



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Metodología 5s y calidad de servicio del personal operativo en la
gerencia de fiscalización y control de una municipalidad

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Guillen Chipana, Freddy Edison (orcid.org/0000-0002-5779-7650)

Nuñovero Rojas, Laura Isabel (orcid.org/0000-0001-8560-6623)

ASESORA:

Mgtr. Huamaní Cajaleón, Diana Lucila (orcid.org/0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia en especial a mi madre Rosa Bertha Rojas Yangali, gracias por estar a mi lado todo este tiempo, por tus consejos, tu amor incondicional y enseñarme a luchar cada día, eres un ejemplo para mí. Se lo dedico también a mis hermanos Eddy, Alex, Lucero y Brayan lo logramos familia.

A mi madre Lucy Luz, mi padre David Freddy que ambos me apoyaron de uno u otra manera durante todo este tiempo. También se lo dedico a mis familiares cercanos que ya no están conmigo que es mi abuelito Teodoro Guillen Mendoza y mi tío Eliseo Elias Chipana Bazán que de seguro ambos estarían muy orgulloso de mi.

Agradecimiento

Agradecemos principalmente a Dios por haber proveído todo este tiempo para cumplir nuestro sueño anhelado, gracias a él porque nos dio la fuerza, paciencia y colocó personas claves para cumplir el objetivo. También agradecemos a la Universidad Cesar Vallejo, y nuestros asesores en especial a nuestra Mgtr. Huamaní Cajaleón, Diana Lucila, que ha sido una maravillosa docente, y nos acompañó en el último año de la carrera universitaria, gracias por exigirnos y creer en nosotros.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1. Planteamiento de los objetivos.....	5
Tabla 2. Planteamiento de hipótesis	5
Tabla 3. Distribución de los participantes.....	14
Tabla 4. Prueba de normalidad	25
Tabla 5. Prueba de Chi - Cuadrado de la hipótesis general.....	26
Tabla 6. Prueba de Chi - Cuadrado de las hipótesis específicas	26
Tabla 7. Prueba de bondad de ajuste	27
Tabla 8. Prueba R cuadrado	27
Tabla 9. Estimaciones de parámetro.....	28

Índice de figuras

Figura 1. Porcentaje de género	20
Figura 2. Porcentaje de la dimensión seiri de la variable 5s	20
Figura 3. Porcentaje de la dimensión seiton de la variable 5s	21
Figura 4. Porcentaje de la dimensión seiso de la variable 5S	21
Figura 5. Porcentaje de la Dimensión Seiketsu de la Variable 5S.....	22
Figura 6. Porcentaje de la Dimensión Shitsuke de la Variable 5S.....	22
Figura 7. Porcentaje de la Dimensión Empatía de la Variable Calidad de Servicio...	23
Figura 8. Porcentaje de la Dimensión Confianza de la Variable Calidad de Servicio	23
Figura 9. Porcentaje de la Dimensión Aspectos Tangibles de la Variable Calidad de Servicio	24
Figura 10. Porcentaje de la Dimensión Seguridad de la Variable Calidad de Servicio	24
Figura 11. Porcentaje de la Dimensión Responsabilidad de la Variable Calidad de Servicio	25

Resumen

La presente investigación con título “La metodología 5s y calidad de servicio del personal operativo en la gerencia de fiscalización y control de una municipalidad”, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la metodología 5s y calidad de servicio del personal operativo de la gerencia de fiscalización y control en una municipalidad en Lima 2022. Se utilizó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, nivel de indagación correlacional, se utilizó la escala de medición ordinal de tipo Likert. La población fue de 250 trabajadores de campo, todos ellos implicados para obtener la muestra de investigación y así determinar la calidad de servicio que brinda el área de coordinación de la gerencia de fiscalización y control. Se utilizó como instrumentos la recolección de datos por medio de encuestas, el método que se utilizó es estadística descriptiva. La variable metodología 5s, fue tomada de (Santos et al, 2015 citado por Tapia, 2021), teniendo el instrumento de medición como resultado el alfa de Cronbach, el coeficiente de un valor de 0.86 que determina la confiabilidad. Para la variable calidad de servicio, se tomó a (Romero, Gaytán y Vargas, 2018), indican que la confiabilidad del instrumento de medición mediante el estadístico de alfa de Cronbach, obteniendo el coeficiente de un valor de 0.96 que determino la confiabilidad. Se concluyó que existe una relación muy relevante entre ambas variables, se visualiza que la sig. $<0.001 < 0.05$, por ello se acepta la H_a , (Nagelkerke de 0,889), lo que indica que la metodología 5S incide significativamente en la calidad del servicio del 88,9% de las empresas prestadoras de servicios.

Palabras clave: Organización, orden, limpieza, seguridad, empatía.

Abstract

The present investigation with the title "The 5s methodology and quality of service of the operational personnel in the supervision and control management of a municipality", had the purpose of determining the relationship that exists between the 5s methodology and the quality of service of the operational management personnel. inspection and control in a municipality in Lima 2022. A quantitative approach was used, non-experimental design, level of correlational inquiry, the Likert-type ordinal measurement scale was used. The population was 250 field workers, all of them involved in obtaining the research sample and thus determining the quality of service provided by the inspection and control management coordination area. Data collection through surveys was used as instruments, the method used is descriptive statistics. The 5s methodology variable was taken from (Santos et al, 2015 citado por Tapia, 2021), The measurement instrument having as a result Cronbach's alpha, the coefficient of a value of 0.86 that determines reliability. For the variable quality of service, it was taken to (Romero, Gaytán y Vargas, 2018), indicate that the reliability of the measurement instrument through the Cronbach's alpha statistic, obtaining the coefficient of a value of 0.96 that determined the reliability. It was concluded that there is a very relevant relationship between both variables, it is visualized that the sig. $<0.001 < 0.05$, for this reason the H_a is accepted, (Nagelkerke de 0,889), which indicates that the 5S methodology significantly affects the quality of service of 88.9% of the companies providing services.

Keywords: *Organization, Order, Cleanliness, Security and Empathy*

I. INTRODUCCIÓN

Para desarrollar el primer capítulo, es necesario explicar los problemas encontrados dentro la organización en el área de fiscalización y control de una municipalidad de Lima. En un primer instante se describió la variable principal las 5S y como segunda variable calidad de servicio en una municipalidad de Lima. Se procedió a plantear el problema de investigación, seguido de ello, se mencionó las justificaciones desde ámbitos distintos como los objetivos y por último se presentó las hipótesis de investigación.

El metodología 5s procede de los términos japonés de los cinco elementos básicos, donde cada autor lo define de diferente manera, en otras palabras, cada autor utiliza un término distinto para nombrar las dimensiones de las 5s por ejemplo según (Piñero et al, 2018, p.2); Seiri (selección), Seiton (sistematización), Seiso (limpieza), Svaeiketsu (normalización) y Shitsuke (autodisciplina); mientras que para (Santos, Wysk, y Torres, 2015, citado en Tapia, 2021); las define como a un grupo de actividades en clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina cuyo propósito es lograr la armonía en el lugar de trabajo. Por otro lado, menciona (Saavedra y Zuñiga, 2021, p. 46); el método de las 5s apareció por primera vez para organizar y optimizar el espacio de trabajo, y su aplicación saltó rápidamente al ámbito doméstico, proporcionando un método sencillo y eficaz que garantiza excelentes resultados (Santillo, 2021, p. 3); así mismo, los autores definen que la metodología 5s permite tener una mejora continua en la organización.

Se evidenció el significado de calidad de servicio, los modelos de mejora continua (Arias, 2020, p.5); se llega decir que la calidad de servicio es algún producto o servicio que se brinda y debe ser beneficioso para el que la recibe (Nemecio et al., 2019, p. 18); por ello se considera que una atención o servicio al cliente está estrechamente conectado para otorgar una excelente atención hacia el cliente, teniendo en cuenta la relevancia y diferencia entre servicio y atención al cliente (Hernández, 2018, p.8).

Sin embargo en el Perú puede parecer sencillo, dado que en la gerencia de fiscalización se ha observado el desorden y el mal uso de los materiales en la organización, es necesario un rigor científico y hallar metodologías adecuadas para optimizar el orden y la limpieza, tanto en la atención, producción, proyectos o mantenimiento industrial, una herramienta importante para la implantación de mejora es la metodología 5s, cabe destacar que el método nació en una empresa japonesa por los años 60 para obtener un ambiente de trabajo ordenado, organizado y limpio de forma duradera para mejor nivel de rendimiento, propiedad, garantía y eliminación de residuos (Facundo et al., 2021, p. 62); en tal sentido, la calidad de servicio viene ser la opción para las instituciones y así obtengan una mejoría sostenible y única sobre la competencia, sin importar la actividad que brinden (Silva et al., 2021, p 86).

El problema nace debido a que la municipalidad tiene un periodo de cuatro años de gestión en todas las gerencias, por ello cuando finaliza su periodo dejan las cosas que ya no utilizan y la nueva gestión que ingresa tiene que trabajar con las herramientas obsoletas debido a que los gerentes de cada gestión no se han preocupado por invertir en nuevos equipos y tecnología, convirtiéndose así en un problema para cada área, teniendo que utilizar herramientas viejas. Antiguamente se utilizaba el registro de asistencia y el monitoreo del personal operativo en físico acumulando así información y creando desorden en el área, en la actualidad se sigue utilizando de esa forma el registro de asistencia del personal. Esto no solo se ha convertido en un problema para el área de coordinación de la gerencia, sino también para todo el personal de campo, debido a que se han visto afectados en sus pagos, por no tener una información actualizada al día y con la rapidez que se necesita.

Finalmente, a nivel local la gerencia de fiscalización brinda un servicio a la comunidad de bienestar y tranquilidad. Nuestro personal (operativo) está enfocado en la erradicación del comercio ambulatorio, también contamos con el personal que se dedica a la clausura de locales que no cuentan con los documentos necesarios para el giro de comercio (notificadores) a las diversas zonas de Lima.

Por ello se debe realizar un estudio específico, sobre que provoca dificultad, incompreensión o insatisfacción que debe ser solucionada y/o explicada por una sociedad científica y se manifiesta en manera de una o más interrogantes (Barboza et al., 2018, p.89); se debe implementar la sostenibilidad en todas las facetas de los negocios y la industria ya no es una opción sino una necesidad y es un imperativo para la competitividad de la empresa (Carrera et al., 2021, p.16); por tanto, el desarrollo de la investigación es iniciada a partir de la siguiente cuestión: ¿De qué forma influye las 5s en la calidad de servicio en el área de fiscalización y control de la municipalidad? Además, se poseen como preguntas específicas: (a) ¿De qué forma influye la organización y calidad de servicio en el área de fiscalización y control de la municipalidad?; (b) ¿De qué forma influye el orden y calidad de servicio en el área de fiscalización y control de la municipalidad?; (c) ¿De qué forma influye la limpieza y calidad de servicio en el área de fiscalización y control de la municipalidad?; (d) ¿De qué forma influye la estandarización y calidad de servicio en el área de fiscalización y control de la municipalidad?; (f) ¿De qué forma influye la disciplina y calidad de servicio en el área de fiscalización y control de la municipalidad?

La justificación del problema de análisis se determina en función del objeto de análisis y la disciplina científica, pro científica o humanitaria para la que se formula, orientando en la elección de uno u otro enfoque, otro o ambos estudios mixtos (Sánchez, 2019, p.102). Por lo tanto, se justifica el presente trabajo en observar los métodos empleados para aplicar y obtener un buen rendimiento en los procesos hacia el capital humano, de esta manera podemos precisar las herramientas que se puedan desarrollar de mejores maneras para todas las instituciones.

A nivel teórico, este trabajo de nivel profesional es para contribuir conocimiento al método de las 5s para conseguir mejoras de calidad de servicio en el área de fiscalización y control, se considerará la base teórica que se mencionará para sustentar necesidad de implementar métodos y herramientas que faciliten su uso efectivo recursos de la empresa a fin de tener los mismos objetivos y metas. (Baena, 2017, citado en Fernández, 2020).

A nivel práctico debido a los problemas observados en la gerencia de fiscalización y control el medio más útil y eficaz para perfeccionar la calidad de la atención es un método japonés 5s. En este enfoque es práctico para establecer y conservar puestos de encargo, ordenado, organizado y limpio para mejorar la calidad de trabajo (Baena, 2017, citado por Fernández, 2020).

A nivel metodológico, este tema de estudio se ejecuta aplicando directamente el procedimiento de las 5s, el cual permitirá optimizar la calidad del servicio que se ofrece a los clientes de la empresa, además se realizan encuestas y entrevistas para el análisis de datos con el cliente (Baena, 2017, citado por Fernández, 2020).

A nivel social debido a que los líderes de la organización actúen como tomadores de decisiones, dirigiendo su día a día para mejorar continuamente la aplicación de las metodologías, así mismo, los resultados de este estudio resaltarán la importancia de involucrar a todos los colaboradores en todas las áreas de la organización y fomentarán la participación para obtener mejores resultados (Baena, 2017, citado por Fernández, 2020).

Sustentadas las justificaciones, se inició con el objetivo primordial de revelar el valor de los fundamentos metodológicos de la averiguación científica en la adquisición de nuevos conocimientos (Alfaro y Hurtado, 2019, pp.1); así mismo, las cinco palabras están relacionadas con el objetivo de lograr la mejora organizacional, otro objetivo es educar y desarrollar los hábitos de los miembros de una institución para conservar un lugar de trabajo organizado, ordenado y limpio para que las 3s se cumplan las 2s faltantes, estandarización y disciplina todas juntas logren las 5s y puedan ser aplicadas a nuestra vida cotidiana, es fácil amoldarlo a la organización siempre y cuando todo el personal este comprometido con la filosofía (Paola, 2021, p.21); ¿Cómo aplicar las 5s, para optimizar la calidad de servicio en el área de fiscalización y control en el año 2022?

Tabla 1.*Planteamiento de los objetivos*

Orden	Descripción
Objetivo 1	Explicar la influencia de las 5S en la calidad de servicio del área de fiscalización y control de una municipalidad en el año 2022.
Objetivo 1a	Identificar la influencia de la organización en la calidad de servicio
Objetivo 1b	Identificar la influencia del orden en la calidad de servicio
Objetivo 1c	Identificar la influencia de la limpieza en la calidad de servicio
Objetivo 1d	Identificar la influencia de la estandarización en la calidad de servicio
Objetivo 1e	Identificar la influencia de la disciplina en la calidad de servicio

Basado en información previa (Espinoza, 2018. p.4), esta suposición es una idea posiblemente incorrecta. Su valor radica en poder establecer más relaciones entre eventos y explicar por qué sucedieron. A través de la hipótesis, se puede obtener respuestas y soluciones que ayudarán a lidiar con las buenas o malas condiciones en la organización.

Tabla 2.*Planteamiento de hipótesis*

Orden	Descripción
Hipótesis 1	La metodología de las 5S influye significativamente en la calidad de servicio en el área de fiscalización y control en una municipalidad.
Hipótesis 1a	La organización influye significativamente en la calidad de servicio.
Hipótesis 1b	El orden influye significativamente en la calidad de servicio.
Hipótesis 1c	La limpieza influye significativamente en la calidad de servicio.
Hipótesis 1d	La estandarización influye significativamente en la calidad de servicio.
Hipótesis 1e	La disciplina influye significativamente en la calidad de servicio.

II. MARCO TEÓRICO

En la segunda parte se ha realizado un diseño que permite desarrollar un estudio más profundo de la pregunta de investigación con el fin de comprender mejor la importancia, para ello se ha utilizado bases de datos de artículos científicos, tesis y libros nacionales e internacionales buscadas, demostrando la aplicación de las 5s en calidad de servicio.

García (2021), realizó una investigación que tuvo por objetivo implementación de las 5s en gestión documental para mejorar la calidad de servicio del archivo periférico en una entidad pública, 2021. Para este estudio se utilizaron 70 solicitudes de acceso a información pública, registradas entre abril de 2021 y noviembre de 2021, y enviadas a los archivos periféricos de entidades públicas. A partir de la evaluación del objeto de la encuesta y del resultado en la hipótesis general, este trabajo considera que la implementación de la gestión documental 5S ha mejorado la calidad del servicio de los documentos que rodean a las instituciones públicas, esto se puede comprobar con la significancia de la estadística de Wilcoxon, donde el valor de P es menor a 0.05, esto indica que 35 datos han mejorado su valor. Se llegó a la conclusión que las 5S es adaptable a la disposición de mejoría del archivo periférico de una institución pública, porque se determinó una mejora en la fiabilidad en un 51.28% y de la capacidad de respuesta en un 86.76% siendo anteriormente 32.97%, se logró mejorar el tiempo de respuesta de 8 a 2 días hábiles, así como los métodos en la gestión documental desde la recepción hasta su solicitud.

Albinagorta y Camac (2021), realizaron una investigación que tuvo por objetivo la Implementación de la metodología 5s para mejorar la calidad del servicio de la biblioteca central de la universidad privada de Huancayo franklin Roosevelt Huancayo 2019. Establecer el nivel de mejora al implementar la metodología 5S en la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo 2019. Nuevamente, se ha determinado que este nivel es una investigación explicativa, donde el beneficio se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se corresponden dos o más variables. El estudio tuvo una muestra de 349 personas entre ellos estudiantes. Se

obtuvieron resultados con un alfa igual o superior a 0,977, representando un conjunto confiable de variables, similar a los resultados para el coeficiente alfa de Cronbach = 0,977, valor que le da confianza al instrumento para obtener resultados confiables. Luego de contrastar la hipótesis se obtuvo un nivel de significancia de 0.05 y se concluyó que la aplicación del método 5S mejoró significativamente la calidad del servicio de la Biblioteca de la Universidad Particular Franklin Roosevelt en Huancayo.

Bastidas (2018), realizó una investigación que tuvo por objetivo en determinando como la Implementación de las 5S mejora la calidad de servicio en el área de logística del Escuadrón de Aviación N° 23, Lima, 2017.

Asimismo, el tipo de aplicación donde el tipo de investigación se ha identificado como cuantitativo está muy relacionado con la investigación básica. La población para este estudio consta de visitas diarias medidas en 22 días hábiles, ya que a los 30 días de un mes se le restan sábado y domingo, 8 días que no son hábiles. Se puede analizar que luego de la implementación de las 5S en el ámbito logístico, la tasa promedio de desempeño de pedidos medida por la calidad del servicio aumentó de 77.27% a 81.68%. La conclusión es que con la aplicación de las 5s se ha mejorado la calidad de servicio en el área logística del Escuadrón 23 de Aviación Naval.

Bentura (2019) realizó un estudio para determinar la relación entre las 5S y la calidad del servicio en Soho Color Salón & Spa, Los Olivos, 2019. Este nivel también se define como investigación explicativa porque describe las razones por las cuales las variables están correlacionadas. 50 clientes fueron seleccionados para este estudio. Se obtiene porque el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,898, nuevamente el nivel de significación bilateral ($\text{sig}=000$) es menor que el valor p (0,05). Por tal motivo se concluyó que los 5 tuvieron una fuerte relación positiva con la calidad de servicio en Soho Color Salón & Spa en Los Olivos 2019.

Navarro (2018) realizó un estudio con el objetivo de recomendar la ejecución de un enfoque 5s para mejorar la gestión de la calidad del servicio en el Hospital EsSalud de Vitarte. Este nivel también se define como un volumen descriptivo. La población estuvo conformada por todo el personal del hospital, por lo que se tomó una muestra de 384

personas. La confidencialidad del instrumento se probó utilizando debido a que el resultado obtenido es de 0.739. Se concluye que la implementación del método 5s reduciría los largos tiempos de espera y se sugirió que se requería del compromiso de todos los empleados para que la implementación sea efectiva.

Loor (2021), realizó una investigación que tiene como principal objetivo aplicar las 5s para eliminar el desorden en la tienda de mercancías y dar una mejor calidad de servicio. Igualmente se ha determinado que el tipo de investigación es descriptivo y explicativo, se utilizó como relación afirmativa a fin de saber la razón por el cual estuvieron los imprevistos en el área de tienda.

De acuerdo al estudio elaborado se estableció que la investigación actual es válida, a causa de la población está conformada por 250 colaboradores obtenida con la fórmula finita para obtener la respuesta deseada. Se puede analizar que mediante la metodología 5S se pueden presentar excelentes resultados como la disminución del 40% de los costes de reparación, disminución del 70% de los incidentes de trabajo y un aumento del 10% en la fiabilidad del equipo y un 15% en la calidad de servicio.

Se llegó a concluir que el correcto uso de la guía de ejecución de las 5s y de un reciente software de inventario para la tienda sobrelleva al buen uso de capital en la institución, minimizando actividades innecesarias y favoreciendo la ubicación de los materiales requeridos por las áreas interconectadas y de esta manera se brindará una mejor calidad de servicio.

Demera y Gómez (2021), realizó una investigación que tiene el siguiente objetivo de proponer un plan de mejora mediante el método de las 5S en la farmacia Reina del Cisne hacia una mejor cultura al personal para una excelente calidad de servicio y el buen orden. El tipo de estudio aplicado en esta investigación es descriptivo debido a que se aspira hallar la solución a los problemas previamente identificados que surgieron en la Farmacia Reina del Cisne. La población que se aplica en el presente estudio está compuesta por un censo de 5447 personas, sin embargo, se tomó como calcula para la muestra hacia la encuesta de 358 personas. Los datos recolectados a través de las encuestas realizadas a la población de la Farmacia “Reina del Cisne” se

determinó que hay desconformidad en la manera que se realiza la gestión de asesoría al cliente debido a que el personal no posee los conocimientos necesarios para recomendar fármacos por lo que se debería programar capacitaciones especializadas para que el personal pueda brindar una óptima calidad servicio a sus clientes. Se llegó a la conclusión, para completar la investigación, proponer un plan de mejora basado en la metodología de las 5 S para la farmacia, este tendrá como finalidad mejorar la calidad de servicio, la competitividad y la productividad de esta. Cabe resaltar que la propuesta tiene la siguiente estructura: Plan de capacitación para los trabajadores, elaborar formatos para controlar la realización de los inventarios y elaborar un manual de procedimientos operativos con el objetivo de estandarizar procesos.

Guzñay y Villamar (2022) realizó una investigación que tuvo por objetivo mejorar la productividad por medio de un adecuado ambiente laboral, seguro y estandarizado en el restaurante Parrillada la Quinta mediante la orientación de la metodología 5 S para ofrecer una mejor calidad de servicio al cliente. El trabajo de investigación se caracteriza por ser de nivel descriptivo debido a que permitirá establecer de manera detallada cada uno de los componentes y sus falencias dentro del negocio estudiado. Se determinó que la población seleccionada para realizar las encuestas estará conformada por 8 personas con tipo de muestra no probabilístico. Se llegó a la conclusión que la propuesta de la metodología 5S puede realizar un cambio trascendente en la forma de trabajar, aumentando de manera progresiva la eficiencia y desempeño del personal, debido a que optimiza formidablemente el área de trabajo despejando residuos u objetos innecesarios que dificultan el trabajo, conservando de esta manera las herramientas y componentes necesarios de forma ordenada, evitando su posible pérdida.

Asimismo, se presenta el sustento teórico para la primera variable metodología de la 5s: Es una metodología denominada las 5s, que corresponde a las iniciales de 5 palabras japonesas: seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke que son la base de la organización (Santos et al., 2015, p. 169, citado en Tapia, 2021). Quiénes define 5s es un método que involucra las 5 primeras palabras japonesas antes mencionadas que son la columna vertebral de la empresa, en términos de orden y limpieza dentro

de la organización. Así mismo los autores mencionan cada definición de las dimensiones de la metodología 5s, Organización es importancia para el surtido de materiales, herramientas y equipos dentro de la empresa para reducir tiempos, por otro lado (Santos et al., 2015, p. 169, citado en Tapia, 2021); mencionan que, al aplicar esta base, podemos distinguir las definiciones la: **organización** es el primer pilar de las 5s lo cual es abrumador debido a que tiene que deshacerse de todo lo que no está aportando bienestar a la compañía, eliminar y reestructurarse; **orden** la disposición de todo en su lugar para ello, es necesario asignar una posición a los elementos y delimitarlos, de forma que cada elemento estará en el lugar que le corresponde, generando un buen orden y posicionándolo rápidamente cuando se necesite sin perder tiempo, por otro lado, (Santos et al, 2015) mencionan que se debe lograr un orden en varios componentes para que puedan ser ubicados, utilizados y devueltos a su lugar luego de su uso; **limpieza** se define como la protección de lugares de trabajo limpios, cuyo mantenimiento es regular y continuo mediante la colaboración de todos los colaboradores involucrados en la actividad, por otro lado (Santos et al., 2015), lo definen como un paso que se enfoca en las actividades básicas de limpieza del área de trabajo, ambos conceptos refuerzan la importancia de la limpieza en el lugar de trabajo ya que nos ayudará proteger el estado de las instalaciones, materiales, herramientas y equipos con el fin de reducir el nivel de riesgos laborales, además, una adecuada limpieza puede reducir enfermedades de la piel, alergias, prevenir la propagación de enfermedades infecciosas como influenza, 10 Covid-19, entre otras, causando daño a los trabajadores, pudiendo empeorar en algunos casos. Estandarización se define como el paso para lograr la función de preservación de las primeras tres etapas mencionadas anteriormente. (Santos et al., 2015), Luego de culminar estos esfuerzos, no se puede abandonar el avance logrado; **estandarizar** los pasos en las diferentes actividades es fundamental para formular las metas a alcanzar y detectar a tiempo los inconvenientes que puedan surgir en el mismo momento, por ejemplo, si la entrada el tiempo del personal no está regulado entrarían en diferentes momentos, lo que dificultaría trabajar juntos y reconocer su ausencia; **disciplina** es

la práctica del buen orden y limpieza entre los empleados de acuerdo a las normas establecidas. La definición según (Santos et al., 2015), que es adecuar la implementación inicial de nuevos procedimientos para realizar actividades hasta que estas actividades sean consideradas habituales por los colaboradores, en la etapa final podemos decir que la disciplina tendrá ayuda a dar forma a la cultura de la empresa.

El sistema 5S es como una técnica para conservar la calidad del ambiente de trabajo de una asociación, a partir de cinco palabras japonesas, Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke, ya que tiene la capacidad de categorizar por dimensiones, orden, limpieza, normas y disciplina (Ezzeddine y Malak, 2020, p 45) La empresa busca soluciones eficaces y de fácil aplicación. Soluciones para mejorar procesos y espacio físico, y el programa 5S brinda una solución sencilla y práctica. Consta de cinco sentidos: uso, disciplina, organización, regulación y limpieza. Sus dimensiones son **clasificación** que viene ser seleccionar lo necesario y eliminar lo que no es; **selección** es cada cosa en su sitio y un sitio para cada cosa; **limpieza** es esmerarse en mantener limpio el lugar y de las cosas; **estandarización** es como mantener y controlar las tres primeras S; y **disciplina** en convertir las 4S en una forma natural de actuar, creando hábitos en todos los integrantes de la organización (Piñero et al., 2018).

Asimismo, se presenta el sustento teórico para la segunda variable:

La calidad del servicio, referente al tema de la autora Otalora (2021) es la capacidad no sólo para satisfacer, sino también para superar las expectativas del cliente al cual la calidad de servicio es trascendental para la empresa para poder mejorar. Las dimensiones que utiliza son las de: Confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad.

La calidad del servicio, referente al tema del autor Romero et al. (2018) es la percepción que el cliente hace del desempeño actual del servicio y esta apreciación tiene que ver con qué tan satisfecho está después de experimentar el servicio. Con respecto a las dimensiones son de: Tangibilidad, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía.

Heno (2019), indica que es el juicio global del cliente sobre la superioridad del servicio, obtenido como resultado de comparar sus percepciones y expectativas sobre el servicio brindado. Las 5 dimensiones determinantes mencionadas en el artículo son la capacidad de respuesta de confiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación aplicada se dirige en identificar medios (métodos, técnicas y protocolos) que ayuden a abordar necesidades reconocidas, reales y específicas a través del conocimiento científico (Arispe et al., 2020, p.62).

Enfoque

La investigación bajo el enfoque cuantitativo, se denomina así porque trata con fenómenos que se pueden medir a través de la utilización técnicas estadísticas utilizadas para analizar los datos recopilados, cuyo objetivo principal es describir, explicar, predecir y controlar objetivamente sus causas, y predecir su ocurrencia a partir de la revelación de los mismos resultados, cuyas conclusiones se basan en una deducción rigurosa. A través de métodos de suposiciones, el uso de métricas o cuantificaciones dado así la recolección de resultados y su procesamiento, análisis e interpretación (Sánchez F. 2019, p.104).

Diseño

El diseño de investigación es una metodológica que permite conseguir los objetivos de investigación, y se refiere a la expresión de una planificación con características comunes (Monjarás et al, 2019, p. 119). Para este trabajo el método utilizado es metódico con diseño no experimental.

Alcance

Un diseño correlacional causal puede limitarse a dos categorías, conceptos o variables, o incluso contener estructuras o modelos tan complejos. Además, a veces los diseños correlacionales causal describen una o más relaciones grupos o subgrupos, generalmente describiendo primero las variables incluidas en el estudio y luego establecer la relación entre ellas (Sampieri et al., 2018, p.158).

3.2 Variables y operacionalización

Para la presente investigación las variables es la aplicación de la 5s y calidad de servicio, ambas variables son de enfoque cuantitativo.

3.2.1 Variable independiente: La metodología 5S

3.2.1.1 Definición conceptual:

Es una metodología denominada las 5s, que corresponde a las iniciales de 5 palabras japonesas: seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke (también de 5 palabras inglesas) que son la base de la organización, en el orden y limpieza (Santos et al., 2015, citado en Tapia, 2021).

3.2.1.2 Definición operacional: Fue medida a través de las siguientes dimensiones organización, orden, limpieza, estandarización y disciplina (Santos et al., 2015, citado en Tapia, 2021).

Ficha técnica

Como instrumento de recolección de datos se utilizó: Cuestionario de papel o cuestionarios online debido a la facilidad de recolectar datos y la manera más accesible de utilizar en base a lo económico que resulta ser.

Nombre del instrumento Metodología 5s

Autores: Tapia Mendoza, Jorge Luis

Año: 2021

Tipo de instrumento: Cuestionario

Número de ítems: 15

Aplicación individual: Individual

Tiempo de administración: 15 minutos aproximadamente

Usos: Para determinar la influencia entre la metodología 5s y calidad de servicio

Estructura: Se encuentra organizado en 5 dimensiones organización, orden, limpieza, estandarización y disciplina.

Escala de medición: Es ordinal

Validez y Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento fue determinado mediante el estadístico de alfa de Cronbach, obteniendo el coeficiente de un valor de 0.86 que determinara la confiabilidad.

3.2.2. Variable dependiente: Calidad de servicio

3.2.2.1 Definición conceptual:

Es la percepción que el cliente hace del desempeño actual del servicio y esta apreciación tiene que ver con qué tan satisfecho está después de experimentar el servicio (Romero et al., 2018).

3.2.2.2 Definición operacional:

Fue medida a través de las siguientes dimensiones: Tangibilidad, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía (Romero et al., 2018).

Ficha técnica

Como instrumento de recolección de datos se utilizó: Cuestionario de papel o cuestionarios online debido a la facilidad de recolectar datos y la manera más accesible de utilizar en base a lo económico que resulta ser.

Nombre del instrumento: Calidad de servicio

Autores: Romero, Gaytán y Vargas

Año: 2018

Tipo de instrumento: Cuestionario

Número de ítems: 22

Aplicación individual: Individual

Tiempo de administración: 20 minutos aproximadamente

Usos: Para determinar la influencia entre la metodología 5s y calidad de servicio

Estructura: Se encuentra organizado en 5 dimensiones Tangibilidad, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y empatía

Escala de medición: Es ordinal

Validez y Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento fue determinado mediante el estadístico de alfa de Cronbach, obteniendo el coeficiente de un valor de 0.96 que determinara la confiabilidad.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Se define *población* a la parte estudiada en la encuesta, que es la colección total de elementos de interés, y la muestra es un subconjunto de la población (Robles, B., 2019, p. 245). Asimismo, Navas (2014, citado en Tobar, L., 2019, p. 22) lo define como la suma de elementos que están influenciados por el fenómeno en estudio y comparten

características comunes. Es por esto que todos los elementos de la población deben mantener la misma calidad. Nuevamente, en esta encuesta se consideró una población de 250 trabajadores de campo de una municipalidad, al cual estaban asociados dentro de la problemática del estudio.

Criterios de selección

En relación al estudio se valoró como norma de inclusión a todos los operarios de campo de una gerencia de fiscalización y control, tanto como los trabajadores nombrados, CAS y locadores de servicios. La población en estudio es la población compuesta por los criterios de selección (Mucha et al., 2020, p. 45).

Tabla 3.

Distribución de los participantes

Puesto	N° de colaboradores	%
Gerente	1	0.4%
Sub gerente	1	0.4%
Jefa de operaciones	1	0.4%
Coordinación	4	1.6%
Supervisores de zona	12	4.8%
Apoyo del personal operativo	12	4.8%
Personal operativo de campo	143	57.2%
Choferes	3	1.2%
Notificadores	10	4%
Grupo de retenciones	50	20%
Motorizados	3	1.2%
Personal de urbanismo	10	4%
Total	250	100.00%

Nota: Todo el personal que pertenece a la gerencia de fiscalización

Criterios de exclusión

Se excluyeron a los empleados administrativos debido a que la problemática está en el campo y personal con menos de 6 meses de labor en la municipalidad, porque necesitan de un tiempo de capacitación. Por otro lado, cabe mencionar que las pautas de fijación y eliminación fueron las que determinaron las características más importantes de participación en el estudio (Mucha et al., 2020, p.46).

3.3.4 Muestreo

Según Hernández y Carpio (2019), El muestreo se divide en dos categorías. Algunos son probabilísticos, basados en una base de igual probabilidad y el otro es no probabilístico, basados en la selección de la población utilizando criterios específicos. Para este caso se propone una muestra probabilística para que todos sean parte del estudio, y la población tiene el potencial de ser una elección basada en características cósmicas, tamaño de muestra y selección aleatoria o mecánica. El muestreo expuesto simple debe conocer todas las recapitulaciones que componen la población, a cada sujeto se le asigna un número asociado, y luego cada individuo es seleccionado por cualquier método al azar hasta completar la muestra deseada (Hernández y Carpio, 2019, p. 76).

Finalmente, se obtendrán muestras de todo el personal de la organización seleccionado, es decir, a 250 personas que realizan sus funciones en el área de fiscalización y control de una Municipalidad. Utilizado mediante la medición de la teoría 5s “el estudio de investigación tiene como propósito generar una reflexión mediante el conocimiento, contrastando teorías, las cuales comparan resultados” (Moreira, P. 2019, p. 16). Por ello el concepto 5S juega un papel importante dentro de la organización desde la aplicación para un mejor rendimiento, lo que hace las organizaciones son más competitivas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos, entendida más como medición, se considera una condición esencial para la construcción de un conocimiento científico válido o plausible, según la realidad contextual (Castillo, M., 2021, p. 53). Es por esto que se asume que la tecnología de recolección de datos es considerada un conjunto de procedimientos y herramientas para dirigir, recolectar, preservar, organizar y transmitir datos, es decir, desarrollar un sistema de información inherente al proceso de investigación.

3.4.1 Técnicas

Las técnicas de recopilación de datos se refieren a procedimientos operativos específicos y específicos utilizados para recopilar información relacionada con el método de investigación que se utiliza (Hernandez, S. y Duana, D., 2020, p. 52). Entre las técnicas más importantes para recolectar incluyen la observación, la indagación y la entrevista. En este proyecto se va aplicar la técnica de la encuesta debido a que se

puede realizar tanto de manera virtual y presencial según la disponibilidad del tiempo del encuestado. Según Arias (2020), para establecer las técnicas idóneas se debe de tener en cuenta los criterios con lo que cuenta el investigador (materiales, tecnológicos, financieros).

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Según Cisneros A. et al. (2021), menciona que las herramientas utilizadas dependerán del marco, el enfoque, el tipo y el propósito de la encuesta, los objetivos del estudio, y deben definirse claramente dentro del alcance del proyecto, teniendo en cuenta la población de la encuesta, el tiempo y la disponibilidad financiera y financiera. recursos humanos. Se utilizó la encuesta debido a que no influye el tipo de enfoque si sea cualitativo o cuantitativo además puede realizarse de manera virtual y presencial. En la investigación que emplea métodos cuantitativos o cualitativos, las encuestas son las otras técnicas más utilizadas, incluso en entornos virtuales en línea y fuera de línea, siempre respaldadas por cuestionarios bien estructurados y automatizados para garantizar una gestión transparente de grandes volúmenes de datos casi en tiempo real (Cisneros A. et al., 2021, p. 1166). A través del cuestionario, obteniendo la percepción de la muestra sobre las variables y luego el proceso.

3.5 Procedimientos

Para iniciar el desarrollo del estudio, se solicitará a la alta dirección de la empresa correspondiente que permita la recolección de datos de sus asociados, anunciando el propósito del estudio y el aporte a la empresa. Después de obtener los permisos necesarios, el formulario de consentimiento informado se distribuirá a los colaboradores de la empresa junto con las herramientas de investigación por correo electrónico.

Este trabajo informara sobre los aspectos básicos de la responsabilidad del investigador y la gestión ética de todo el proceso, basada en los principios de autonomía, buena fe, integridad y equidad con los participantes de la investigación. Una vez que la herramienta ha respondido, se limpian los datos para evitar sesgos de medición en ambas variables, posiblemente con valores atípicos. Los datos depurados se analizarán a nivel estadístico utilizando SPSS versión 25 para este fin. Los datos resultantes finalmente se analizarán en el procesamiento estadístico y se informarán

en el informe final de investigación como producto de estudio. Una parte de este mensaje será trasladado a la empresa para proteger la confidencialidad de los datos facilitados por los participantes, salvo identidades, apellidos o nombres. La originalidad y transparencia de esta investigación se debe a la autonomía de cada miembro de la muestra.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos que se utilizará en este estudio expresivo ya que con este tipo de estadística ayuda a igualar el nivel de relación entre las variables independientes y dependientes. En la investigación científica, los métodos y técnicas estadísticas utilizadas deben ser metodológicamente consistentes con el tipo y método de investigación (Arredondo, E, et al., 2020, p. 5). Así mismo, se utilizará el programa SPSS versión 25 y el consolidado de datos en tablas y gráficos de Excel, que nos brindará la información necesaria para determinar la influencia de una variable sobre la otra. Dentro de esta investigación cada dato pasará por filtro de autenticidad y originalidad, en bases de datos confiables y los datos recopilados serán procesados por el software estadístico. Por último, el procesamiento y análisis de estos datos, de la mano del análisis permitirá realizar el cuerpo de la investigación, conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

La indagación de propuesta se caracteriza por un aspecto ético que indica la particularidad y transparencia de la investigación. Asimismo, para asegurar el respeto a los derechos de autor y propiedad intelectual, las citas y su correspondencia referencial se realizan utilizando para tal efecto lo dispuesto en la APA 7ª edición. Nuevamente, la originalidad y transparencia de este estudio se puede ver a través de la autonomía de cada miembro de la muestra.

Considerando lo anterior, también se debe tener en cuenta el Código Nacional de Integridad Científica, que establece que los investigadores deben desarrollar buenas prácticas en el proceso de investigación para realizar aportes científicos y tecnológicos.

Por las mismas razones expresadas en algunos de los puntos anteriores, los aspectos éticos se pueden resumir de la siguiente manera:

- Principio ético de maleficencia: No se perjudicó a los encuestados porque participaron en la encuesta con respeto y de buena fe, informados de las pautas, procedimientos y requisitos para la recolección de datos desde el inicio.
- Principio ético de benevolencia: Para lograr el bienestar de los participantes de nuestra investigación y obtener el máximo beneficio, hemos elaborado una herramienta de recolección de datos específica, detallada y creativa que les permita interactuar rápidamente en la respuesta, ahorrando su tiempo de participación.
- Principio de ético de justicia: En nuestra encuesta, la selección de muestras no es discriminatoria y es justa, se realizan encuestas a quienes están dispuestos a responder y se respetan sus respuestas a las preguntas.
- El principio ético de autonomía: Este principio se aplica de manera totalmente transparente, respetando la divulgación de aquellos que no están autorizados a divulgar sus datos personales.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

La investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características esenciales, por tratarse de un conjunto de fenómenos homogéneos, brindando información sistemática y comparable con otras fuentes utilizando criterios sistemáticos que permitan establecer la estructura o comportamiento del fenómeno en estudio. (Guevara et al., 2020, p.4).

4.1.1. Caracterización de la muestra

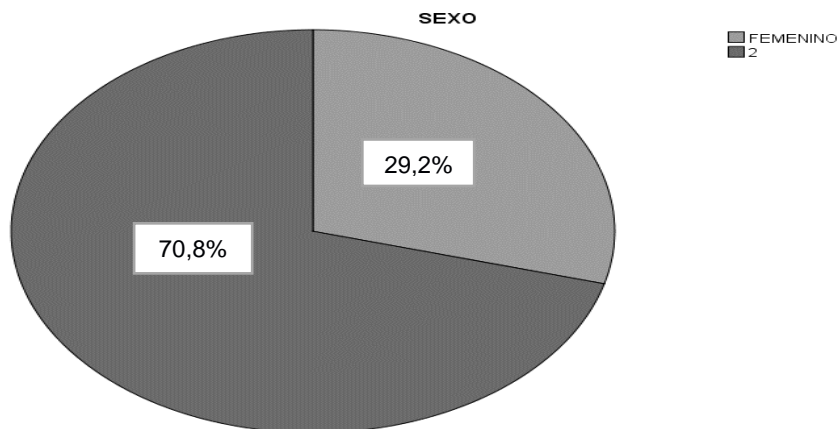


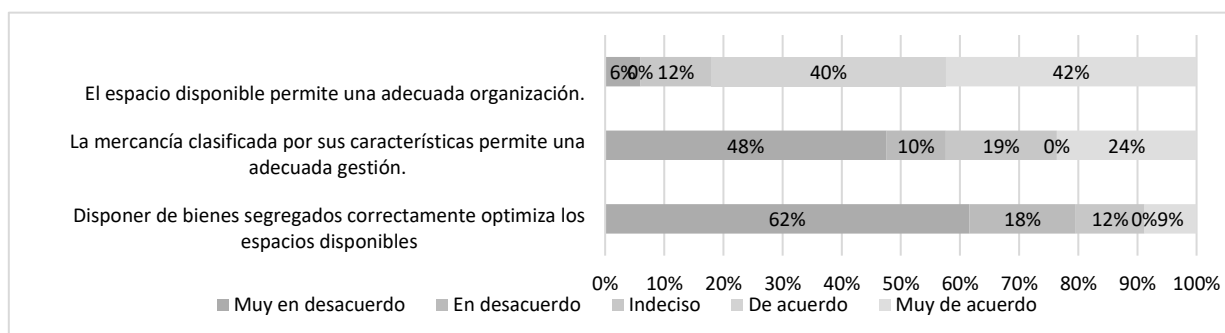
Figura 1. Porcentaje de Género

Nota. Se puede observar en el gráfico circular, que del total de encuestados el mayor porcentaje es del 70,8% fue masculino. Solo un 29,2% femenino.

4.1.2. Caracterización de las dimensiones

Figura 2.

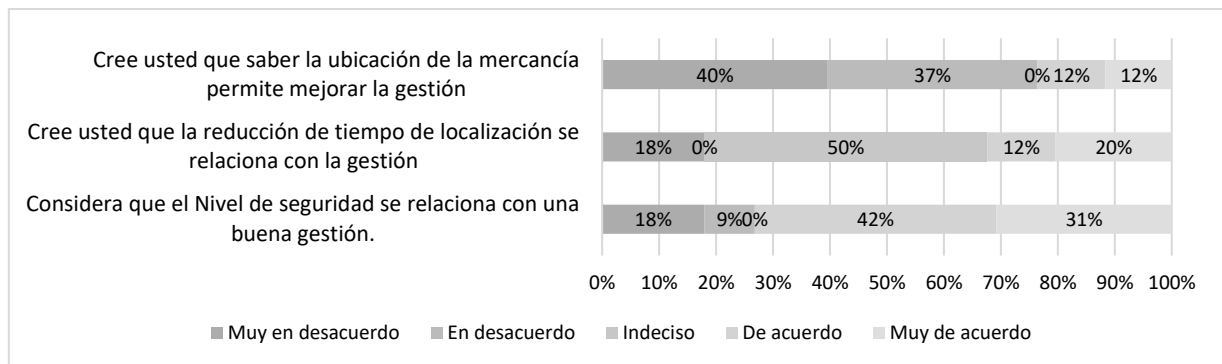
Porcentaje de la dimensión seiri de la variable 5S



Nota. Se observa en la figura 2, que el 42% está en desacuerdo con la primera pregunta, mientras que, para la segunda el 48% se encuentra muy en desacuerdo, al igual que en la tercera pregunta el 62% está muy en desacuerdo, eso quiere decir que más del 50% está muy en desacuerdo, dado que la empresa no cumple con una buena clasificación de selección de personal adecuado para el área.

Figura 3.

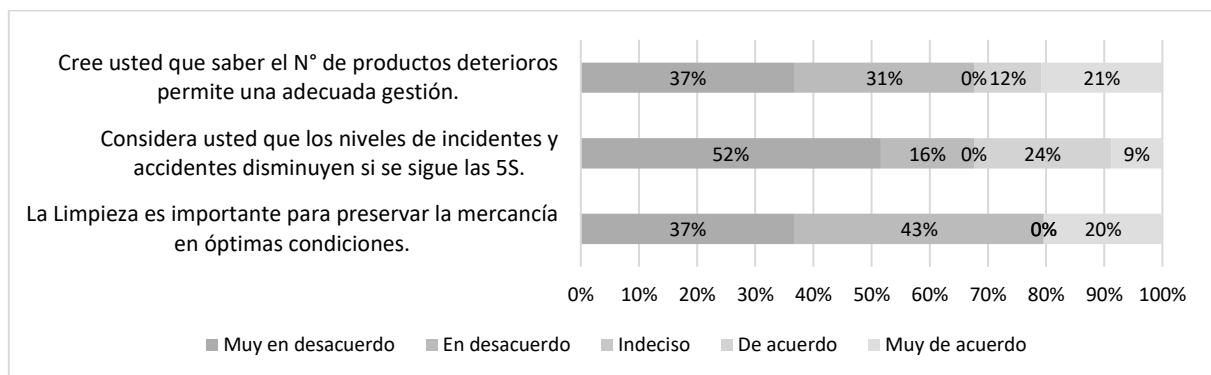
Porcentaje de la dimensión seiton de la variable 5S



Nota. Se observa en la figura 3, que el 40% está muy en desacuerdo con la primera pregunta, mientras que, para la segunda el 50% se encuentra indeciso y para la tercera se tiene como resultado que el 42% está de acuerdo, eso quiere decir que el 50% está indeciso debido a que la empresa no muestra un orden adecuado en la organización.

Figura 4.

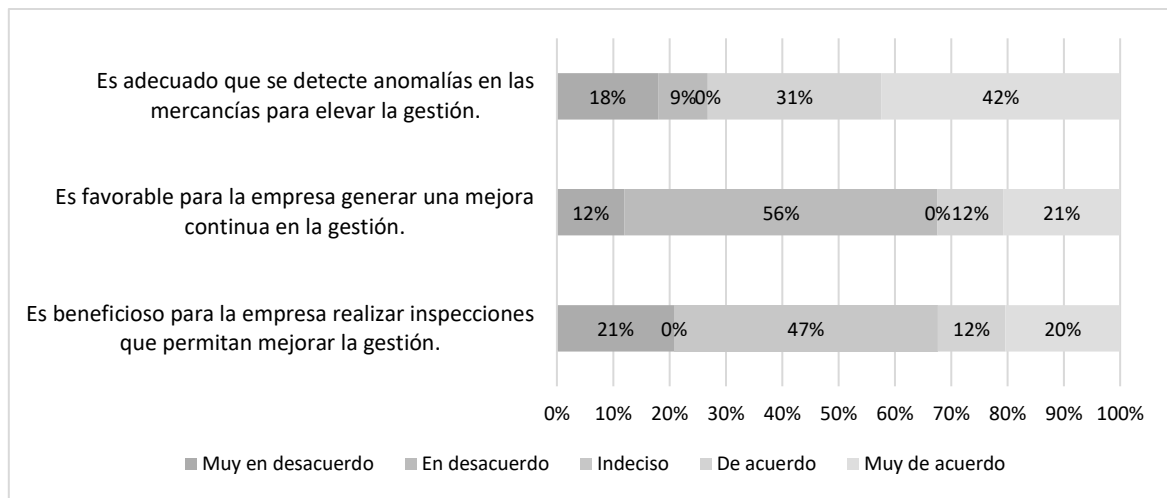
Porcentaje de la dimensión seiso de la variable 5S



Nota. Se observa en la figura 4, que el 37% está muy en desacuerdo con la primera pregunta, al igual para la segunda el 52% se encuentra muy en desacuerdo y para la tercera se tiene como resultado que el 43% está en desacuerdo, eso quiere decir que más del 50% está muy en desacuerdo, dado que no cuentan con un área limpia para realizar las funciones adecuadas.

Figura 5.

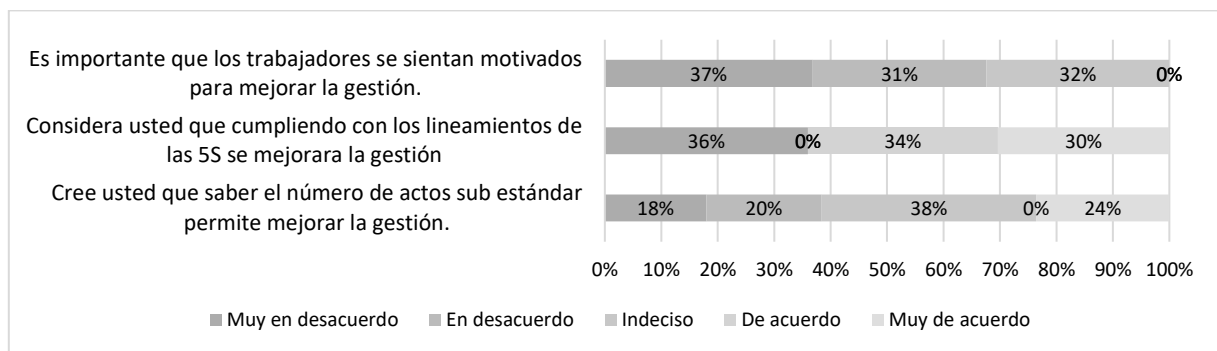
Porcentaje de la dimensión seiketsu de la variable 5S



Nota. Se observa en la figura 5, en la primera pregunta que el 42% está muy de acuerdo, y para la segunda el 56% se encuentra en desacuerdo y para la tercera se tiene como resultado que el 47% está indeciso, eso quiere decir que más del 50% se encuentra en desacuerdo, dado la organización no ha podido crear hábitos de mejora.

Figura 6.

Porcentaje de la dimensión shitsuke de la variable 5S

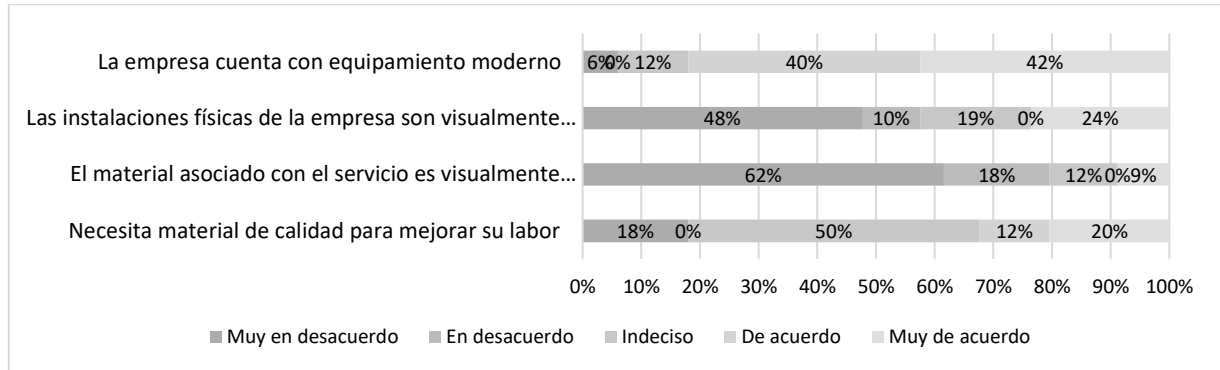


Nota. Se observa en la figura 6, que el 37% está muy en desacuerdo con la primera pregunta, mientras que, para la segunda el 36% se encuentra muy en desacuerdo y para la tercera pregunta el 38% está muy indeciso, eso quiere decir que más del 50% está muy en desacuerdo, dado que la organización no tiene una buena disciplina.

Caracterización de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Figura 7.

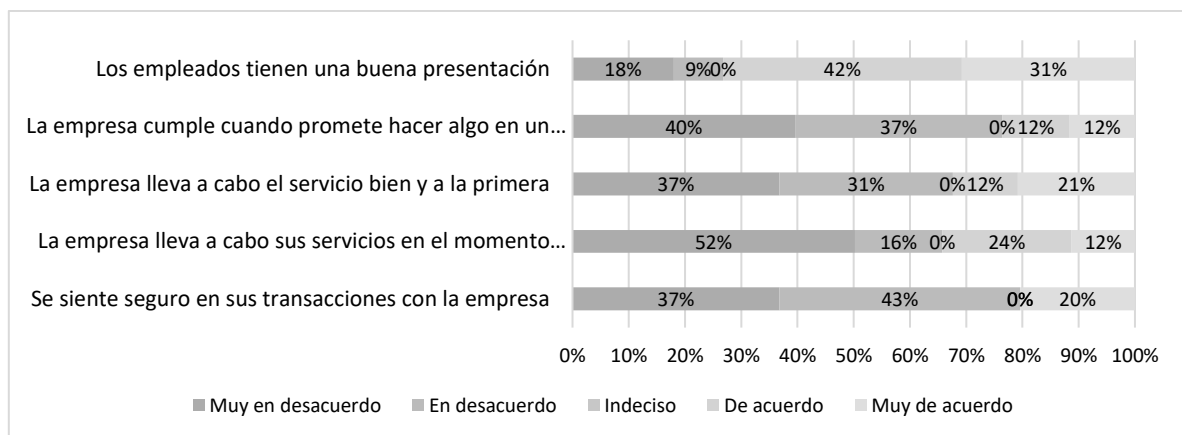
Porcentaje de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio



Nota. Se observa en la figura 7, que el 42% está muy de acuerdo con la primera pregunta, mientras que, para la segunda el 48% se encuentra muy en desacuerdo, al igual que en la tercera pregunta el 50% está muy indeciso, eso quiere decir que el 50% está indeciso, dado que la organización no crea empatía brindando un buen servicio de calidad.

Figura 8.

Porcentaje de la dimensión confianza de la variable calidad de servicio

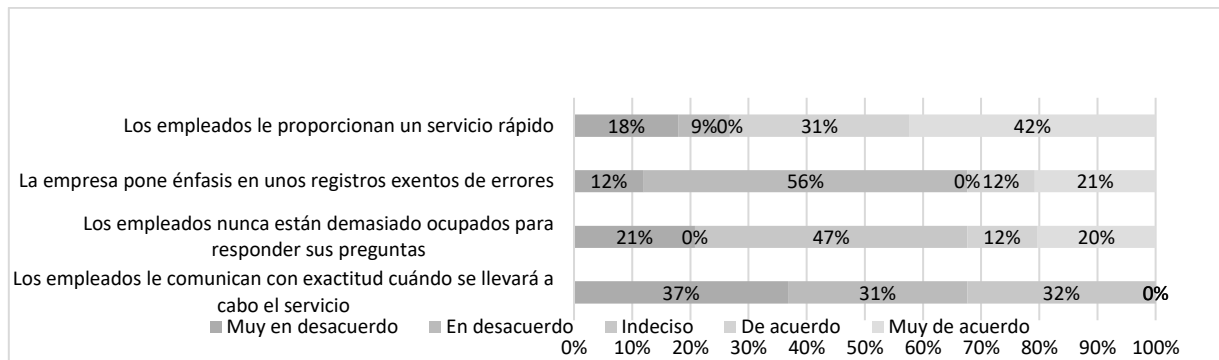


Nota. Se observa en la figura 8, que el 42% está de acuerdo con la primera pregunta, mientras que, para la segunda el 40% se encuentra muy en desacuerdo, al igual que en la tercera y cuarta pregunta el 37% más el 52% está muy en desacuerdo y en la última pregunta el 43% se encuentra en desacuerdo, eso quiere decir que más del

50% está muy en desacuerdo, por ello la organización debe mejorar la confianza al brindar buen servicio.

Figura 9.

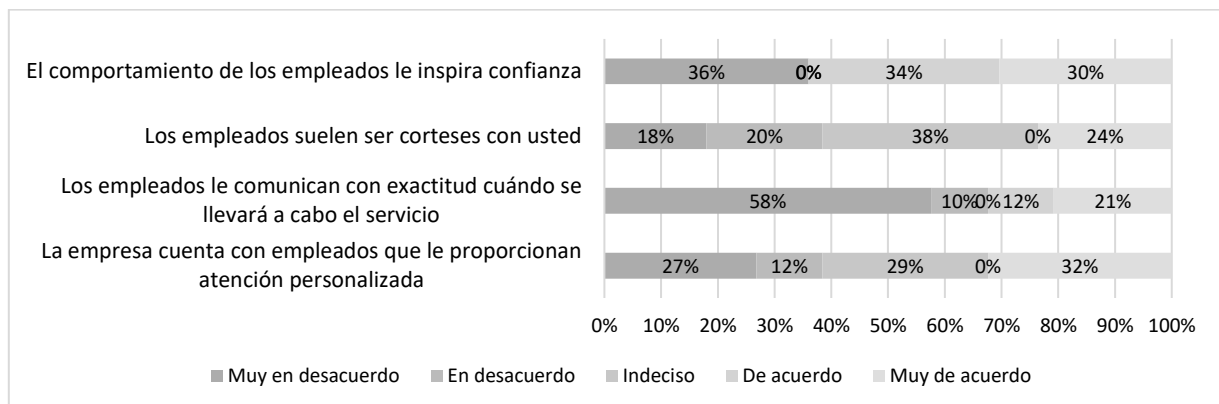
Porcentaje de la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad de servicio



Nota. Se observa en la figura 9, que el 42% está muy de acuerdo con la primera pregunta, mientras que, para la segunda el 56% se encuentra en desacuerdo, en la tercera pregunta el 47% se encuentra indeciso y para la cuarta el 37% se encuentra muy en desacuerdo, eso quiere decir que más del 50% está en desacuerdo, dado que la organización no cuenta con aspectos tangibles en el área.

Figura 10.

Porcentaje de la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio

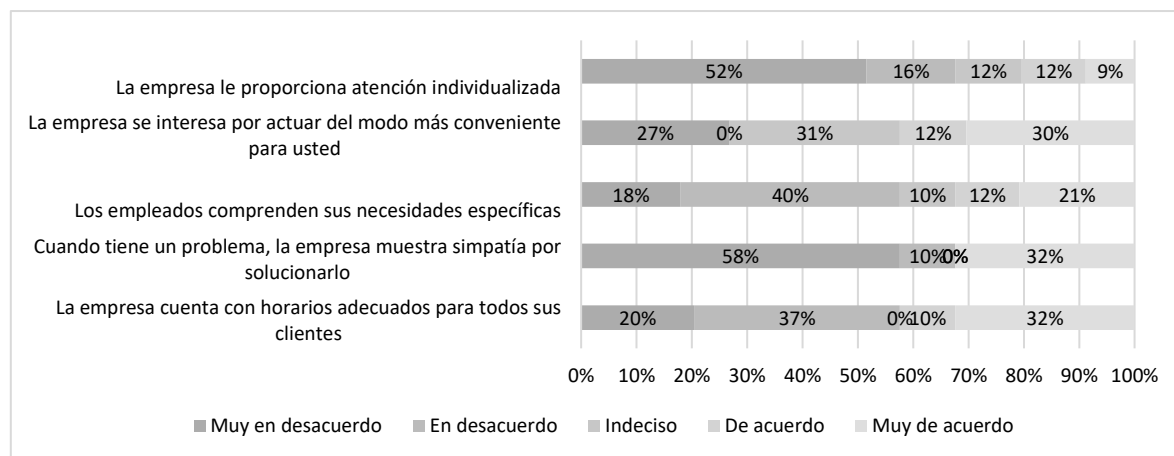


Nota. Se observa en la figura 10, que el 36% está muy en desacuerdo con la primera pregunta, mientras que, para la segunda el 38% se encuentra indeciso, en la tercera

pregunta el 58% está muy en desacuerdo y para la cuarta el 29% se encuentra indeciso, eso quiere decir que más del 50% está indeciso, dado que la organización no brinda seguridad ante sus propuestas.

Figura 11.

Porcentaje de la dimensión responsabilidad de la variable calidad de servicio



Nota. Se observa en la figura 12, que el 52% está muy en desacuerdo con la primera pregunta, mientras que, para la segunda el 31% se encuentra indeciso, en la tercera pregunta el 40% está en desacuerdo, en la cuarta se observa que el 58% está en desacuerdo y para la última pregunta el 37% está en desacuerdo eso quiere decir que más del 50% está muy en desacuerdo, dado que la organización no muestra responsabilidad a la hora de la atención.

4.2.1. Pruebas de normalidad

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SEIRI	,241	250	,000	,828	250	,000
SEITON	,187	250	,000	,899	250	,000
SEISO	,354	250	,000	,775	250	,000

SEIKETSU	,197	250	,000	,887	250	,000
SHITSUKE	,155	250	,000	,860	250	,000
TANGIBILIDAD	,219	250	,000	,865	250	,000
CONFIABILIDAD	,267	250	,000	,796	250	,000
RESPONSABILIDAD	,220	250	,000	,865	250	,000
SEGURIDAD	,207	250	,000	,866	250	,000
EMPATÍA	,302	250	,000	,823	250	,000

Nota. La tabla 4 a continuación muestra las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk. Dado que la muestra es 250, por lo tanto, como es mayor que 50, se analiza el resultado de Kolmogórov-Smirnov. (Se utilizará Shapiro-Wilk para el análisis si la muestra es inferior a 50). Debido a la sig. < 0,05 de la siguiente manera, es decir, los datos no siguen una distribución normal, por lo que los estadísticos que se utilizarán son chi-cuadrado y regresión logística ordenada.

4.2.2. Contrastación de las hipótesis

Ho: La metodología 5s (V1) No influye (impacto, incidencia) significativamente en la calidad de servicio (VD).

Ha: La metodología 5s (V1) Influye (impacto, incidencia) significativamente en la calidad de servicio (VD).

Tabla 5

Prueba de chi – cuadrado de la hipótesis general

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	500,000 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	541,906	4	,000
Asociación lineal por lineal	249,000	1	,000
N de casos válidos	250		

Nota. En la tabla 5, se visualiza que la sig. <0.001 < 0.05, Se acepta la Ha, es decir que la 5S influye significativamente en la calidad de servicio de la organización.

Tabla 6

Pruebas de chi – cuadrado de las hipótesis específicas (unificadas)

SHITSUKE (disciplina)	Significación asintótica (bilateral)	0	0	0	
	Df	14	14	1	
Valor	500,000 ^a	541.906	224.507	250	
	Significación asintótica (bilateral)	0	0	0	
SEIKETSU (estandarización)	df	12	12	1	
	Valor	500,000 ^a	541.906	239.792	250
Significación asintótica (bilateral)	0	0	0		
	df	10	10	1	
SEISO (limpieza)	Valor	442,041 ^a	488.981	199.887	250
	Significación asintótica (bilateral)	0	0	0	
df	10	10	1		
	Significación asintótica (bilateral)	0	0	0	
SEITON (orden)	df	12	12	1	
	Valor	500,000 ^a	541.906	231.938	250
Significación asintótica (bilateral)	0	0	0		
	df	10	10	1	
SEIRI (organización)	Valor	404,425 ^a	451.84	212.565	250
	Significación asintótica (bilateral)	0	0	0	
df	10	10	1		
	Chi-cuadrado de Pearson		Razón de verosimilit.	Asociación lineal por	N de casos válidos

Nota. En la tabla 6, es posible observar que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se aceptan todas las hipótesis específicas. Es decir, la organización, orden, limpieza, estandarización y disciplina influyen en la calidad de servicio en el área de fiscalización y control en una municipalidad.

4.2.3. Contrastación de la regresión logística ordinal

Tabla 7

Prueba de bondad de ajuste

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	541,906			
Final	,000	541,906	1	,000

Función de enlace: Logit.

Nota. En la tabla 7 se establece el valor chi-cuadrado de la razón de verosimilitud $X^2 = 541,906$ con 4 grados de libertad y p-valor = 0.000 por ser menor al nivel de significación establecido ($p < 0.05$), nos permite aceptar la 5S y que influye de manera significativa a la calidad de servicio.

Tabla 8

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,886
Nagelkerke	,889
McFadden	,789

Función de enlace: Logit.

Nota. En la tabla 8, el coeficiente de determinación R^2 con mayor valor corresponde a Nagelkerke (0,889), lo que indica que el método 5S incide significativamente en la calidad del servicio del 88,9% de las empresas prestadoras de servicios.

Tabla 9*Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V1 = 1]	40,607	174,354	,054	1	,816	-301,120	382,335
	[V1 = 2]	66,779	222,036	,090	1	,764	-368,405	501,962
Ubicación V2		26,847	93,678	,082	1	,774	-156,760	210,453

Función de enlace: Logit.

Nota. En la tabla 9, se verifica que el coeficiente de Wald = 0,54 se asocia con p-valor = 0,000 menor que el nivel de contraste ($p < 0,05$), sin embargo, el coeficiente de Wald = 0,82 se asocia con p-valor = 0,90 mayor que el nivel de contraste ($p < 0,05$) han visto a otros = $< 0,05$, por lo tanto, se rechaza H_0 , se acepta H_a , el nivel de confianza estimado es del 95%, por lo que la probabilidad del nivel de creación de valor disminuye, y la conclusión es: el método 5S tiene un impacto significativo en la calidad de servicio en una empresa que presta servicios.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación se tuvo como finalidad determinar el impacto entre la metodología 5s y calidad de Servicio del personal operativo en la gerencia de fiscalización y control, en una municipalidad en Lima 2022.

Mediante la prueba de Rho Spearman obtuvimos los siguientes resultados a nivel de sig. (ambos lados) es 0.00, menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa (H1), se rechaza la hipótesis nula (Ho), y el coeficiente de correlación de la variable de investigación es 0.955; al aceptar la hipótesis de investigación se demuestra que existe una correlación positiva muy fuerte entre las dos variables. Permaneciendo comprobado el nivel de correlación del objetivo general.

De acuerdo a los resultados obtenidos por el autor García (2021), visualizando la similitud de los resultados con los supuestos generales del autor, el trabajo demuestra que la implementación de 5S en la gestión documental mejora la calidad de servicio de los archivos periféricos en las instituciones públicas en un aspecto que puede ser validado por la significancia estadística de Wilcoxon con un valor de P menor a 0.05; esto indica que 35 datos aumentan su valor. Se concluyó que el método S5 es adecuado a la necesidad de mejorar la documentación periférica de las entidades públicas, ya que mejora la confiabilidad en un 51,28% y la capacidad de respuesta en un 86,76% del 32,97% anterior, mejorando el tiempo de respuesta de 8 a 2 días hábiles, y el proceso del manejo de documentos desde la entrada hasta la preocupación. Para este estudio se recolectaron 70 solicitudes de acceso a información pública presentadas al archivo periférico de personajes públicos entre abril de 2021 y noviembre de 2021.

De igual forma, Bentura (2019) realizó un estudio para determinar la relación entre las 5S y la calidad del servicio en Soho Color Salón & Spa, Los Olivos, 2019. Este nivel también se define como investigación explicativa porque describe las razones por las cuales las variables están correlacionadas. 50 clientes fueron seleccionados para este estudio. Se obtiene porque el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,898, nuevamente el nivel de significación bilateral (sig=000) es menor que el valor p (0,05).

Por tal motivo se concluyó que los 5 tuvieron una fuerte relación positiva con la calidad de servicio en Soho Color Salón & Spa en Los Olivos 2019.

Por ello, Albinagorta y Camac (2021) concluyeron en su estudio que un alfa igual o superior a 0,977 es un conjunto de variables confiable, como se muestra en la tabla anterior, el coeficiente α Cronbach=0,977, qué tan alto creemos que el instrumento proporcionará resultados fiables. Después de probar la hipótesis, se concluyó que la calidad del servicio de la Biblioteca Universitaria Privada Franklin Roosevelt Huancayo mejoró significativamente al nivel de significación 0.05 al aplicar el método 5S. La población está compuesta por estudiantes de la Universidad privada Franklin Roosevelt de Huancayo, la cual tiene una población de 349.

Finalmente, Navarro (2018) realizó un estudio con el objetivo de recomendar la implementación de un enfoque 5s para mejorar la gestión de la calidad del servicio en el Hospital EsSalud de Vitarte. Este nivel también se define como un volumen descriptivo. La población estuvo conformada por todo el personal del hospital, por lo que se tomó una muestra de 384 personas. La confiabilidad del instrumento se probó utilizando la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach, lo que resultó en un alto nivel de confiabilidad de 0.739. Por ello, se concluyó que la implementación del método 5S reduciría los largos tiempos de espera y se sugirió que se requería del compromiso de todos los empleados para que la implementación sea efectiva.

Por lo tanto, luego de comparar los resultados de diferentes autores, teniendo en cuenta que la investigación se realizó en diferentes empresas y en diferentes proyectos, pues en el primer estudio los encuestados fueron 70 personas que solicitaron acceso a la información pública, en el segundo hubo fueron 50 clientes de Soho Color Salon & Spa, el tercer estudio se realizó con 349 estudiantes de la Universidad Privada Franklin Roosevelt de Huancayo, y el último estudio se realizó con 384 personas del Hospital Essalud de Vitarte.

En el estudio, el primer objetivo específico fue determinar la relación entre el método de las 5s y la calidad de servicios de gestión de inspección y control, Lima 2022, y por ende los resultados estadísticos encontrados en la primera hipótesis específica para

lograr significancia bilateral (Sig. =0, 00) menor que 0,05. De acuerdo con la regla de decisión, acepte la hipótesis alternativa (H1) y rechace la hipótesis nula (H0). En conclusión, si existe una correlación entre el enfoque de las 5s y la calidad de servicio en el personal.

VI. CONCLUSIONES

En el presente informe se determinó que existe cierto grado de influencia entre el enfoque de las 5s y la calidad de servicio en el personal operativo de la gerencia de fiscalización y control en una municipalidad en Lima 2022.

Los resultados estadísticos han demostrado este punto, y su nivel de significación bilateral es 0,00, por lo que, rechazando la H0 y aceptando la hipótesis planteada, el coeficiente de impacto es de 0.955, lo que confirma el método 5s en la inspección y control de la implementación del operador en la calidad del servicio ya que repercute positivamente en la prestación y desarrollo de buenos procesos de calidad del servicio para los trabajadores.

Por tal razón, se determina la relación entre la identificación de la herramienta utilizada en la organización y cómo afecta al personal operativo de la Gerencia de fiscalización y Control en una municipalidad de Lima 2022.

Se concluyó que existe un impacto positivo considerable, los resultados estadísticos determinaron una significación bilateral de 0.00, también se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, se determinó que se deben utilizar herramientas para mejorar la calidad del servicio. de los responsables de fiscalización y control.

Por ello aplicar la metodología 5S para mejorar el registro de asistencia del personal operativo influye significativamente en la gerencia de fiscalización y control en una municipalidad en Lima, 2022. En los resultados estadísticos, puede ver sig. <0.001 <0.05, se acepta Ha, es decir, 5S tiene un impacto significativo en la creación de valor de las empresas que brindan servicios, fue importante realizar la investigación porque

obtuvimos el resultado que indica que si existe relación entre ambas variables como lo han mencionado los diferentes autores.

Por último, se debe implementar la metodología 5s en la calidad de servicio del personal operativo en la organización, para mejorar la capacidad de respuesta con los clientes internos en la gerencia de fiscalización y control en una municipalidad en Lima, 2022. Así mismo se debe indicar que por medio de las encuestas obtuvimos resultados no favorables dado que más del 50 % no estaba de acuerdo con la estructura que maneja la gerencia.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que el Gerente General en relación con el área de coordinación planteé acciones estratégicas que se debe implementar el Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke.

Se recomienda implementar la metodología 5s debido a que tiene la capacidad de categorizar por dimensiones, orden, limpieza, normas y disciplina que ayuden a la mejora continua de la calidad de servicio que se brinda al personal operativo, la cual es muy importante en estos tiempos de finalizar el periodo de estadía que dura la gestión municipal en Lima.

Asimismo, el área cuenta con un departamento de investigación y desarrollo, por lo que se recomienda al área administrativa enviar esta encuesta al departamento especializado para fortalecerla.

Recomendar la implementación de herramientas técnicas que ayuden a mejorar la calidad de los servicios que se brindan a la personal operativo.

Por ello se debe considerar de vital importancia que el área de coordinación de personal, realice la consolidación del cuadro de necesidades del personal operativo, para cambiar su malestar que tienen durante el periodo de gestión municipal, la cual

permitirá una adecuada realización de las actividades diarias de atención a los trabajadores del municipio.

De esta manera, se propone mejorar e incorporar el manual operativo, en coordinación con la Alcaldía de Lima, para aumentar la calidad de servicio y brindarle una buena atención al personal operativo del municipio, debido a que se desarrolla las habilidades y flexibilidad de los colaboradores públicos para formar una buena gestión de control, lo que aumentará la productividad y mejorará el compromiso laboral.

REFERENCIAS

- Albinagorta y Camac (2021). Implementación de la metodología 5s para mejorar la calidad del servicio de la biblioteca central de la universidad privada de Huancayo franklin Roosevelt Huancayo – 2019. [Tesis]. Universidad Roosevelt. <http://hdl.handle.net/20.500.14140/620>
- Alfaro y Hurtado (2019) Propuesta de implementación de la metodología 5 s en una empresa de fabricación de prendas de vestir, para el cumplimiento eficaz de la demanda en la ciudad de Lima entre los años 2019 al 2020. <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3349/Karen%20Alfaro%20Steven%20Hurtado%20Trabajo%20de%20Investigacion%20Bachiller%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias Gonzales, J. L. (2020). Métodos de investigación online, herramientas digitales para recolectar datos. CONCYTEC. 104P. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2237>
- Arispe Alburqueque, C. M., Yangali Vicente, J. S., (2020). Guerrero Bejarano, M. A., Lozada de Bonilla, O. R., Acuña Gamboa, L. A., & Arellano Sacramento, C. La investigación científica. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Arredondo Domínguez, Edgar Ramos: Gómez Cardenas, Rigoberto Elidio: Lalama Flores, Robert Vinicio: Chóez Chóez, Luis Orlando. (2020). Investigación científica y estadística para el análisis de datos. Revista Dilemas Contemporáneos, 1(22), 2007-7890 <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i1.2411>
- Bastidas, Y. (2018). Implementación de las 5 s, para la mejora de la calidad del servicio de atención al cliente en el área de logística del escuadrón aeronaval n° 23, Callao, 2017. [Tesis]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23556>
- Bentura, M. (2019). Las 5s y la atención al cliente en Soho Color Salón & Spa, Los Olivos, 2019. [Tesis]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70461>
- Carrera, Escudero & Cuadros (2021) De la Metodología Lean 5S a la 7S Implementando el Concepto de Responsabilidad Social Corporativa. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/lean-5s-7s-methodology-implementing-corporate/docview/2581066029/se-2>
- Carvajal, L. G., Ormeño, J., & Valverde, M. Á. (2019). Información Al Cliente (I) (FPB Atención Al Cliente). Editex. <https://Books.Google.Com.Pe/Books?HI=Es&Lr=&Id=Kfskdwaaqbj&Oi=Fnd&Pg=PA7>

[3&Dq=Atenci%C3%B3n+Al+Cliente&Ots=J9Jz5zDWd&Sig=0v8qsomny79fgeehcei_Jck6yg8#V=Onepage&Q=Atenci%C3%B3n%20al%20cliente&F=False](https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/349)

- Castillo Bustos, M. R. (2021). Técnicas e instrumentos para recoger datos del hecho social educativo. *Revista Científica Retos De La Ciencia*, 5(10), 50–61. <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/349>
- Chaves Barboza, Eduardo & Rodríguez Miranda, Laura (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Ensayos Pedagógicos* Vol. 13 Núm. 1 Pág. 71-106: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7038088>
- Cisneros - Caicedo, A., Guevara-García, A., Urdánigo-Cedeño, J., & Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546>
- Demera Y Gómez (2021) Propuesta De Un Plan De Mejora Mediante La Metodología 5s En La Farmacia Reina Del Cisne. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54671>
- Espinoza F. (2018). El problema de investigación. *Revista Conrado*, 14(64), 22-32. Recuperado a partir de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/808>
- Ezzeddine, Rayan & Aoun, Malak. (2020). The Effect of 5S on Employee Performance: An Empirical Study among Lebanese Hospitals. *International Business and Accounting Research Journal*. 4. 44. 10.15294/ibarj.v4i1.119. <https://journal.stebilampung.ac.id/index.php/ibarj/article/view/134>
- Facundo, Feye & Magallanes (2021) Aprendizaje del Lean Manufacturing mediante Minecraft: aplicación a la herramienta 5S. Madrid. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/efectos-del-entrenamiento-de-sobrecarga/docview/2690876433/se-2>
- García, G. (2021). Implementación 5S en gestión documental para mejorar la calidad de servicio del archivo periférico en una entidad pública, 2021. [Tesis] Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85458>
- Guevara, Verdesoto y Castro Molina (2020). Aplicación Lean Manufacturing en empresas Paletas de la Provincia de “El Oro”. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1290/1155
- Guzñay y Villamar (2022) Propuesta de Mejora Mediante la Metodología 5S para el Restaurante parrillada la Quinta. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/61130/1/BINGQ-ISCE-22P04.pdf>

- Hernández & Carpio Escobar, N. A. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. Alerta, Revista científica Del Instituto Nacional De Salud, 2(1 (enero-junio), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández (2018) El Impacto Del Servicio Al Cliente De Las empresas mexicanas En Función De La Atención Al Cliente. <https://www.camjol.info/index.php/Eya/article/view/6657/6395>
- Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Loor, J. (2021). Propuesta de un plan de mejora basado en la metodología 5S para el Comercial Cuatro Hermanos. [Tesis]. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/57835>
- M. Barboza, J. Ventura & T. Gaycho (2018). Consideraciones en relación con el problema de la investigación. Revista cubana de información en ciencias de la salud.
- Monjarás Ávila, A. J., Bazán Suarez, A. K., Pacheco- Martínez, Z. K., Rivera Gonzaga, J. A., Zamarripa Calderón, J. E., & Cuevas Suárez, C. E. (2019). Diseños de Investigación. Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo, 8(15), 119-122. <https://doi.org/10.29057/icsa.v8i15.4908>
- Moreira, P. (2019). El aprendizaje significativo y su rol en el desarrollo social y cognitivo de los adolescentes. Rehuso, 4(2), 1-12. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1845>
- Mucha - Hospinal, L. F., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M. E., & Alania-Contreras, R. D. (2020). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. Desafíos, 12(1), e253. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Navarro, J. (2018). Implementación de la metodología 5s para mejorar la gestión de la atención al cliente en el hospital EsSalud Vitarte 2017. [Tesis]. Universidad Privada Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1894>
- Nemecio, Buentello y Villarreal (2019) La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>

- Otalora Gutiérrez, A. E. (2021). Estrategia de calidad del servicio para mejorar la atención al cliente en heladería. Revista Ñeque, 4(9), 125–140. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v4i9.50>
- Paola, R., (2021) Aplicación De La Metodología 5 S Para Mejorar La Calidad De Atención Con Los Clientes En La Empresa Diaz Gas Y Obsequios E.I.R.L. Año 2021. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5892/TRSUFICIENCIA_MALDONADO%20ROJAS%20PAOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Piñero, Vivas Y Flores (2018) Programa 5S´S Para El Mejoramiento Continuo De La Calidad Y La Productividad En Los Puestos De Trabajo. <https://www.Redalyc.Org/Articulo.Oa?Id=215057003009>
- Piñero, vivas y valga (2018) Programa 5S´s para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo de Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. VI, núm. 20, pp. 99-110, 2018. Universidad de Carabobo. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/2150/215057003009/html/>
- Ramos - Galarza, C. Editorial: Los alcances de una investigación Julio de diciembre de 2020 <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>.
- Robles Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. Revista Pueblo Continente, 30(1), 245-246 <https://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Rodríguez Méndez, M. y Cárcel Carrasco, F. J. (2019). Metodología para evaluar el orden y la limpieza en actividades industriales. 3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico, 8(2), pp. 68-87. doi: <https://www.proquest.com/docview/2257253354/A8CFACCBBC09E4478PQ/7>
- Romero, Gaytán y Vargas (2018). Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios. Universidad de Guadalajara Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas. https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf
- Saavedra Y Zuñiga (2021) Propuesta Para La Reducción De Tiempos Y Productos No Conformes En El Área De Confecciones De La Empresa Suramericana De

- Guantes S. A. S. Mediante Herramientas De Lean Manufacturing. <https://doi.org/10.26620/Uniminuto.Inventum.16.30.2021.40-53>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria, 13(1), 101-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Santillo (2021) Método De Las 5S, La Fórmula Japonesa Para Organizar Y Mejorar Las Condiciones De Tu Hogar. <https://www.Proquest.Com/Newspapers/Método-De-Las-5s-La-Fórmula-Japonesa-Para/Docview/2492263686/Se-2>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. [The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico] CienciaUAT, 15(2), 85-101 <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Tapia, J. L. (2021). Modelo 5S y la gestión del almacén en una empresa del rubro de servicios logísticos, Lima 2020 [Tesis, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56998/Tapia_MJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tobar, L. A. (2019). La investigación aplicada a los estudios de mercado. Realidad Y Reflexión, 50(50), 19–30. <https://doi.org/10.5377/ryr.v50i50.9040>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización: Primera variable

Matriz De Operacionalización							
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Preguntas	
Metodología 5S	Es una metodología denominada las 5s, que corresponde a las iniciales de 5 palabras japonesas: seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke (también de 5 palabras inglesas) que son la base de la organización, en el orden y limpieza (Santbs, Wysk, y Torres, 2015, citado en Tapia, 2021).	La filosofía 5S, será verificada mediante sus cinco dimensiones, la clasificación, el orden, limpieza, luego para su cumplimiento se implementará la estandarización y finalmente la disciplina.	Organización (seiri)	Disponibilidad	3	El espacio disponible permite una adecuada organización.	
			Ubicación	Clasificación		3	La mercancía clasificada por sus características permite una adecuada gestión.
				Codificar			Disponer de bienes segregados correctamente optimiza los espacios
			Orden (seiton)	Ubicación	3	Cree usted que saber la ubicación de la mercancía permite mejorar la	
			Limpieza (seiso)	Tiempo de ubicación		Cree usted que la reducción de tiempo de localización se relaciona con la gestión.	
				Nivel de seguridad		Considera que el Nivel de seguridad se relaciona con una	
			Estandarizar o control visual (seiketsu)	Defectos	3	Protocolo de Limpieza	Cree usted que saber el N° de productos deterioros permite una
						Nivel de Incidentes y Conservación	Considera usted que los niveles de incidentes y accidentes disminuyen
						Mejora continua	La Limpieza es importante para preservar la mercancía en óptimas
			Disciplina y habito (shitsuke)	Inspecciones	3	Defectos	Es adecuado que se detecte anomalías en las mercancías para elevar la gestión.
						Nivel de Hábitos	Es favorable para la empresa generar una mejora continua en la gestión.
						Motivación	Es beneficioso para la empresa realizar inspecciones que permitan

Matriz de operacionalización: Segunda variable

Matriz De Operacionalización							
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Preguntas	Escala De Valor
calidad de servicio	Es la percepción que el cliente hace del desempeño actual del servicio y esta apreciación tiene que ver con qué tan satisfecho está después de experimentar el servicio. (romero, Gaytán y Vargas, 2018)	Fue medida a través de las siguiente dimensiones Tangibilidad, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y empatía (Romero, Gaytán y Vargas, 2018).	Tangibilidad	calidad de equipo	4	la empresa cuenta con equipamiento moderno	1. Muy en desacuerdo
				limpieza en el área		las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas	
				instalaciones cómodas		los empleados tienen una buena presentación	2. En desacuerdo
				aspectos del interior de las instalaciones		el material asociado con el servicio es visualmente atractivo	
			Confiabilidad	la empresa cuida la integridad de las prendas	5	los empleados tienen una buena presentación	3. Indeciso
				el servicio de la empresa es siempre seguro		la empresa cumple cuando promete hacer algo en un tiempo determinado	
			Confiabilidad	se respetan los acuerdos estipulados	5	la empresa lleva a cabo el servicio bien y a la primera	4. De acuerdo
				se realiza el pago en las condiciones pactadas		cuando tiene un problema, la empresa muestra simpatía por solucionarlo	
			Responsabilidad	se le atiende de manera inmediata a su llegada	4	los empleados le proporcionan un servicio rápido	5. Muy de acuerdo
				la empresa se hace responsable por daños en sus prendas		la empresa pone énfasis en unos registros exentos de errores	
el personal siempre está disponible para ayudarlo	los empleados nunca están demasiado ocupados para responder sus preguntas						
el personal resuelve sus dudas de manera clara	los empleados le comunican con exactitud cuándo se llevará a cabo el servicio						
Seguridad	el personal está capacitado para desarrollar sus funciones	4	el comportamiento de los empleados le inspira confianza	5. Muy de acuerdo			
	se le indican los riesgos sobre algunas funciones		los empleados suelen ser corteses con usted				
	se le notifica en caso haya demoras		la empresa lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo				
	la ropa se daña fácilmente		la empresa cuenta con empleados que le proporcionan atención personalizada				

				se le recibe con una sonrisa a su llegada		la empresa le proporciona atención individualizada	
				el personal es amable en todo momento		la empresa se interesa por actuar del modo más conveniente para usted	
				el personal identifica necesidades particulares		los empleados tienen el conocimiento necesario para resolver sus preguntas	
				Se dispone de horarios que se adaptan a sus necesidades	5	los empleados comprenden sus necesidades específicas	
						La empresa cuenta con horarios adecuados para todos sus clientes	

Anexo 2: Instrumentos de medición de la primera variable

Cuestionario – De metodología 5s

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	El espacio disponible permite una adecuada organización.	S	CS	AV	CN	N
2.	La mercancía clasificada por sus características permite una adecuada gestión.	S	CS	AV	CN	N
3.	La mercancía clasificada por sus características permite una adecuada gestión.	S	CS	AV	CN	N
4.	Cree usted que saber la ubicación de la mercancía permite mejorar la gestión.	S	CS	AV	CN	N
5.	Los puestos de trabajo cuentan solamente con los materiales requeridos	S	CS	AV	CN	N
6.	Disponer de bienes segregados correctamente optimiza los espacios disponibles.	S	CS	AV	CN	N
7.	Cree usted que saber el N° de productos deterioros permite una adecuada gestión.	S	CS	AV	CN	N
8.	Cree usted que saber la ubicación de la mercancía permite mejorar la gestión.	S	CS	AV	CN	N
9.	Existen señalización en el área (entrada, salida, demarcaciones)	S	CS	AV	CN	N
10.	Cree usted que la reducción de tiempo de localización se relaciona con la gestión.	S	CS	AV	CN	N
11.	Los botes de basura están en el lugar designados para estos	S	CS	AV	CN	N
12.	Existe un fácil acceso a todos los materiales cuando son requeridos	S	CS	AV	CN	N
13	Considera que el Nivel de seguridad se relaciona con una buena gestión.	S	CS	AV	CN	N
14	Todas las identificaciones en los estantes para material están actualizadas y se respetan	S	CS	AV	CN	N
15	Cree usted que saber el N° de productos deterioros permite una adecuada gestión.	S	CS	AV	CN	N

OPCIONES DE RESPUESTA:

S	=	Siempre
CS	=	Casi Siempre
AV	=	Algunas Veces
CN	=	Casi Nunca
N	=	Nunca

Instrumentos de medición de la segunda variable

Cuestionario – calidad de servicio

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	La empresa cuenta con equipamiento moderno	S	CS	AV	CN	N
2.	Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas	S	CS	AV	CN	N
3.	Los empleados tienen una buena presentación	S	CS	AV	CN	N
4.	El material asociado con el servicio es visualmente atractivo	S	CS	AV	CN	N
5.	Los empleados tienen una buena presentación	S	CS	AV	CN	N
6.	La empresa cumple cuando promete hacer algo en un tiempo determinado	S	CS	AV	CN	N
7.	La empresa lleva a cabo el servicio bien y a la primera	S	CS	AV	CN	N
8.	Cuando tiene un problema, la empresa muestra simpatía por solucionarlo	S	CS	AV	CN	N
9.	Se siente seguro en sus transacciones con la empresa	S	CS	AV	CN	N
10.	Los empleados le proporcionan un servicio rápido	S	CS	AV	CN	N
11.	La empresa pone énfasis en unos registros exentos de errores	S	CS	AV	CN	N
12.	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder sus preguntas	S	CS	AV	CN	N
13.	Los empleados le comunican con exactitud cuándo se llevará a cabo el servicio	S	CS	AV	CN	N
14.	El comportamiento de los empleados le inspira confianza	S	CS	AV	CN	N
15.	Los empleados suelen ser corteses con usted	S	CS	AV	CN	N
16.	La empresa lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo	S	CS	AV	CN	N
17.	La empresa cuenta con empleados que le proporcionan atención personalizada	S	CS	AV	CN	N
18.	La empresa le proporciona atención individualizada	S	CS	AV	CN	N
19.	La empresa se interesa por actuar del modo más conveniente para usted	S	CS	AV	CN	N
20.	Los empleados tienen el conocimiento necesario para resolver sus preguntas	S	CS	AV	CN	N
21.	Los empleados comprenden sus necesidades específicas	S	CS	AV	CN	N
22.	La empresa cuenta con horarios adecuados para todos sus clientes	S	CS	AV	CN	N

OPCIONES DE RESPUESTA:

S	=	Siempre
CS	=	Casi Siempre
AV	=	Algunas Veces
CN	=	Casi Nunca
N	=	Nunca

Anexo N° 3: Fotos de evidencia de la realidad problemática
Registro diario de asistencia del personal operativo

ROL DE SERVIDOR	SUPERVISOR	ASISTENTE	FECHA	TIPOACTO	HORA	FIRMA	H.S.	FIRMA
1	TIRACHI YATACO JAMPER IVAN			DESCANSO				
2	AGUILAR ANTUNEZ CRISTIAN ERICK			DUNO BERNARD	13:35			
3	AGUIRRE SANJUAN ALBERTO			CUARENTENA				
4	ALARCÓN RIVADENEYRA AYMEETH			CUARENTENA				
5	ANTON GARCIA YENNY ANTONETH			CUARENTENA				
6	ARBUJO COSTILLO VICTOR HUGO			ARRUGO PIERREA	13:35			
7	ARIASOTO SAMUEL			ARRUGO PIERREA	13:35			
8	BACENSO RODRIGUEZ FLORELLA DYANA			ARRUGO PIERREA	13:35			
9	ASCUES VIREZ CESAR AUGUSTO			CUARENTENA				
10	BAUTISTA BERRIOS LIZBETH			CUSCO ROS	13:35			
11	BICHONDEZ SALGADO MARTIN HERACLES			CUARENTENA				
12	CARDENAS ESPINOZA JIMMY			CUARENTENA				
13	CHAVEZ CHARA ESTEFANY			DESCANSO				
14	CHING VARGAS KUSENDO LUCIO			CUSCO ROS	13:35			
15	CHUGUILLANGO OLIVERA SUAN FELIX			ARRUGO PIERREA	13:35			
16	CONTRERAS DIOS GRIFFEL MARCELINA			ARRUGO PIERREA	13:35			
17	COSIANO REINOLDO PERLO			ARRUGO PIERREA	13:35			
18	CUBI ANGELES MELI ALEXANDER			ARRUGO PIERREA	13:35			
19	DAI ROMERO PAOLA KAROLINA			CUARENTENA				
20	DOSSO TELLO JUAN JOSE			CUSCO ROS	13:35			
21	DURAN PAMPAS DIANA			ARRUGO PIERREA	13:35			
22	FRANCO CONDE ROYALDI HIRSHLITO			DESCANSO				
23	GALARZA REYES ELIZABETH VICTORIA			ARRUGO PIERREA	13:35			
24	HERVAS MORE MARIAM			ARRUGO PIERREA	13:35			
25	HUALDE VIZCONDE SHYLLA ESTEFA			ARRUGO PIERREA	13:35			
26	LUCICLA MENDEZ MARIA LUZ			DESCANSO				
27	MELLENDEZ VERGARA JESSICA ENFERMERA			CUARENTENA				
28	MURO RELAZA VICTOR MANUEL			ARRUGO PIERREA	13:35			
29	MURILLO SOUSA JEFFERSON MAYER			ARRUGO PIERREA	13:35			
30	OLIVARES SANCHEZ PAUL FELIPE			VACACIONES				
31	PEREZ LEGUA JOSE BEREN			CUARENTENA				
32	PICHARRA RAMOS MARICOT ALEJANDRINA			ARRUGO PIERREA	13:35			
33	PONTOCARRERO VALENZUELA JHONNY ANGEL			VACACIONES				
34	QUIPUE UCCUMBAY CANDIDA GARDERINA			ARRUGO PIERREA	13:35			
35	ROJAS TACHI LIZBEL CATERIN			CUARENTENA				
36	ROJAS DOMES ELIZABETH SAMANNA			ARRUGO PIERREA	13:35			
37	ROJAS ZAMORA ELIZABETH			DESCANSO				
38	ROJAS ZEGARRA LUIS JOSE			ARRUGO PIERREA	13:35			
39	TAJAN PERALTA ESTEFA			CUSCO ROS	13:35			
40	TICONA PURO JOSE LUIS			CUARENTENA				
41	TOMASZYCH RODRIGUEZ JUAN MANUEL			ARRUGO PIERREA	13:35			
42	TUJALUME REYES JOSE ALBERTO			VACACIONES				
43	VALDES SOLDIZANO SARA ROSA			CUARENTENA				
44	VEGA PALLA JHON ANTHONY			CUARENTENA				
45	VIGAZON QUINDE MARIA DE LOS ANGELES			CUARENTENA				
46	VILCHEZ GRUALVA MARCO ANTONIO			ARRUGO PIERREA	13:35			
47	VIRAS MEDINA JOEL			CUARENTENA				
48								
49								

Según la imagen se puede observar, cómo se lleva el control del registro de asistencia del personal operativo de todas las zonas. En cada zona hay alrededor de 50 personas por zona, ellos firman su ingreso y salida en una hoja de papel, colocando la hora y salida con una firma. El supervisor es quien está a cargo del personal operativo, tenemos un supervisor por cada zona, él es quien se encarga de enviar a la parte administrativa la foto de asistencia diaria y adjunta como evidencia una foto de la formación, eso lo hacen todos los días del mes. Como resultado se tiene retraso de información ya que el proceso que se está utilizando demora el trabajo, ya que día a día se junta las asistencias y es imposible tener actualizado el registro del personal, ya que hoy en día necesitamos tener un registro de asistencia en tiempo real.

Fotos del personal que se adjunta a su registro de asistencia, todos los días



Foto de personal que se adjunta al registro de asistencia



Fotos de evidencia que mandan junto a las hojas de asistencia diaria del personal operativo, el modelo que se está mostrando solo es de una zona, tenemos alrededor de 9 zonas en ambos turnos. Normal mente se junta las asistencias diarias del personal en campo y no se puede llevar un buen control en tiempo real de su asistencia, retrasando el trabajo para la parte administrativa.

Modelo de calendario del personal operativo que se encuentra en zona

ASCO MARZO 2022

APELLIDOS Y NOMBRES		M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	ACHON URBINA JAIR	T	D					D					D						D						D						D	
2	ARAPA BARRETO FLOR ALEXANDRA	T	D					D					D						D						D						D	
3	ARAUJO VASQUEZ FRANKLIN ROSSVEL	C	A			D					D							D						D							D	
4	ASCENCIO VASQUEZ JAIRO ANTONIO	T	A					D					D						D						D						D	
5	ASTETE LARA CESAR	C	A			D						D							D						D						D	
6	ASTO REYES JOSE LUIS	T	A			D					D								D						D						D	
7	CAÑAZACA CHARAJA GERMAN NESTOR	T	A			D							D						D						D						D	
8	CARRETERO TEAGUA JESSICA	T	A					D					D						D						D						D	
9	CASARETTO BARRERA PEDRO CESAR	T	A					D					D						D						D						D	
10	CASTILLO ESPINOZA BRIAN JAVIER	T	A			D							D						D						D						D	
11	CASTRO LOPEZ CESAR EDUARDO	T	A			D							D						D						D						D	
12	CHISUE DE LA CADENA	C	A			D							D						D						D						D	
13	CURY GABILAN MARIA	X	A	D				D					D						D						D						D	
14	CORREA HUAMANI JOSE ANIBAL	C	A			D							D						D						D						D	
15	CRUZ VICENCIO PERCY ANDERSON	C	A					D					D						D						D						D	
16	CURAY PLASENCIA AMERICA	T	A					D					D						D						D						D	
17	FUENTES DAVALOS JUAN DOMINGO	T	A	D									D						D						D						D	
18	FANO PERES JIANELLA	X	A			D							D						D						D						D	
19	GARCIA HERRRERA GIAN FRANCO	T	A			D							D						D						D						D	
20	GONZALES PALLQUI JOSE ANTONIO	C	A			D							D						D						D						D	
21	GUTIERREZ CESPEDES ANDRES	X	A			D							D						D						D						D	
22	HERRRERA MORAYA DIEGO	T	A	D									D						D						D						D	
23	HUAYHUAMEZA REYES ARTURO	T	A			D							D						D						D						D	
24	JAVIER ROMERO DARRING BENJAMIN	T	A					D					D						D						D						D	
25	LARREA VIZCARRA CARLOS ADELBERTO	T	A	D									D						D						D						D	

Esta hoja es un modelo de calendario, que se utiliza en todas las zonas, es un control manual de registro de asistencia del personal de campo. Los encargados de las zonas lo suelen utilizar, para llevar un control de asistencias diaria del personal operativo, esto no solo es un modelo antiguo, si no también se utilizaba años anteriores, suele ser muy dificultoso de evaluar ya que normalmente cuando lo entregan a la parte administrativa suele tener errores a la hora de la contabilización de días trabajados, generando así descuentos injustificados en su salario.

Hojas de asistencia acumulada de todo el personal operativo



Hojas de asistencia acumulada de todo el personal operativo, lo que se observa en la imagen es la consecuencia, de tener un registro de asistencia de manera manual, ocupando espacio y perdiendo tiempo en ordenar y estar al día con la información. En estos tiempos donde se puede utilizar la tecnología y evitar la aglomeración de documentos.



ANEXO 4: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131380951
Municipalidad de Lima	
Nombre del Titular o Representante legal: Jessica Merino Mancisidor	
Nombres y Apellidos: Jessica Merino Mancisidor	DNI: 45868241

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [no], no autorizo [no] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Metodología 5s y calidad de servicio del personal operativo en la gerencia de fiscalización y control de una municipalidad	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de investigación	
Autor: Nombres y Apellidos Guillen Chipana, Freddy Edison Nuñovero Rojas, Laura Isabel	DNI: 47140981 62333376

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 05 de mayo del 2022

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAMANI CAJALEON DIANA LUCILA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "METODOLOGÍA 5S Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL OPERATIVO EN LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE UNA MUNICIPALIDAD", cuyos autores son GUILLEN CHIPANA FREDDY EDISON, NUÑOVERO ROJAS LAURA ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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 nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

SAN JUAN DE LURIGANCHO, 06 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAMANI CAJALEON DIANA LUCILA : 43648948 ORCID: 0000-0001-8879-3575	Firmado electrónicamente por: DLHUAMANIC el 06- 12-2022 12:36:45

Código documento Trilce: INV - 1114258