mundial. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/866/86650984006.pdf>
- Melgarejo, C. L., & Rojas Reyes, S. D. (2020). *Metodología de las 5s para mejorar la productividad del área de*. Universidad César Vallejo, Huaraz. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57810>
- Mendez. (2012). Inducción a la investigación. 3. Recuperado el 16 de Agosto de 2022, de <http://florfanyasantacruz.blogspot.com/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html#:~:text=Justificaci%C3%B3n%20Pr%C3%A1ctica%3A,al%20aplicarse%20contribuir%C3%ADan%20a%20resolverlo.>
- Miguel, D. V. (10 de diciembre de 2017). alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Munive, A. A. (2020). Aplicación de la metodología 5s para mejorar la productividad en el área de producción en la empresa Creaciones Nachito, Ate, 2020. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 22 de Junio de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59533>
- Natalia, G. M. (Junio de 2020). LEAN OFFICE: METHOD APPLIED TO ADMINISTRATIVE. Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36149/GraciaManceraNatalia2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nicolae, M. (2022). Seiso, Shine, Sweep – The Third Step of the 5S Methodology. doi:10.2478/kbo-2022-0036
- Orlandoni, M. G. (2010). Escalas de medición en Estadística. 12(2). Venezuela: Universidad Privada de Venezuela. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569009.pdf>
- Otzen, T. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. 35(1). Recuperado el 28 de junio de 2022, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Pareja, P. P. (2020). Aplicación de lean office para aumentar la productividad en la atención de servicios digitalizados en una entidad pública, lima,2020. Lima, Perú.
- Pedro, L. L. (2004). Poblacion Muestra y Muestreo. 9(8). Cochabamba. Recuperado el 28 de Junio de 2022, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Racking. (2020). Método Just in Time en almacén: Qué es, ventajas y cómo se aplica. 5. Obtenido de <https://www.ar-racking.com/pe/actualidad/blog/soluciones-de-almacenaje-2/metodo-just-in-time-en-almacen-que-es-ventajas-y-como-se-aplica>
- Rafael, B. M. (2017). *Implementación de la Metodología de las 5'S 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*. Trujillo: 1. Obtenido de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4415>
- Razuri, R. R. (27 de Mayo de 2021). Propuesta de aplicación de la Metodología de Lean Office en una empresa cubicadora de vehículos tanque para incrementar el rendimiento global de los procesos administrativos-operativo 2020. Mollendo.
- Riofrío, M. A. (2017). EL MÉTODO DE LAS 5S: SU APLICACIÓN. 13. Ecuador. Recuperado el 5 de Mayo de 2022, de <https://biblat.unam.mx/hevila/ResnonverbaGuayaquil/2017/vol7/no1/10.pdf>
- Rodriguez, C. D. (2017). EL Método de Producción Just in Time. España. Obtenido de <http://193.147.134.18/bitstream/11000/7227/1/TFG-RODR%C3%8DGUEZ%20CREMADES%2C%20DIEGO.pdf>
- Rojas, J. C. (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. 12(1). 15, Cuba. Recuperado el 4 de Mayo de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Rojas, M. C., & Niebles, N. w. (Agosto de 2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. 31(4), 30. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext#:~:text=Es%20decir%2C%20la%20calidad%20de,necesidad%20en%20el%20momento%20preciso.
- Sandra, L. H. (2020). Data collection techniques and instruments. 9(17), 53. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>
- Sangode, P. (2018). IMPACT OF 5S METHODOLOGY ON THE EFFICIENCY OF THE WORKPLACE: STUDY OF MANUFACTURING FIRMS. 9(12). CLEAR

International Journal of Research in Commerce & Management. Obtenido de <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=ff90e4b4-4c9e-4fce-9321-8909416a7847%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=134341786&db=bth>

Saravia Champi, E. (2020). *Implementación de las 5S para mejorar la productividad del área de recursos humanos de la municipalidad provincial del Cusco – 2020*. Cusco: 1. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66921>

Shuttleworth, M. (2022). *Diseño Cuasi-Experimental*. Obtenido de <https://explorable.com/es/disen%C3%B3-cuasi-experimental>

Smark. (2019). *Aumenta la productividad en el trabajo de personas desorganizados*. Mexico. Recuperado el 22 de mayo de 2022, de <https://www.smartspeakersweb.com/item/141-erradicar-desorganizacion-e-incrementar-productividad-en-el-trabajo>

Tajabari, M., & Azam, Z. (2018). *Implementation of 5S Methodology in Public Libraries: Readiness Assessment*. Obtenido de <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=8&sid=ff90e4b4-4c9e-4fce-9321-8909416a7847%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=133894580&db=lih>

Telles, F. S. (2013). *Behavior and Organization. Implementation of Quality Management System 5 S'S*. 9(2). Bogota. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67932397009>

Tomás Fontalvo Herrera, E. D. (2018). *PRODUCTIVITY AND ITS FACTORS: IMPACT ON ORGANIZATIONAL IMPROVEMENT*. 16(1). Colombia. Recuperado el 9 de Mayo de 2022, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047

Torres, S. E. (2020). *MEJORA CONTINUA KAIZEN Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS*. Universidad Autónoma, Perú. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1547/Torres%20de%20la%20O%2c%20Shelley%20Emely.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Treasa, S. (2019). *The Application of the Toyota Production System LEAN 5S Methodology in the Operating Room Setting*. 79. Estados Unidos: Vanderbilt University School of Nursing. doi:10.1016/j.cnur.2018.10.008

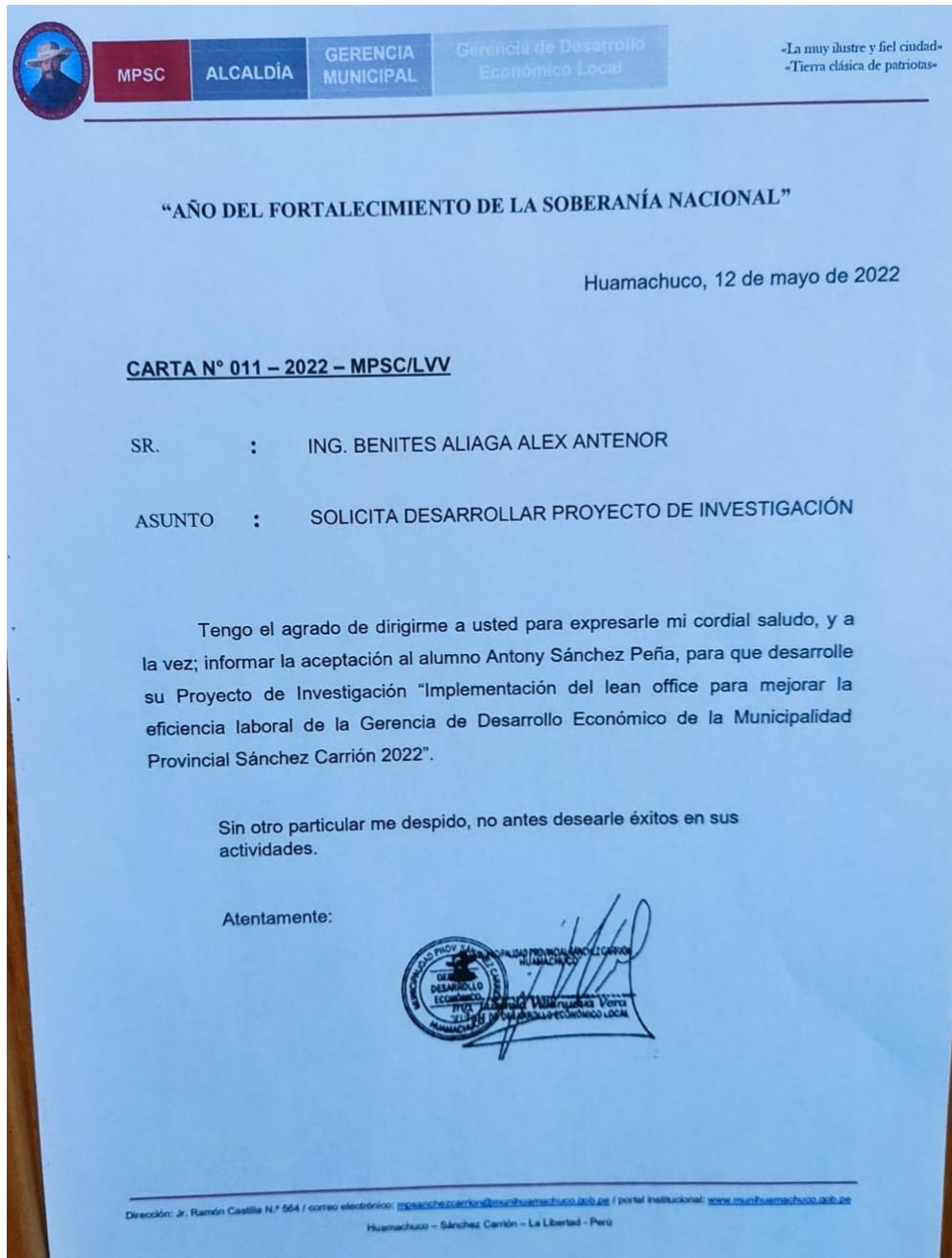
Veronica Judice, S. R. (2022). *La metodología*. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, Managua, Nicaragua. Recuperado el 8 de Mayo de 2022, de <https://repositorio.unan.edu.ni/17502/1/17502.pdf>

Vivas, V. E., & Flores, D. L. (25 de Junio de 2018). 5S's program for continuous improvement, quality and productivity in the workplaces. VI, pág. 110. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2150/215057003009/html/#:~:text=El%20nombre%20de%20la%20metodolog%C3%ADa,lo%20que%20no%20lo%20es>

Xherpa. (s.f.). Lean Office. 9. Obtenido de <https://xherpatothegenius.com/wp-content/uploads/2020/04/WEB-LEAN-OFF.pdf>

ANEXOS

Anexo A: Carta de aceptación de desarrollo de proyecto de investigación

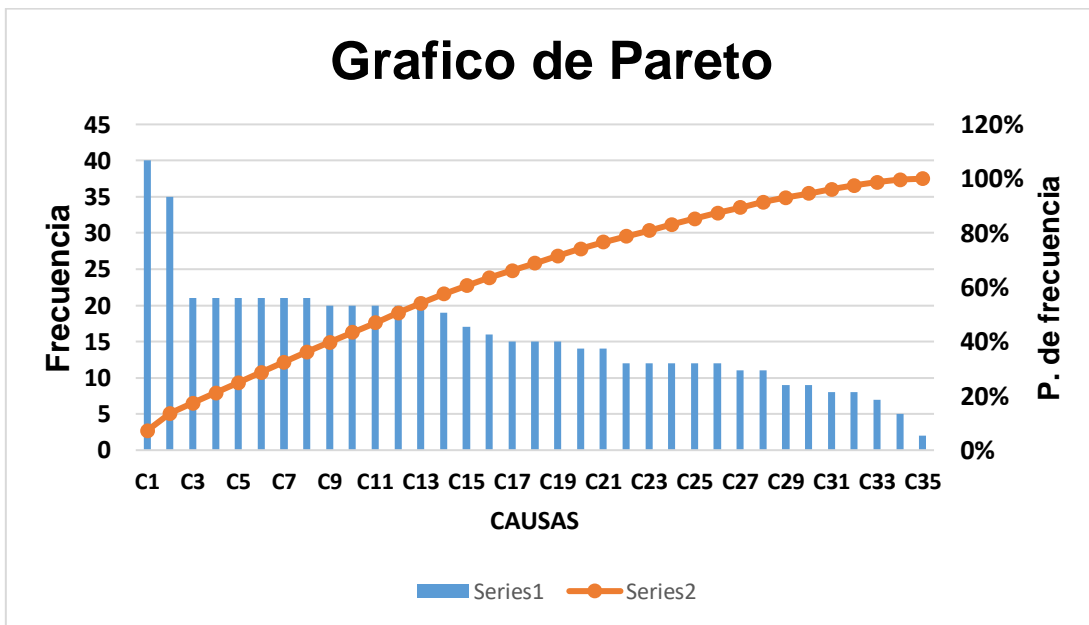


Fuente: Gerencia de Desarrollo Económico Local

Figura 36: Diagrama de Ishikawa



Figura 37: Grafico de parteo



Fuente: elaboración propia

Tabla 22: Cuadro de Causas de la Gerencia de Desarrollo Económico

CAUSAS	Frecuencia	% de frecuencia	Frecuencia Acumulada
Dificultad para hallar los materiales	40	7%	40
Dificultad para encontrar documentos	35	13%	75
Sillas Inservibles	21	17%	96
Escritorios rotos	21	21%	117
Monitores en mal estado	21	25%	138
Reuters con mala señal de wifi	21	29%	159
Sillas rotas	21	32%	180
Cosas de comedor en los escritorios	21	36%	201
Almacenes Sobrecargados	20	40%	221
Espacio Reducido	20	43%	241
Materiales que no pertenecen al área	20	47%	261
Mala clasificación de los documentos	20	51%	281
Impresoras en mal estado	20	54%	301
No existe procedimiento de informar	19	58%	320
Archiveros Por el piso	17	61%	337
Muchos escritorios en una sola oficina	16	63%	353
Los materiales de oficina llegan tarde	15	66%	368
Para brindar un servicio se toman mucho tiempo	15	69%	383
Limpieza de retraso en las oficinas	15	72%	398
Cascos por los escritorios	14	74%	412
Falta de manteniendo a los equipos	14	77%	426
Desconocimiento	12	79%	438
Falta de Capacitación	12	81%	450
Desmotivados	12	83%	462
Personal impuntual	12	85%	474
Falta de atención	12	87%	486
Estresados	11	89%	497
Pérdidas de tiempo	11	91%	508
Alta rotación del personal del almacén 2	9	93%	517
Imprudencia de proveedores	9	95%	526
Sin Paciencia	8	96%	534
Informaciones erróneas	8	97%	542
Personal Agotado	7	99%	549
Almacenes pequeños	5	100%	554
Motos con falta de mantenimiento	2	100%	556

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23: Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: LEAN OFFICE	Es una metodología que tiene a su disposición la filosofía de lean, para satisfacer de la mejor manera de la demanda de los clientes de los sectores administrativos. La metodología lean office ayuda a gestionar el estrés laboral, organizar materiales en las oficinas, conocer las necesidades de los clientes y lo más importante ser eficiente en el área que está a cargo	El lean office será evaluada con dos grandes herramientas de la filosofía lean que son las 5S y JIT	5S	$\frac{\text{Cantidad de materiales clasificados}}{\text{total de materiales existentes}} \times 100$	RAZON
			$\frac{\text{Cantidad de materiales ordenados}}{\text{total de materiales disponibles}} \times 100$		
$\frac{\text{Cantidad de materiales a limpiar}}{\text{total de materiales existentes}} \times 100$					
$\frac{\text{Controles realizados}}{\text{total de inspecciones}} \times 100$					
			JIT	$\frac{\text{Total de materiles entregados a tiempo}}{\text{Total de materiales requeridos}} \times 100$	
VARIABLE DEPENDIENTE: EFICIENCIA LABORAL	Para (Jaimes, 2018) es la capacidad que tiene una persona para poder conseguir un objetivo utilizando los recursos de una manera más adecuada posible para satisfacer todas las necesidades de los individuos, de esta manera la eficiencia lo que busca es establecer la relación de los recursos utilizados con los resultados en un determinado tiempo.	La eficiencia laboral será evaluada por la calidad del servicio y el desempeño laboral dentro de la Gerencia	Calidad del servicio	% de calidad de servicio	RAZON
			Desempeño laboral	% de Desempeño laboral	RAZON

Anexo B: Constancias de Validación de juicio de expertos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo... Alicia Alexandra Vargara Castro... con DNI N° 70233690 de
 profesión... Ingeniera Empresarial... con código CIP... 278120
 desempeñándome actualmente como... Asesor Administrativo
 en... Proyectos Productivos y Cooperación T.I.

Por este medio, hago constar que, he revisado con fines de validación de instrumentos, la guía de entrevista para la Gerencia de Desarrollo Económico Local, a efectos de su aplicación, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

		RESPUESTAS				
		DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1	Congruencia de ítems					X
2	Amplitud de contenido					X
3	redacción de los ítems					X
4	Pertinencia					X
5	Metodología					X
6	Coherencia					X
7	Organización					X
8	Objetividad					X
9	Claridad					X
10	Precisión					X

En señal de conformidad firmo lo presente, en la ciudad de Huamachuco, a los 08 del mes de Agosto de 2022.


 FIRMA DEL EXPERTO



Variable Independiente (Lean Office)

N°	Sus Dimensiones y preguntas	PERTINENTE	
		SI	NO
METODOLOGIA DE LA 5S			
1	¿Los materiales se ven cada uno en su lugar específico?	X	
2	¿Se observan objetos que no sean necesarios para el día laboral?	X	
3	¿En el área de trabajo se encuentran objetos obsoletos?	X	
4	¿En caso de existir objetos obsoletos, estos están clasificados como necesarios e innecesarios?	X	
5	¿Se dispone de un sitio adecuado para colocar los materiales necesarios?	X	
6	¿Identifica visualmente los materiales logrando identificarlos más rápido?	X	
7	¿El área de trabajo se encuentra normalmente limpia?	X	
8	¿Los trabajadores se encuentran presentables según su labor (oficina-campo)?	X	
9	¿Se han eliminado las fuentes de contaminación en su totalidad?	X	
10	¿Existen lugares apropiados para dejar la basura?	X	
11	¿Existe una rutina de limpieza por parte de la Gerencia?	X	
12	¿Existe evidencia visual sobre la clasificación, orden y limpieza en la Gerencia?	X	
13	¿Se visualiza una cultura de respeto por los estándares de orden en la Gerencia?	X	
14	¿Los trabajadores tienen conocimiento de las 5S	X	
15	¿Se han realizado auditorías Internas sobre la organización en el ambiente laboral?	X	
16	¿Se han realizado capacitación para combatir el desorden en la Gerencia?	X	
JUST IN TIME			
1	¿Los materiales llegan a tiempo?	X	
2	¿Hay un control de inventarios por parte de la Gerencia?	X	
3	¿Existe un almacenamiento sobrecargado?	X	
4	¿Existe un control de materiales en las oficinas que pertenecen al almacén?	X	
5	¿Existe un almacenamiento adecuado?	X	
6	¿Existe un almacén amplio?	X	



Variable dependiente (Eficiencia Laboral)

N°	Sus Dimensiones y sus preguntas	PERTINENTE	
		SI	NO
CALIDAD DEL SERVICIO			
1	¿La información brindada fue de su agrado?	X	
2	¿El tiempo fue el adecuado?	X	
3	¿Cómo fue la atención del personal del área?	X	
4	¿Te agrado el personal de la gerencia?	X	
5	¿Cómo calificarías nuestro servicio?	X	
DESEMPEÑO LABORAL			
1	¿Comparte información de manera efectiva y asertiva?	X	
2	¿Presta atención en las conversaciones?	X	
3	¿Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona?	X	
4	¿Fomenta el diálogo de manera abierta y directa?	X	
5	¿Se desempeña como un miembro activo del equipo?	X	
6	¿Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas?	X	
7	¿Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia?	X	
8	¿Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo?	X	
9	¿Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión?	X	
10	¿Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema?	X	
11	¿Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones?	X	
12	¿Conserva la calma en situaciones complicadas?	X	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo... Luzmila Villanueva Vera con DNI N° 43559268 de
 profesión... Ing. Agroindustrial con código CIP... 210517
 desempeñándome actualmente como... Responsable del Área de Proyectos
Reductivos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión

Por este medio, hago constar que, he revisado con fines de validación de
 instrumentos, la guía de entrevista para la Gerencia de Desarrollo Económico
 Local, a efectos de su aplicación, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.
 Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
 apreciaciones.

		RESPUESTAS				
		DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1	Congruencia de ítems				x	
2	Amplitud de contenido			x		
3	redacción de los ítems				x	
4	Pertinencia				x	
5	Metodología			x		
6	Coherencia			x		
7	Organización				x	
8	Objetividad				x	
9	Claridad				x	
10	Precisión				x	

En señal de conformidad firmo lo presente, en la ciudad de Huamachuco, a los 08 del
 mes de Agosto de 2022.



 FIRMA DEL
 EXPERTO



Variable Independiente (Lean Office)

N°	Sus Dimensiones y preguntas	PERTINENTE	
		SI	NO

METODOLOGIA DE LA 5S

1	¿Los materiales se ven cada uno en su lugar específico?	X	
2	¿Se observan objetos que no sean necesarios para el día laboral?	X	
3	¿En el área de trabajo se encuentran objetos obsoletos?	X	
4	¿En caso de existir objetos obsoletos, estos están clasificados como necesarios e innecesarios?	X	
5	¿Se dispone de un sitio adecuado para colocar los materiales necesarios?	X	
6	¿Identifica visualmente los materiales logrando identificarlos más rápido?	X	
7	¿El área de trabajo se encuentra normalmente limpia?	X	
8	¿Los trabajadores se encuentran presentables según su labor (oficina-campo)?	X	
9	¿Se han eliminado las fuentes de contaminación en su totalidad?	X	
10	¿Existen lugares apropiados para dejar la basura?	X	
11	¿Existe una rutina de limpieza por parte de la Gerencia?	X	
12	¿Existe evidencia visual sobre la clasificación, orden y limpieza en la Gerencia?	X	
13	¿Se visualiza una cultura de respeto por los estándares de orden en la Gerencia?	X	
14	¿Los trabajadores tienen conocimiento de las 5S?	X	
15	¿Se han realizado auditorías internas sobre la organización en el ambiente laboral?	X	
16	¿Se han realizado capacitación para combatir el desorden en la Gerencia?	X	

JUST IN TIME

1	¿Los materiales llegan a tiempo?	X	
2	¿Hay un control de inventarios por parte de la Gerencia?	X	
3	¿Existe un almacenamiento sobrecargado?	X	
4	¿Existe un control de materiales en las oficinas que pertenecen al almacén?	X	
5	¿Existe un almacenamiento adecuado?	X	
6	¿Existe un almacén amplio?	X	

Variable dependiente (Eficiencia Laboral)

N°	Sus Dimensiones y sus preguntas	PERTINENTE	
		SI	NO

CALIDAD DEL SERVICIO

1	¿La información brindada fue de su agrado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿El tiempo fue el adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Cómo fue la atención del personal del área?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Te agrado el personal de la gerencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Cómo calificarías nuestro servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DESEMPEÑO LABORAL

1	¿Comparte información de manera efectiva y asertiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Presta atención en las conversaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Fomenta el diálogo de manera abierta y directa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Se desempeña como un miembro activo del equipo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Conserva la calma en situaciones complicadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, HENRY FRANKIE YUPANQUI ARAUJO con DNI N° 42491232 de profesión INGENIERIA AGRINDUSTRIAL con código CIP..... desempeñándome actualmente como RESPONSABLE DEL AREA DE SERVICIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL en LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SÁNCHEZ CARRIÓN
 Por este medio, hago constar que, he revisado con fines de validación de instrumentos, la guía de entrevista para la Gerencia de Desarrollo Económico Local, a efectos de su aplicación, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

		RESPUESTAS				
		DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1	Congruencia de ítems				X	
2	Amplitud de contenido				X	
3	redacción de los ítems				X	
4	Pertinencia					X
5	Metodología					X
6	Coherencia					X
7	Organización					X
8	Objetividad					X
9	Claridad				X	
10	Precisión				X	X

En señal de conformidad firmo lo presente, en la ciudad de Huamachuco, a los 08 del mes de agosto de 2022.


FIRMA DEL EXPERTO

Tabla 24: Prueba binomial del instrumento n°1 por JUICIO DE EXPERTOS

		Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	Sig. exacta (bilateral)
OPINION DEL EXPERTO 1	Grupo 1	SI	20	,91	,50	,000
	Grupo 2	NO	2	,09		
	Total		22	1,00		
OPINION DEL EXPERTO 2	Grupo 1	SI	19	,86	,50	,001
	Grupo 2	NO	3	,14		
	Total		22	1,00		
OPINION DEL EXPERTO 3	Grupo 1	SI	19	,86	,50	,001
	Grupo 2	NO	3	,14		
	Total		22	1,00		

Fuente: SPSS

Tabla 25: Prueba binomial del instrumento n°2 por JUICIO DE EXPERTOS

Prueba binomial

		Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	Sig. exacta (bilateral)
OPINION DEL EXPERTO 1	Grupo 1	SI	20	,91	,50	,000
	Grupo 2	NO	2	,09		
	Total		22	1,00		
OPINION DEL EXPERTO 2	Grupo 1	SI	18	,82	,50	,004
	Grupo 2	NO	4	,18		
	Total		22	1,00		
OPINION DEL EXPERTO 3	Grupo 1	SI	20	,91	,50	,000
	Grupo 2	NO	2	,09		
	Total		22	1,00		

Fuente: SPSS

Tabla 26: Estadísticos de fiabilidad del instrumento n°1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	10

Fuente: SPSS

Tabla 27: Estadísticos de fiabilidad del instrumento n°2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	10

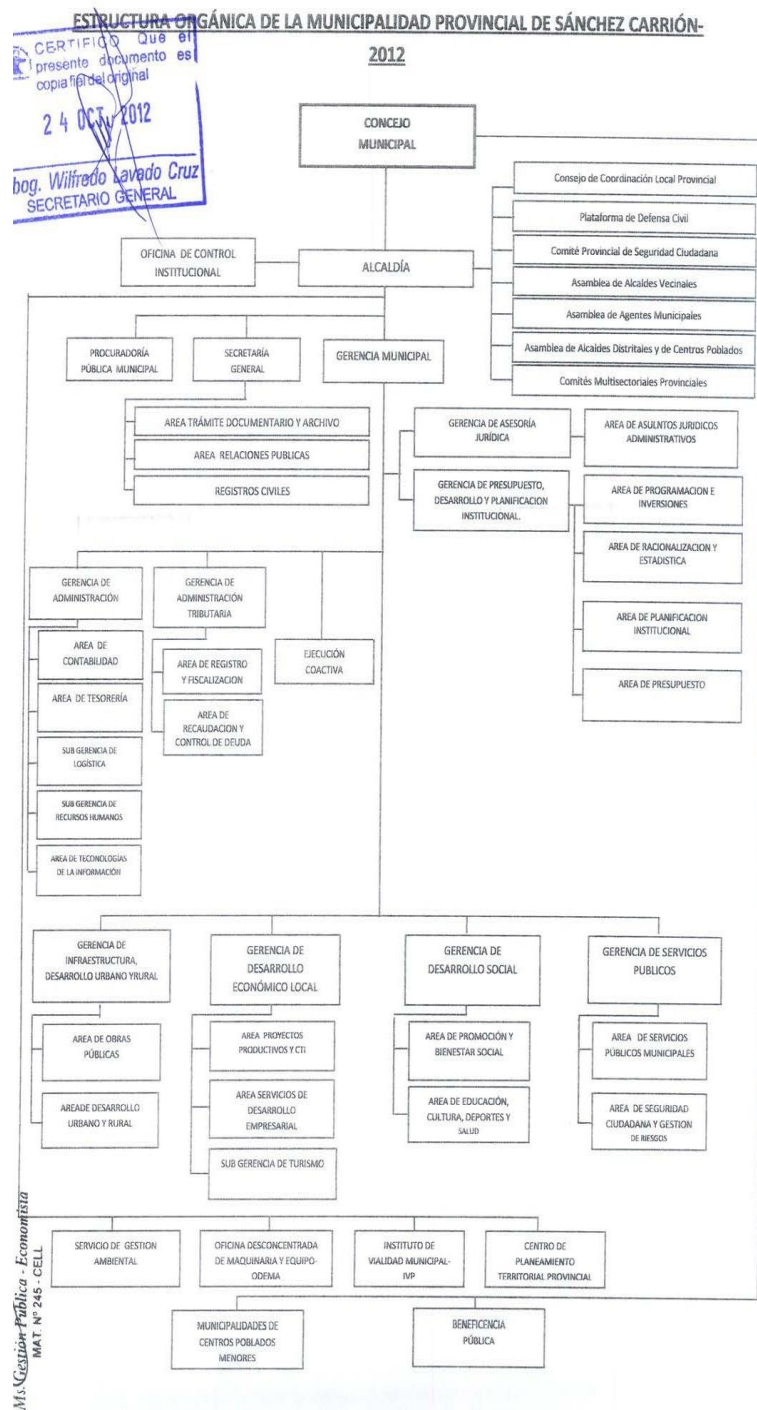
Fuente: SPSS

Tabla 28: Cronograma de desarrollo del Proyecto de Investigación

ACTIVIDAD	DESARROLLLO DELPROYECTO DE INVESTIGACIÓN																	
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE	
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2
Analizar la situación actual del nivel de la calidad del servicio que se brinda en la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión- Huamachuco																		
Analizar la situación actual del nivel del Desempeño Laboral de la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión- Huamachuco																		
Establecer como la implementación de lean office mejora la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrolló Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022																		
Establecer como la implementación de lean office mejora desempeño laboral de la Gerencia de Desarrolló Económico de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2022																		
RESULTADOS DESCRIPTIVOS																		

Fuente: Elaboración propia

Anexo C: Organigrama de la MPSC



Fuente: MPSC

Anexo D: Resultado del instrumento del Lean OFFICE

N°	Sus Dimensiones y preguntas	Categoría				
		DEFICIENTE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
METODOLOGIA DE LA 5S						
1	¿Los materiales se ven cada uno en su lugar específico?			X		
2	¿Se observan objetos que no sean necesarios para el día laboral?			X		
3	¿En el área de trabajo se encuentran objetos obsoletos?	X				
4	¿En caso de existir objetos obsoletos, estos están clasificados como necesarios e innecesarios?	X				
5	¿Se dispone de un sitio adecuado para colocar los materiales necesarios?	X				
6	¿Identifica visualmente los materiales logrando identificarlos más rápido?		X			
7	¿El área de trabajo se encuentra normalmente limpia?			X		
8	¿Los trabajadores se encuentran presentables según su labor (oficina-campo)?					X
9	¿Se han eliminado las fuentes de contaminación en su totalidad?				X	
10	¿Existen lugares apropiados para dejar la basura?			X		
11	¿Existe una rutina de limpieza por parte de la Gerencia?	X				
12	¿Existe evidencia visual sobre la clasificación, orden y limpieza en la Gerencia?	X				
13	¿Se visualiza una cultura de respeto por los estándares de orden en la Gerencia?	X				
14	¿Los trabajadores tienen conocimiento de las 5S?				X	
15	¿Se han realizado auditorías internas sobre la organización en el ambiente laboral?			X		
16	¿Se han realizado capacitación para combatir el desorden en la Gerencia?	X				
JUST IN TIME						
1	¿Los materiales llegan a tiempo?		X			
2	¿Hay un control de inventarios por parte de la Gerencia?			X		
3	¿Existe un almacenamiento sobrecargado?			X		
4	¿Existe un control de materiales en las oficinas que pertenecen al almacén?			X		
5	¿Existe un almacenamiento adecuado?	X				
6	¿Existe un almacén amplio?	X				

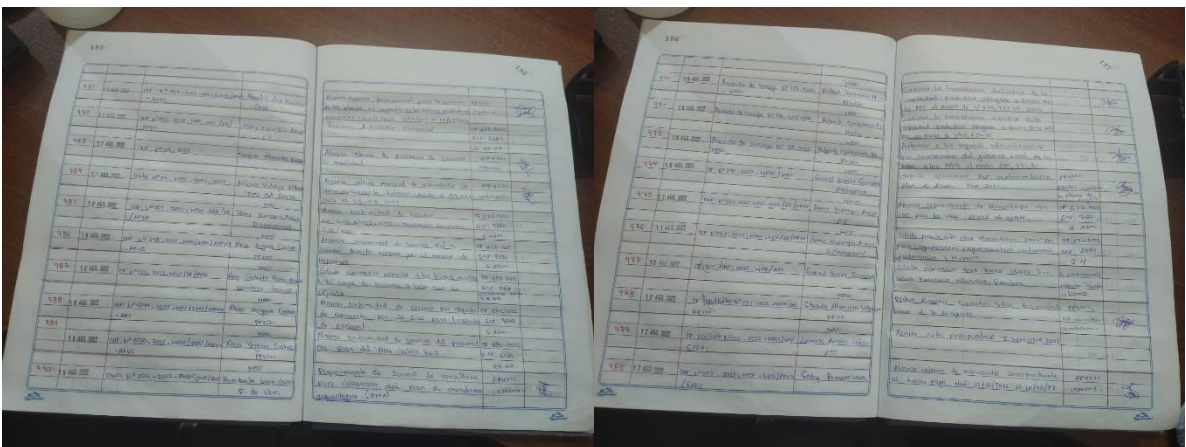
09/08/2022

Figura 38: evidencia de llenado de clientes en las áreas de la GDEL



Fuente: trabajadores de la GDEL

Figura 39: Cuaderno de servicios brindados por la GDEL



Fuente: cuaderno de registros de la GDEL

Tabla 29: Escala de Valoración (Desempeño laboral)

BAREMO TOTAL		
ALTO	65	85
MEDIO	41	64
BAJA	17	40

Fuente: Elaboración propia

En la presente tabla se muestra la escala de valoración según 3 rangos alto, medio y bajo, como ya hallamos el puntaje total (**Ver Figura 13**) podemos saber cuál es el desempeño laboral de los trabajadores. Los puntajes totales están entre 41-64, dando a entender que el desempeño laboral por parte de los trabajadores está en un rango medio.

Anexo E: Cronograma de entregas de materiales

CRONOGRAMA DE ENTREGA DE MATERIALES DE LA GDEL MPSC			
Materiales	Cantidad	DESTINO	FECHAS DE ENTREGA
Picos	10	Mallan	26/10/2022
Lampas	8	Mallan	26/10/2022
plástico	200m ²	biohuertos escolares	27/10/2022
barretas	5	Mallan	26/10/2022
Carretillas	2	invernadero del molino	29/10/2022
Alambre con Púas	100 m ²	Mallan	26/10/2022
Alambre N°16	101 m ²	Para la asociación de Mallan	26/10/2022
Mangueras de polietileno	30m	Invernaderos Agua Blanca	29/10/2022
Medicina veterinaria	20 litros de prosantel	molino grande	27/10/2022
Medicina de hortalizas	5 litros de Herbicidas	Curgos	27/10/2022
Medicina de frutales	3 litros de Trianzinas	Mallan	26/10/2022
Batidora	1	La cabaña	28/10/2022
Balanza gramera	1	La cabaña	28/10/2022
Refractómetro	1	La cabaña	28/10/2022
Termómetro	1	La cabaña	28/10/2022
Telas	100 m ²	patrimonio	26/10/2022
Azúcar	2 bolsas		
Alambre N°16	20m	biohuertos en Curgos	27/10/2022
Bolsa de retazos		textilería	30/10/2022



Anexo F: Formato de la Guía de Observación



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS

TECNICA: CUESTIONARIO

INSTRUMENTO N°2: ENCUESTA



Variable Independiente (Lean Office)

N°	Sus Dimensiones y preguntas	PERTINENTE	
		SI	NO
METODOLOGIA DE LA 5S			
1	¿Los materiales se ven cada uno en su lugar específico?		
2	¿Se observan objetos que no sean necesarios para el día laboral?		
3	¿En el área de trabajo se encuentran objetos obsoletos?		
4	¿En caso de existir objetos obsoletos, estos están clasificados como necesarios e innecesarios?		
5	¿Se dispone de un sitio adecuado para colocar los materiales necesarios?		
6	¿Identifica visualmente los materiales logrando identificarlos más rápido?		
7	¿El área de trabajo se encuentra normalmente limpia?		
8	¿Los trabajadores se encuentran presentables según su labor (oficina-campo)?		
9	¿Se han eliminado las fuentes de contaminación en su totalidad?		
10	¿Existen lugares apropiados para dejar la basura?		
11	¿Existe una rutina de limpieza por parte de la Gerencia?		
12	¿Existe evidencia visual sobre la clasificación, orden y limpieza en la Gerencia?		
13	¿Se visualiza una cultura de respeto por los estándares de orden en la Gerencia?		
14	¿Los trabajadores tienen conocimiento de las 5S?		
15	¿Se han realizado auditorías internas sobre la organización en el ambiente laboral?		
16	¿Se han realizado capacitación para combatir el desorden en la Gerencia?		
JUST IN TIME			
1	¿Los materiales llegan a tiempo?		
2	¿Hay un control de inventarios por parte de la Gerencia?		
3	¿Existe un almacenamiento sobrecargado?		
4	¿Existe un control de materiales en las oficinas que pertenecen al almacén?		
5	¿Existe un almacenamiento adecuado?		
6	¿Existe un almacén amplio?		

Fuente: elaboración propia

Anexo G: Formato del cuestionario Calidad de Servicio



Encuesta para ver el nivel
de servicio brindado por la
G.D.E.L



Por su seguridad el presente cuestionario será
ANÓNIMO

¿La información brindada fue de su agrado?

Deficiente () Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿El tiempo fue el adecuado?

Deficiente () Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Cómo fue la atención del personal del área?

Deficiente () Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Te agrado el personal de la gerencia?

Deficiente () Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Cómo calificarías nuestro servicio?

Deficiente () Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

Fecha:/...../ 2022

 firma

Anexo H: Formato del cuestionario para ver el desempeño laboral



*Encuesta para ver el nivel
Desempeño laboral de los
trabajadores de la G.D.E.L*



¿Comparte información de manera efectiva y asertiva?

Deficiente) Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Presta atención en las conversaciones?

Deficiente) Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona?

Deficiente) Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Fomenta el diálogo de manera abierta y directa?

Deficiente) Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Se desempeña como un miembro activo del equipo?

Deficiente) Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas?

Deficiente) Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia?

Deficiente) Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo?

Deficiente) Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión?

Deficiente) Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

Anexo I: Formato de encuesta de desempeño laboral



Encuesta para ver el nivel
Desempeño laboral de los
trabajadores de la G.D.E.L



¿Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema?

Deficiente Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones?

Deficiente Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Conserva la calma en situaciones complicadas?

Deficiente Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales?

Deficiente Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados?

Deficiente Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades?

Deficiente Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

¿Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza?

Deficiente Malo Regular () Bueno () Excelente ()

¿Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia?

Deficiente Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

Anexo J: Formato de manual de limpieza en la GDEL

MANUAL DE LIMPIEZA DE LA GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL DE LA M.P.S.C. HUAMACHUCO														
03/11/2022 - 31/12/2022														
Trabajador	foto del área /objeto	Descripción	Materiales								días/semana			
			escoba	recogedor	trapeador	trapos	cloro	bolsas de basura	limpiadores de cristales	guantes	l	m	m	j
personal de limpieza														
personal de limpieza														
personal de limpieza														

Fuente: Elaboración propia



Universidad César Vallejo

Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la MPSC-HUAMACHUCO



N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CARGO	FIRMA/SELLO
1	Rojas García Lady	48807002	Sec.	
2	Alicia Peña Siccha	73059429	Prof. Especializado en PPyCTI	
3	Alicia Vergara Castro	70233690	Resp. PPyCTI	
4	Luzmila Villanueva Vera	43559268	Gerente	
5	HENEY Yurandei Acuña	42491237	Responsable de Desarrollo Empresarial	
6	Edinson Parecos Valverde	47176055	Especialista Administrativo	
7				

Fuente: GDEL

Figura 40: Entrega del cuestionario ha trabajadores de la GDEL



Fuente: trabajadores de la GDEL



Imagen 1: Ingeniera llenado formatos



Imagen 2: cliente esperando ser atendido



Imagen 3: Personas particulares



Imagen 4: trabajadores de locación

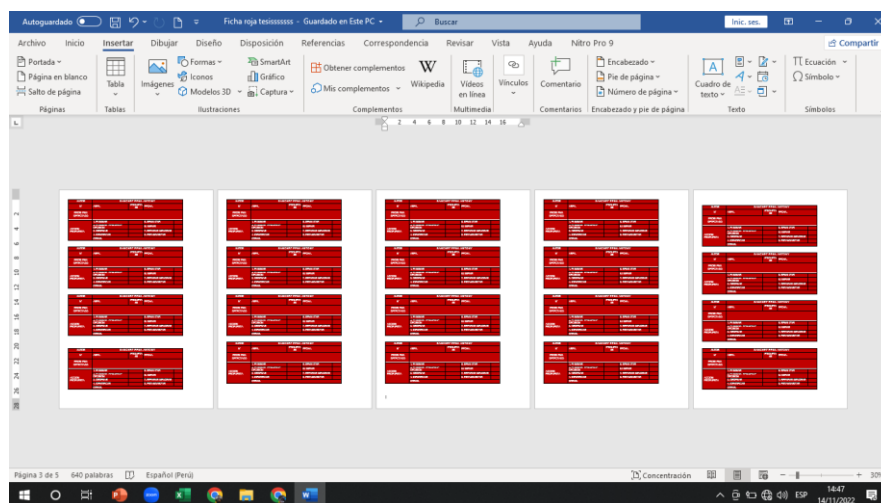


Imagen 5: elaboración de etiquetas rojas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALEX ANTENOR BENITES ALIAGA, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Implementación del lean office para mejorar la eficiencia laboral de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión 2022", cuyo autor es SANCHEZ PEÑA ANTONY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 11 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALEX ANTENOR BENITES ALIAGA DNI: 41808609 ORCID: 0000-0002-9329-5949	Firmado electrónicamente por: ALBENITES el 26-02- 2023 11:05:04

Código documento Trilce: TRI - 0483512