



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

IMPLEMENTACION DE LAS 5'S PARA MEJORAR LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN LA SUB GERENCIA DE TRANSPORTE DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA 2017.

**TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR**

JONATAN ISRAEL, BUSTAMANTE PÉREZ

**ASESOR**

MGTR. MONTOYA CARDENAS, GUSTAVO ADOLFO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**LIMA – PERÚ**

**AÑO DE PUBLICACION**

2017

# **PÁGINA DEL JURADO**

IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S PARA MEJORAR LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN EL LA SUB GERENCIA DE TRANSPORTE DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA 2017

---

JONATAN ISRAEL, BUSTAMANTE PÉREZ

**AUTOR**

---

MGTR. GUSTAVO ADOLFO MONTOYA CARDENAS

**ASESOR**

Presente a la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo  
para optar el Grado de: **INGENIERIO INDUSTRIAL**

**APROBADO POR:**

---

**PRESIDENTE DEL JURADO**

---

**SECRETARIO DEL JURADO**

---

**VOCAL DEL JURADO**

## **DEDICATORIA**

Está presente investigación va dedicada a mis padres Sr. Héctor Bidelmo Bustamante Tarrillo a la Sra. Efigenia Pérez Mera por el cariño y soporte, a la Ing. Lucy del Milagro Benavides Piñella por su apoyo constante; y a la vez a mi Asesor el Mgtr. Gustavo Adolfo Montoya Cárdenas por la basta sabiduría transmitida en sus clases.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por la bendición de poder terminar mi carrera profesional; a mis padres el Sr. Héctor Bidelmo Bustamante Tarrillo a la Sra. Efigenia Pérez Mera por todo el soporte y cariño a la Ing. Srta. Lucy del Milagro Benavides Piñella por sus aportes de conocimientos brindados y a mi asesor el Mgtr. Gustavo Adolfo Montoya Cárdenas por sus conocimientos y ayuda durante el desarrollo de la presente tesis; y especialmente al profesor el Ing. Leónidas Bravo Rojas, al cual reitero mi más sincero agradecimiento, por todos sus consejos y enseñanzas que impartió conmigo para la consolidación final del presente trabajo de investigación.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Jonatan Israel Bustamante Pérez, con DNI N° 47251871, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también, bajo juramento, que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 07 de Diciembre del 2017

---

Jonatan Israel Bustamante Pérez

DNI: 47251871

## **PRESENTACIÓN**

**SEÑOR PRESIDENTE**

**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “Implementación de las 5’s para mejorar la calidad de servicio en el área de transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

**El Autor**

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| ABSTRACT .....  | 15 |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....   | 16 |
| Internacional: .....  | 17 |
| Nacional: .....   | 19 |
| Local.....:   | 26 |
| Aplicación de Pareto: .....   | 29 |
| Trabajos Previos:.....  | 34 |
| 5 S (Variable Independiente):.....  | 34 |
| Calidad de Servicio: (Variable Dependiente) .....                         | 36 |
| Teorías relacionadas al tema: .....                                       | 38 |
| Dimensiones:.....   | 40 |
| Seiri: desechar lo que no se necesita: .....                              | 40 |
| Seiton: Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar:.....             | 41 |
| Seiso: Limpiar el sitio de trabajo: .....                                 | 41 |
| Seiketsu: preservar altos niveles de organización, orden y limpieza:..... | 42 |
| Shitsuke: crear hábitos basados en las 4's anteriores:.....               | 43 |
| Calidad de Servicio: (Variable dependiente):.....                         | 44 |
| Calidad: .....  | 44 |
| Servicio: .....   | 44 |
| Calidad de Servicio: .....  | 45 |
| Calidad en el Servicio Público:.....                                      | 45 |
| Beneficios de la Calidad del Servicio: .....                              | 45 |
| Medición de la Calidad del Servicio: .....                                | 46 |
| Herramientas de la Calidad.....   | 46 |
| Análisis de Coste- Beneficio:.....  | 46 |
| Análisis de Pareto: .....   | 46 |
| Análisis de Árbol:.....   | 47 |
| Análisis de Causa y Efecto:.....  | 47 |
| Diagrama de Dispersión: .....   | 47 |
| Diagrama de Flujo: .....  | 47 |
| Tormenta de Ideas: .....  | 47 |
| Dimensiones de la Calidad:.....   | 47 |
| Dimensión 1: Fiabilidad: .....  | 48 |
| Dimensión 2: Capacidad de respuesta: .....                                | 48 |
| Formulación del Problema: .....   | 48 |
| Problema General: .....   | 48 |
| Problemas Específicos:.....   | 48 |
| Justificación del Estudio: .....  | 49 |
| Justificación Social: .....   | 49 |
| Justificación Económica: .....  | 49 |
| Justificación Técnica: .....  | 49 |
| Hipótesis:.....   | 49 |
| Hipótesis General:.....   | 49 |
| Hipótesis Específicos: .....  | 50 |
| Objetivo:.....  | 50 |
| Objetivo General: .....   | 50 |
| Objetivos Específicos: .....  | 50 |
| <b>MÉTODOS</b> .....  | 52 |
| Diseño de investigación: .....  | 53 |
| Pre-experimental: .....   | 53 |

|  |     |
|--|-----|
| Tipo de Investigación: .....   | 53  |
| Por su Finalidad:.....   | 53  |
| Por su Enfoque o Naturaleza .....  | 53  |
| Por su Nivel de Profundidad:.....  | 53  |
| Descriptivo:.....  | 54  |
| Explicativo:.....  | 54  |
| Variables y Operacionalizacion: .....  | 54  |
| Definición Conceptual: .....   | 54  |
| Las 5s:.....   | 54  |
| Calidad de servicio: .....   | 55  |
| Operacionalizacion de la Variable :.....                                       | 56  |
| Población y muestra:.....  | 57  |
| Población:.....  | 57  |
| Muestra:.....  | 57  |
| Muestreo:.....   | 57  |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. .... | 58  |
| Técnica de recolección de datos:.....  | 58  |
| Observación:.....  | 58  |
| Observación directa: .....   | 58  |
| Instrumento de recolección de datos: .....                                     | 59  |
| Fichas de Registros:.....  | 59  |
| Diagramas de flujos:.....  | 59  |
| Validez Y Confiabilidad: .....   | 59  |
| La Validez:.....   | 59  |
| La Confiabilidad:.....   | 60  |
| Métodos de análisis de datos:.....   | 60  |
| Análisis Descriptivos: .....   | 61  |
| Análisis Ligados a la Hipótesis:.....  | 62  |
| Aspectos éticos:.....  | 62  |
| Desarrollo de la Propuesta:.....   | 62  |
| Situación Actual de la Entidad:.....   | 70  |
| Fiabilidad Antes:.....   | 74  |
| Capacidad de Respuesta Antes:.....   | 82  |
| Las 5”S” Antes:.....   | 85  |
| La Clasificación y Orden Antes: .....  | 86  |
| Limpieza Antes:.....   | 87  |
| Estandarización Antes:.....  | 89  |
| Disciplina Antes:.....   | 90  |
| Propuesta de Mejora .....  | 91  |
| Clasificación y Orden: .....   | 91  |
| Limpieza:.....   | 91  |
| Estandarización:.....  | 91  |
| Disciplina.....  | 92  |
| Ejecución de Propuesta .....   | 94  |
| Capacitación e información de las 5 S:.....                                    | 95  |
| Seri- Clasificación y Seiton-Orden .....                                       | 96  |
| Cuantificamos los resultados .....   | 99  |
| Seiso-Limpiamos:.....  | 100 |
| Cuantificamos los resultados .....   | 102 |
| SEIKETSU – Mantenemos:.....  | 103 |
| Shitsuke – Disciplina .....  | 104 |
| Resultados.....  | 105 |

|  |     |
|--|-----|
| Análisis del Diagrama de Operaciones y Actividades de Proceso de Solicitudes Resueltas:..            | 110 |
| Análisis del Diagrama de Operaciones y Actividades de Proceso de Registro de Papeletas..             | 115 |
| Antes y Después de la Calidad de Servicio .....  | 117 |
| Análisis económico – Financiero.....   | 118 |
| <b>RESULTADOS</b> .....  | 119 |
| Análisis descriptivo.....  | 120 |
| Elaboración propia. ....   | 120 |
| Las 5 “S” .....  | 121 |
| La Calidad de Servicio: .....  | 123 |
| Análisis inferencial:.....   | 125 |
| Análisis de la hipótesis general .....   | 125 |
| <b>DISCUSION</b> .....   | 133 |
| <b>CONCLUSIONES</b> .....  | 136 |
| <b>RECOMENDACIONES</b> .....   | 138 |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....  | 140 |
| <b>ANEXOS</b> .....  | 143 |
| Anexo N° 1 Matriz de Consistencia.....   | 144 |
| Anexo N° 2 Instrumento de Clasificación y Orden. ....  | 144 |
| Anexo N° 3 Instrumento de limpieza .....   | 145 |
| Anexo N° 4 Instrumento de Estandarización .....  | 145 |
| Anexo N° 5 Instrumento de Disciplina .....   | 146 |
| Anexo N° 6 Instrumento de Fiabilidad.....  | 147 |
| Anexo N° 7 Instrumento de Capacidad de Respuesta. ....   | 148 |
| Anexo N°08 Base de Datos.....  | 149 |
| Anexo N° 10 Ingreso al Sistema Trámite Documentario .....  | 163 |
| Anexo N° 11 Sistema de ingreso y salida de documentos .....  | 163 |
| Anexo N° 12 Sistema de ingreso y salida de documentos .....  | 164 |
| Anexo N°13 Registro de Documentos .....  | 164 |
| Anexo N° 14 Ingreso al sistema de transporte.....  | 164 |
| Anexo N° 15 Papeletas Registradas. ....  | 165 |
| Anexo N° 16 Ingreso de Papeletas. ....   | 165 |
| Anexo N° 17 Sistema Integrado de Gestión Administrativa .....  | 166 |
| Anexo N° 18 Registro Administrativo. ....  | 166 |
| Anexo N° 19 Plan Operativo Institucional. ....   | 166 |
| Anexo N° 20 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las 5 S .....               | 167 |
| Anexo N° 23 Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio..... | 170 |
| Anexo N° 24 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las 5 S .....               | 171 |
| Anexo N°25 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio.....  | 172 |

## INDICE DE FIGURAS

|  |     |
|--|-----|
| <b>FIGURA 1</b> Índice de entidades certificadas con la Norma Iso-2015 en países vecinos.<br>.....             | 19  |
| <b>FIGURA 2</b> Dimensiones de la calidad de servicio en el sector público a nivel nacional hasta el 2016..... | 23  |
| <b>FIGURA 3</b> Índice de entidades certificadas con la norma iso-2015 en el Perú.....                         | 24  |
| <b>FIGURA 4</b> Índice de certificaciones de calidad en países vecinos.....                                    | 25  |
| <b>FIGURA 5</b> Diagrama de Ishikawa.....  | 28  |
| <b>FIGURA 6</b> Diagrama de Pareto.....  | 32  |
| <b>FIGURA 7</b> Diagrama por Etapas de las 5 S.....  | 36  |
| <b>FIGURA 8</b> Etapas de las 5 S.....   | 39  |
| <b>FIGURA 9</b> Proceso de Limpieza.....   | 42  |
| <b>FIGURA 10</b> Estandarizar.....   | 43  |
| <b>FIGURA 11</b> Disciplina.....   | 44  |
| <b>FIGURA 12</b> Proceso de análisis de datos.....   | 61  |
| <b>FIGURA 13</b> Mapa del Distrito de Ventanilla 2017.....   | 64  |
| <b>FIGURA 14</b> Organigrama de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla..... | 67  |
| <b>FIGURA 15</b> Diagrama de Flujo de Respuesta a Solicitudes Antes.....                                       | 71  |
| <b>FIGURA 16</b> Diagrama de Operaciones de Proceso de Respuesta a Solicitudes Antes.<br>.....                 | 72  |
| <b>FIGURA 17</b> Diagrama de Actividades de Operaciones de Respuesta a Solicitudes Antes. ....                 | 73  |
| <b>FIGURA 18</b> Reporte Estadístico de Cantidad de solicitudes Ingresadas del año 2015.....                   | 74  |
| <b>FIGURA 19</b> Análisis de Respuesta a Solicitudes 2015.....   | 75  |
| <b>FIGURA 20</b> Reporte Estadístico de Cantidad de solicitudes Ingresadas del año 2016.....                   | 76  |
| <b>FIGURA 21</b> Análisis de Respuesta a Solicitudes 2016.....   | 77  |
| <b>FIGURA 22</b> Diagrama de Flujo de Registro de Papeletas.....   | 80  |
| <b>FIGURA 23</b> Diagrama de Operaciones de Proceso Registro de Papeletas.....                                 | 80  |
| <b>FIGURA 24</b> Diagrama de Actividades de Operaciones de Registro de Papeletas. ....                         | 81  |
| <b>FIGURA 25</b> Registro de papeletas 2015.....   | 82  |
| <b>FIGURA 26</b> Registro de papeletas 2016.....   | 83  |
| <b>FIGURA 27</b> Calidad de Servicio desde el 12/06 al 21/07.....  | 85  |
| <b>FIGURA 28</b> Falta de Clasificación y Orden en los documentos.....   | 87  |
| <b>FIGURA 29</b> Falta de Clasificación y Orden en los documentos. ....  | 87  |
| <b>FIGURA 30</b> Falta de Limpieza.....  | 89  |
| <b>FIGURA 31</b> Sistema de las 5 s.....   | 94  |
| <b>FIGURA 32</b> Capacitación e Información de las 5 “S”.....  | 96  |
| <b>FIGURA 33</b> Capacitación e Información de las 5 “S”.....  | 96  |
| <b>FIGURA 34</b> Clasificación Después. ....   | 99  |
| <b>FIGURA 35</b> Orden Después. ....   | 99  |
| <b>FIGURA 36</b> Limpieza Después.....   | 101 |
| <b>FIGURA 37</b> Limpieza Después:.....  | 102 |
| <b>FIGURA 38</b> Análisis de Resultado del Antes y Después de las 5 “S”.....                                   | 106 |
| <b>FIGURA 39</b> Diagrama de Flujo de Respuesta a Solicitudes Después. ....                                    | 107 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>FIGURA 40</b> Diagrama de Operaciones de Proceso de Respuesta a Solicitudes Después. ....     | 108 |
| <b>FIGURA 41</b> Diagrama de Actividades de Operaciones de Respuesta a Solicitudes Después. .... | 109 |
| <b>FIGURA 42</b> Diagrama de Flujo de Registro de Papeletas Después.....                         | 112 |
| <b>FIGURA 43</b> Diagrama de Operaciones de Proceso de Registro de Papeletas después .....       | 113 |
| <b>FIGURA 44</b> Diagrama de Actividades de Operaciones de Registro de Papeletas Después. ....   | 114 |
| <b>FIGURA 45</b> Análisis de la Calidad de Servicio del Antes y Después de la Implantación. .... | 117 |
| <b>FIGURA 46</b> Clasificación y Orden Pre y Pos Test. ....                                      | 121 |
| <b>FIGURA 47</b> Limpieza Pre y Pos Test.....  | 121 |
| <b>FIGURA 48</b> Estandarización Pre y Pos Test.....   | 122 |
| <b>FIGURA 49</b> Disciplina Pre y Pos Test.....  | 122 |
| <b>FIGURA 50</b> Las 5 S Pre y Pos Test.....   | 123 |
| <b>FIGURA 51</b> Fiabilidad Pre y Pos Test.....  | 123 |
| <b>FIGURA 52</b> Capacidad de Respuesta Pre y Pos Test. ....                                     | 124 |
| <b>FIGURA 53</b> Calidad de Servicio Pre y Pos Test. ....  | 124 |

## INDICE DE TABLAS

|  |     |
|--|-----|
| <b>Tabla 1</b> Elementos para una atención de la calidad a la ciudadanía en el Sector Público A Nivel Nacional.....        | 21  |
| <b>Tabla 2</b> Elementos que operativizan los estándares para una atención de calidad en el sector publico .....           | 22  |
| <b>Tabla 3</b> Causas principales en con mayor frecuencia.....   | 29  |
| <b>Tabla 4</b> Análisis de los datos .....   | 30  |
| <b>Tabla 5</b> Resultado y análisis de los datos.....  | 33  |
| <b>Tabla 6</b> Aplicación de las 5s .....  | 40  |
| <b>Tabla 7</b> Matriz de Coherencia.....   | 51  |
| <b>Tabla 8</b> Misión y Visión de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.....           | 65  |
| <b>Tabla 9</b> Valores de la Sub Gerencia de Transporte .....  | 65  |
| <b>Tabla 10</b> Matriz FODA de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.....              | 66  |
| <b>Tabla 11</b> Principios de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.....               | 68  |
| <b>Tabla 12</b> Funciones de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.....                | 68  |
| <b>Tabla 13</b> Solicitudes Principales de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla ..... | 69  |
| <b>Tabla 14</b> Respuesta a Solicitudes del 2015.....  | 75  |
| <b>Tabla 15</b> Análisis de Respuesta a Solicitudes 2016 .....   | 76  |
| <b>Tabla 16</b> Fiabilidad en Respuesta a Solicitudes del 12/06 al 21/07 del 2017.....                                     | 78  |
| <b>Tabla 17</b> Cantidad de papeletas ingresadas del año 2015 .....  | 82  |
| <b>Tabla 18</b> Cantidad de papeletas ingresadas del año 2016 .....  | 83  |
| <b>Tabla 19</b> Capacidad de Respuesta de Registro de papeletas desde el 12/06 al 21/07 del 2017.....                      | 84  |
| <b>Tabla 20</b> Clasificación y Orden desde el 12/06 al 21/07 del 2017.....  | 86  |
| <b>Tabla 21</b> Limpieza desde el 26/06 al 30/06 del 2017 .....  | 88  |
| <b>Tabla 22</b> Estandarización desde el 03/07 al 13/07 del 2017 .....   | 89  |
| <b>Tabla 23</b> Disciplina desde el 10/07 al 21/07 del 2017 .....  | 90  |
| <b>Tabla 24</b> Tarjeta Roja de Informes: .....  | 97  |
| <b>Tabla 25</b> Tarjeta Roja de Cartas:.....   | 97  |
| <b>Tabla 26</b> Tarjeta Roja de Resoluciones:.....   | 97  |
| <b>Tabla 27</b> Tarjeta Roja de Memorando: .....   | 98  |
| <b>Tabla 28</b> Tarjeta Roja de Requerimientos: .....  | 98  |
| <b>Tabla 29</b> Tarjeta Roja de Papeletas de Infracción Municipal: .....   | 98  |
| <b>Tabla 30</b> Ficha de Clasificación y Orden Después. ....   | 100 |
| <b>Tabla 31</b> Ficha de Limpieza Después turno mañana: .....  | 101 |
| <b>Tabla 32</b> Ficha de Limpieza Después turno tarde:.....  | 101 |
| <b>Tabla 33</b> Ficha de Limpieza Después.....   | 103 |
| <b>Tabla 34</b> Estandarización Después: .....   | 104 |
| <b>Tabla 35</b> Disciplina Después: .....  | 105 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>Tabla 36</b> Antes y Después de la Implementación de las 5 S .....                                  | 105 |
| <b>Tabla 37</b> Fiabilidad en Respuesta a Solicitudes del 14/09 al 13/10 del 2017 .....                | 111 |
| <b>Tabla 38</b> Capacidad de Respuesta en Registro de Papeletas del 14/09 al 13/10 del 2017 .....      | 116 |
| <b>Tabla 39</b> Calidad de Servicio antes y después de la implementación: .....                        | 117 |
| <b>Tabla 40</b> Financiamiento Humano. ....  | 118 |
| <b>Tabla 41</b> Financiamiento de Materiales .....   | 118 |
| <b>Tabla 42</b> Financiamiento de Servicios. ....  | 118 |
| <b>Tabla 43</b> Fechas del levantamiento de información- PRE-TEST .....                                | 120 |
| <b>Tabla 44</b> Fechas de la Implementación: .....   | 120 |
| <b>Tabla 45</b> Fechas del levantamiento de información- POS-TEST .....                                | 120 |
| <b>Tabla 46</b> Prueba de Normalidad de Calidad de Servicio con Shapiro-Wilk .....                     | 125 |
| <b>Tabla 47</b> Comparación de Medias de Calidad de Servicio antes y después con Wilcoxon. ....        | 126 |
| <b>Tabla 48</b> Estadísticos de prueba de Wilcoxon para la Calidad de Servicio. ....                   | 127 |
| <b>Tabla 49</b> Prueba de Normalidad de la Fiabilidad con Shapiro-Wilk.....                            | 128 |
| <b>Tabla 50</b> Comparación de Medias de la Fiabilidad antes y después con Wilcoxon..                  | 129 |
| <b>Tabla 51</b> Estadísticos de prueba de Wilcoxon para la Fiabilidad. ....                            | 129 |
| <b>Tabla 52</b> Prueba de Normalidad de la Eficacia con Shapiro-Wilk .....                             | 130 |
| <b>Tabla 53</b> Comparación de Medias de la Capacidad de Respuesta antes y después con T Student ..... | 131 |
| <b>Tabla 54</b> Estadísticos de prueba T Student para la Capacidad de Respuesta.....                   | 132 |

## **RESUMEN**

El estudio de la Aplicación de herramientas de 5 S para mejorar la Calidad de Servicio en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla Lima 2017, tiene como objetivo la disminuir el tiempo de respuesta en las solicitudes ingresadas y el registro de papeletas de infracción municipal, eliminando actividades que no agregan valor, para así contribuir al aumento de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

Se realizó un mapeo general de los procesos principales de la empresa identificando el flujo completo de las actividades que realiza la Sub Gerencia de Transporte además de ello, se elaboraron diagramas y fichas que ayudaron a la identificación de cantidad de documentos ingresados, la cantidad de documentos resultas a tiempo y las que quedan fuera de tiempo. Se elaboró un diagrama de Ishikawa y Pareto que permitieron a su vez, determinar y definir con una base más sólida, para la elección de esta herramienta que viene siendo las 5 S.

La presente Tesis cuenta con la coordinación y monitoreo contante del proceso de implementación, brindado por el investigador, cuenta con el respaldo económico, social y moral del presente del Sub Gerente de Transporte y la constante ayuda de mano de obra de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

Se aplicó la metodología 5S, clasificando por tipo de documento, luego se ordenaron estos documentos etiquetándolos y disponiéndolos de manera tal que sea fácil ubicarlos; esto dio pie al siguiente paso, mantener la limpieza y estandarizar los proceso; por último nos concentramos en preservar la disciplina haciendo controles de cumplimiento, concluyendo en que la metodología 5S tiene influencia directa en la reducción de respuesta de solicitudes ingresadas y registro de papeletas a tiempo.

## **ABSTRACT**

The study of the application of 5 S tools to improve the Quality of Service in the Sub Management of Transportation of the District Municipality of Ventanilla Lima 2017, aims to reduce the response time in the applications entered and the registration of municipal infraction, eliminating activities that do not add value, in order to contribute to the increase of the quality of service in the Sub Management of Transportation of the District Municipality of Ventanilla.

A general mapping of the main processes of the company was carried out, identifying the complete flow of the activities carried out by the Transportation Sub Management. In addition, diagrams and cards were created that helped to identify the amount of documents entered, the amount of documents you are on time and you are out of time. A diagram of Ishikawa and Pareto was elaborated that allowed, in turn, to determine and define with a more solid basis, for the election of this tool that is being 5 S.

This thesis has the coordination and constant monitoring of the implementation process, provided by the researcher, has the economic, social and moral support of the present of the Sub Manager of Transportation and the constant help of labor of the workers of the Municipality District of Ventanilla.

The 5S methodology was applied, classifying by type of document, then these documents were ordered by labeling them and arranging them in such a way that it is easy to locate them; this led to the next step, maintaining cleanliness and standardizing the process; Finally, we concentrate on preserving discipline by doing compliance checks, concluding that the 5S methodology has a direct influence on the reduction of the response of applications filed and the timely registration of ballots.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad Problemática:**

### **1.1.1 Internacional:**

Hoy en día todos los países que se orientan hacia la modernización de entidades y mayormente en sus estructuras, están siendo testigos de un cambio fundamental en el papel del estado, es muy importante que el sector público sea más empresarial, más orientado hacia el cliente, y trabaje con más eficiencia y calidad en los servicios que ofrece al ciudadano. El cliente ha dejado de ser quien debe adquirir nuestro producto o servicio, para convertirse en una persona que tiene libertad, en una persona activa que exige su derecho de recibir los mejores servicios. Hoy en día, la calidad del servicio se ha convertido en una necesidad impostergable para la gran mayoría de entidades. El sector público ha tenido un crecimiento poco acelerado y puede manifestarse por la falta de algunas por la falta del incremento en términos de calidad y el incluir en dichas organizaciones un tema de calidad para dicho desempeño que realizan, estas entidades públicas tienen muchos términos a evaluar como se muestra a continuación:

- Prestigio y Tradición.
- Recursos disponibles y la utilización.
- Transparencia en su gobierno.
- Organización.
- Incentivos.
- Tener calidad en el personal y en las autoridades.

Con el transcurrir del tiempo el ámbito público ha empujado a sus funcionarios a iniciar te mas de modernización en el estado y dichas reformas para estar más en sintonía con el ciudadano y ser más eficientes.

Con ello se ha marcado una diferencia en las organizaciones del estado y tener un sistema de Gestión de calidad, aunque también dicho sistemas de calidad están basados en normas de estandarización internacionales, tanto como producto y servicios la cual será una mejora en los procesos.

Los Estudios realizados por La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) menciona que en el sector público el mejoramiento continuo debe ser fundamental para la implementación de un sistema de gestión de calidad y plan estratégico para las aplicaciones y así mismo poder mejorar calidad de los servicios brindados al ciudadano, esto ayudara bajar los costos y brindar en menos tiempos la entrega de cualquier información solicitada por ciudadano.

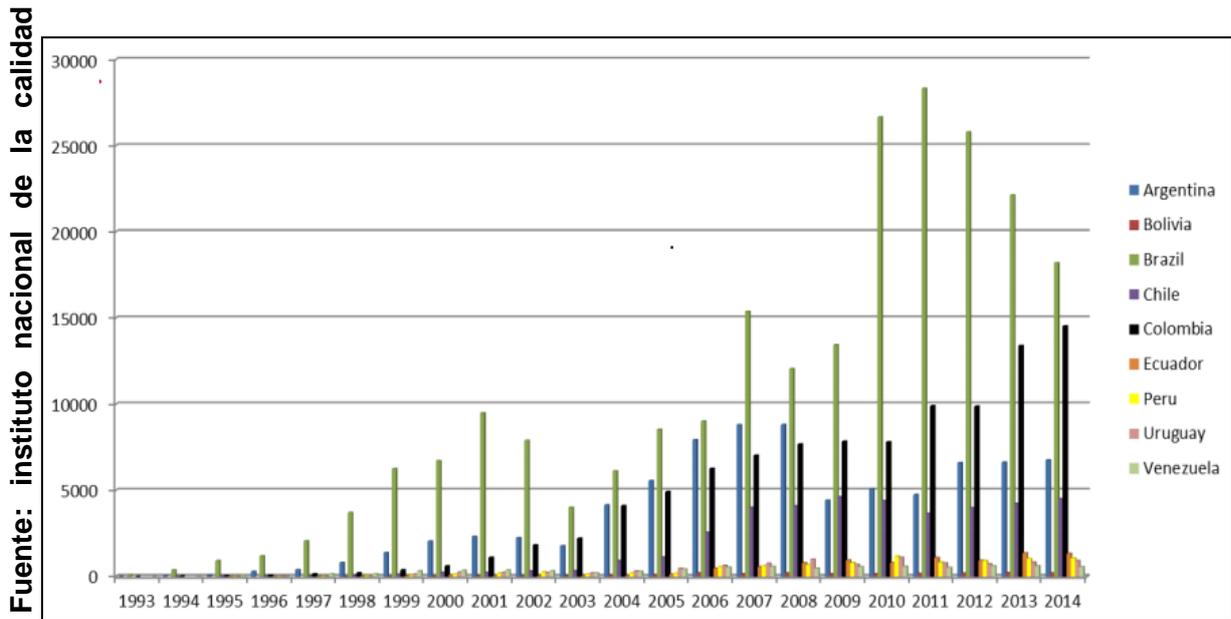
En el ámbito del sector público los temas de implementar un sistema de calidad ya no es nada nuevo ahora está orientado en tres puntos importantes como se mencionan a continuación:

- Respeto a los procedimientos y normas
- Calidad y eficacia
- Satisfacer las necesidades el ciudadano

Lo cual estamos enfocados en el tercer punto mencionado como un logro por alcanzar mejorando nuestros canales de atención.

Las normas ISO pueden ser aplicadas también en un sector público aunque no se compite con ninguna otra entidad pero es de suma importancia ya que lo esencia es mostrar una implementación diferente y acorde a la situación actual de dicha organización en particular.

**FIGURA 1**



**FIGURA 1 Índice de entidades certificadas con la Norma Iso-2015 en países vecinos.**

De acuerdo al **Figura N° 01** podemos observar que a lo largo de los años habido un crecimiento acelerado en algunos países vecinos con respecto a la calidad.

### **1.1.2 Nacional:**

En 1989 en el Perú se dio origen a la gestión de la calidad creando un comité de gestión de calidad (CGC) la cual fue integrada por entidades educativas, gremiales y personal técnico en un acuerdo de cooperación interinstitucional.

El (CGC) implemento un concurso el cual dio pase para el mejoramiento y desarrollo de la calidad en el país

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública señala como principio fundamental la orientación a la ciudadanía. Es en este marco que la mejora de la atención a la ciudadanía, debe primar en la actuación del Estado, en su atención en general y en la provisión de bienes y servicios públicos.

Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones como servidores

públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano.

La presente investigación busca brindar, a los servidores y servidoras de las entidades de las entidades públicas, criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos.

La Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, en los artículos del 79 al 86, menciona las funciones y competencias en temas de servicios públicos para mejorar la calidad de vida del ciudadano en su jurisdicción.

A continuación se mencionaran los elementos para una atención de la calidad a la ciudadanía en el sector público a nivel nacional.

**Tabla 1 Elementos para una atención de la calidad a la ciudadanía en el Sector Público A Nivel Nacional**

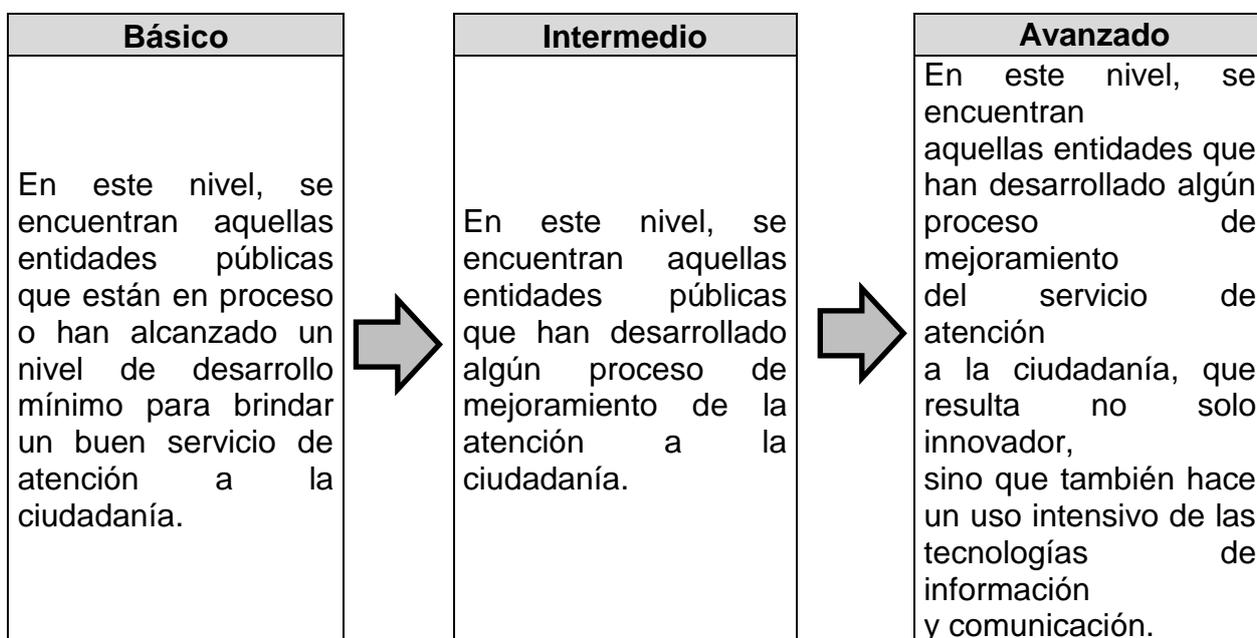
| Ítem | Estándar   | Elementos   |
|------|--|---|
| 1    | <b>Estrategia y organización</b>   | 1.1 Planeamiento estratégico y operativo<br>1.2 Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía<br>1.3 Estrategia de comunicación con la ciudadanía<br>1.4 Incentivos y reconocimiento al logro de resultados<br>1.5 Gestión de la Calidad<br>1.6 Gestión de la Seguridad y Salud<br>1.7 Articulación interinstitucional e interinstitucional |
| 2    | <b>Conocimiento de la ciudadanía – usuario</b>                             | 2.1 Identificación de las necesidades y expectativas, para segmentar a la ciudadanía-usuario<br>2.2 Mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos   |
| 3    | <b>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</b>                 | 3.1 Canal presencial<br>3.2 Canal telefónico<br>3.3 Canal virtual<br>3.4 Canal móvil o itinerante   |
| 4    | <b>Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</b>         | 4.1 Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía<br>4.2 Señalización y mapa de riesgos<br>4.3 Equipamiento para la atención de la ciudadanía   |
| 5    | <b>Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa</b> | 5.1 Orientación a la ciudadanía<br>5.2 Pagos vinculados a los trámites y servicios<br>5.3 Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos<br>5.4 Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural<br>5.5 Simplificación administrativa   |
| 6    | <b>Personal de atención a la ciudadanía</b>                                | 6.1 Perfil del puesto<br>6.2 Inducción y capacitación del personal  |
| 7    | <b>Transparencia y acceso a la información</b>                             | 7.1 Transparencia de la información pública<br>7.2 Acceso a la información<br>7.3 Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad<br>7.4 Información sobre los servicios no exclusivos<br>7.5 Designación de funcionarios responsables   |
| 8    | <b>Medición de la gestión</b>  | 8.1 Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía<br>8.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía<br>8.3 Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía  |
| 9    | <b>Reclamos y sugerencias</b>  | 9.1 Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias<br>9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua<br>9.3 Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias  |

Fuente: [http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/12/Mejora-de-la-Calidad-de-Atencion\\_15\\_12\\_16.pdf](http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/12/Mejora-de-la-Calidad-de-Atencion_15_12_16.pdf).

En abril del 2017 los servicios de gobierno en términos reales crecieron en 3,97 %, un porcentaje mayor al servicio brindado en entidades públicas y otros servicios. La Administración pública está estructurada en Gobierno nacional regional y local.

Tener un sistema de gestión de calidad en las instituciones públicas ahora es una exigencia constitucional y obligación, es una tarea en conjunta de dichos servidores públicos, para brindar el servicio en el plazo establecido de manera oportuna y la información adecuada mejorando los canales de atención al ciudadano.

**Tabla 2 Elementos que operativizan los estándares para una atención de calidad en el sector público**



Fuente: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>.

Estos tres niveles se articulan sobre la base de un criterio de escalonamiento en la implementación de mejoras que benefician a la ciudadanía. En la medición, debe considerarse, también, la posibilidad de la existencia de brechas en las capacidades institucionales de las entidades públicas que impacten de manera negativa y deban irse superando paulatinamente la calidad de servicio.

Fuente: [http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/12/Mejora-de-la-Calidad-de-Atencion\\_15\\_12\\_16.pdf](http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/12/Mejora-de-la-Calidad-de-Atencion_15_12_16.pdf)

FIGURA 2

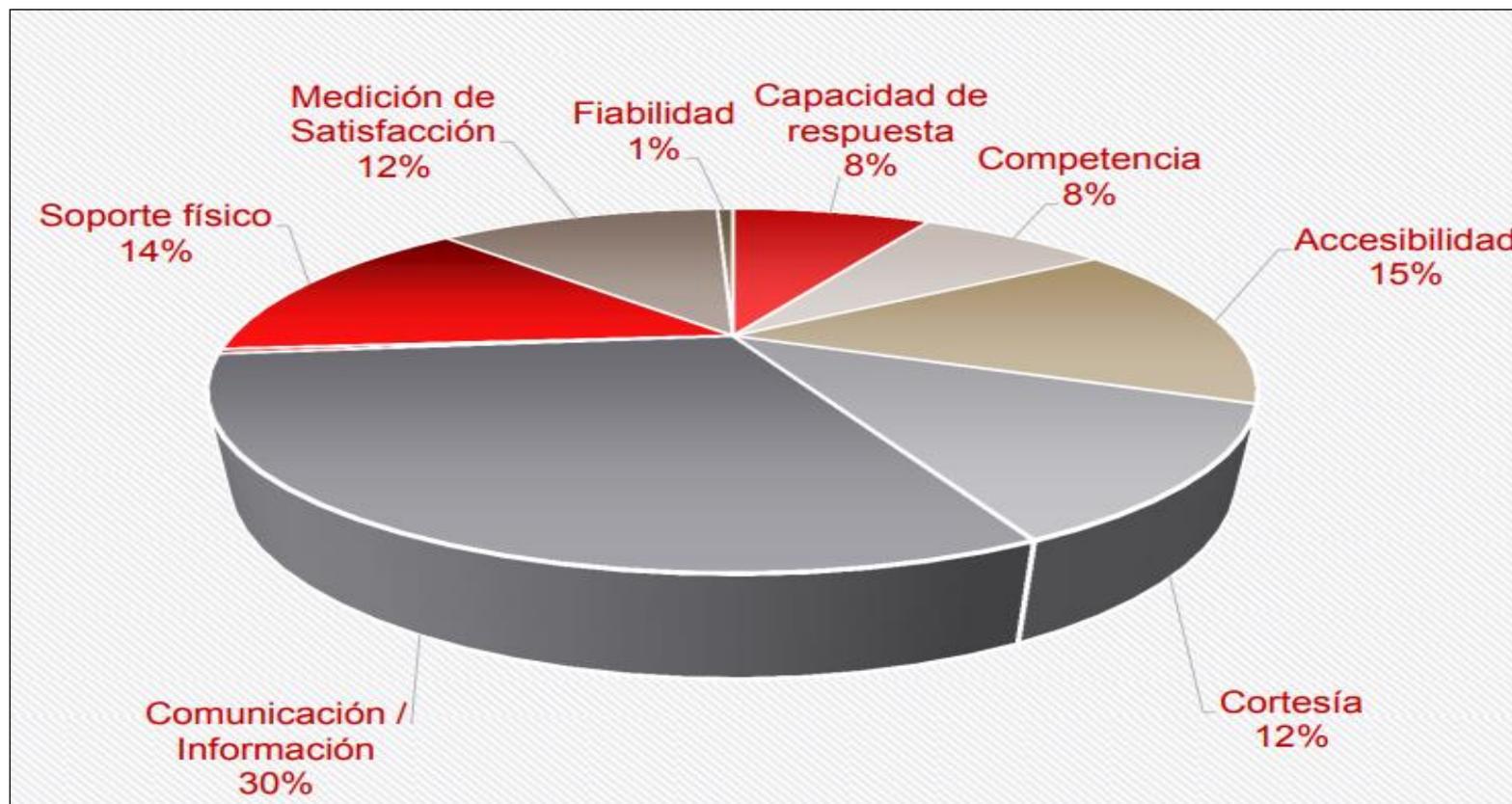
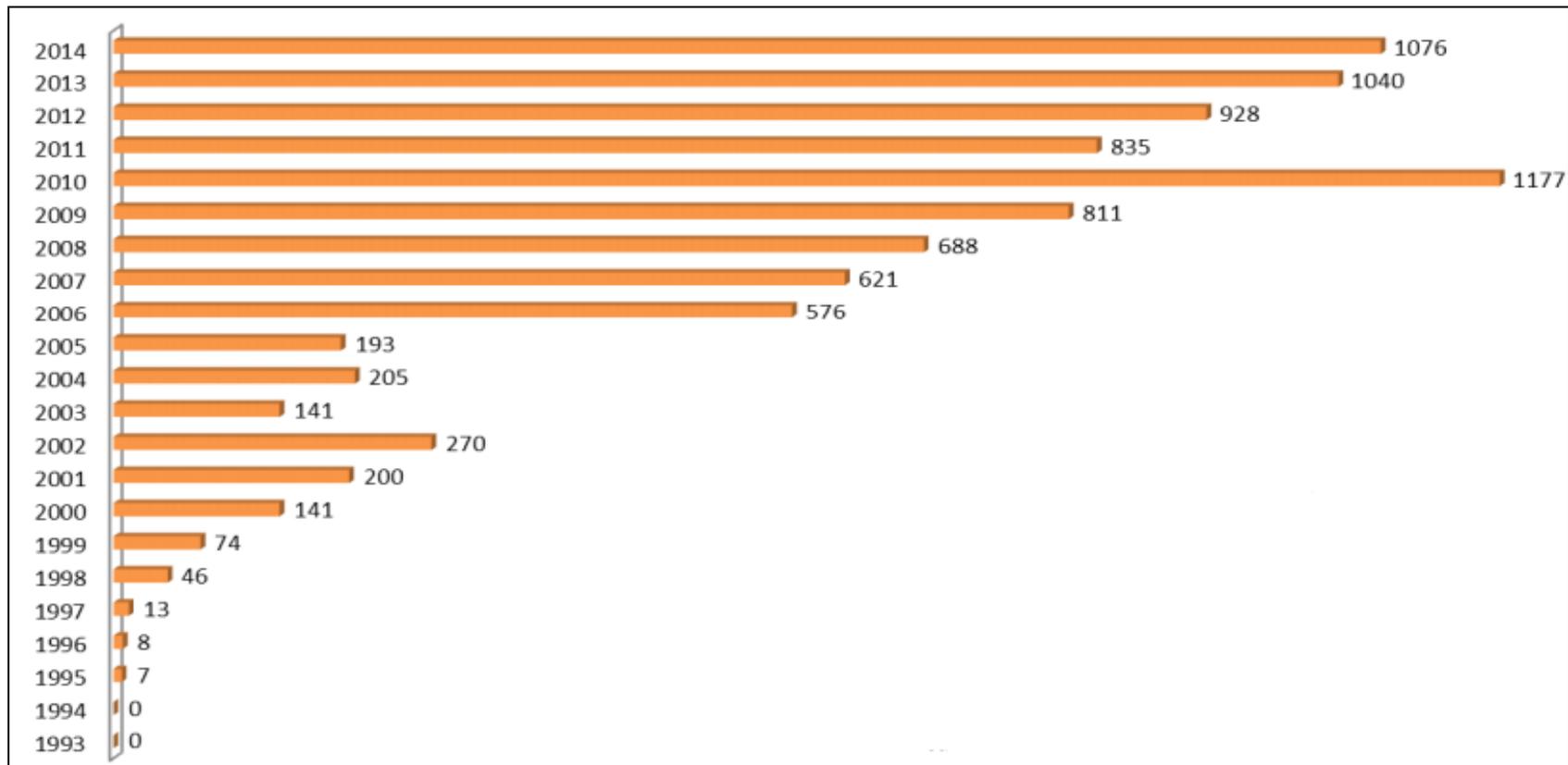


FIGURA 2 Dimensiones de la calidad de servicio en el sector público a nivel nacional hasta el 2016

De acuerdo a la Figura N° 02 se puede apreciar que la fiabilidad y la capacidad de respuesta se encuentran en un bajo porcentaje de acuerdo a la calidad de servicio en el sector público.

Fuente: Instituto Nacional de la Calidad (INACAL) 2015

FIGURA 3

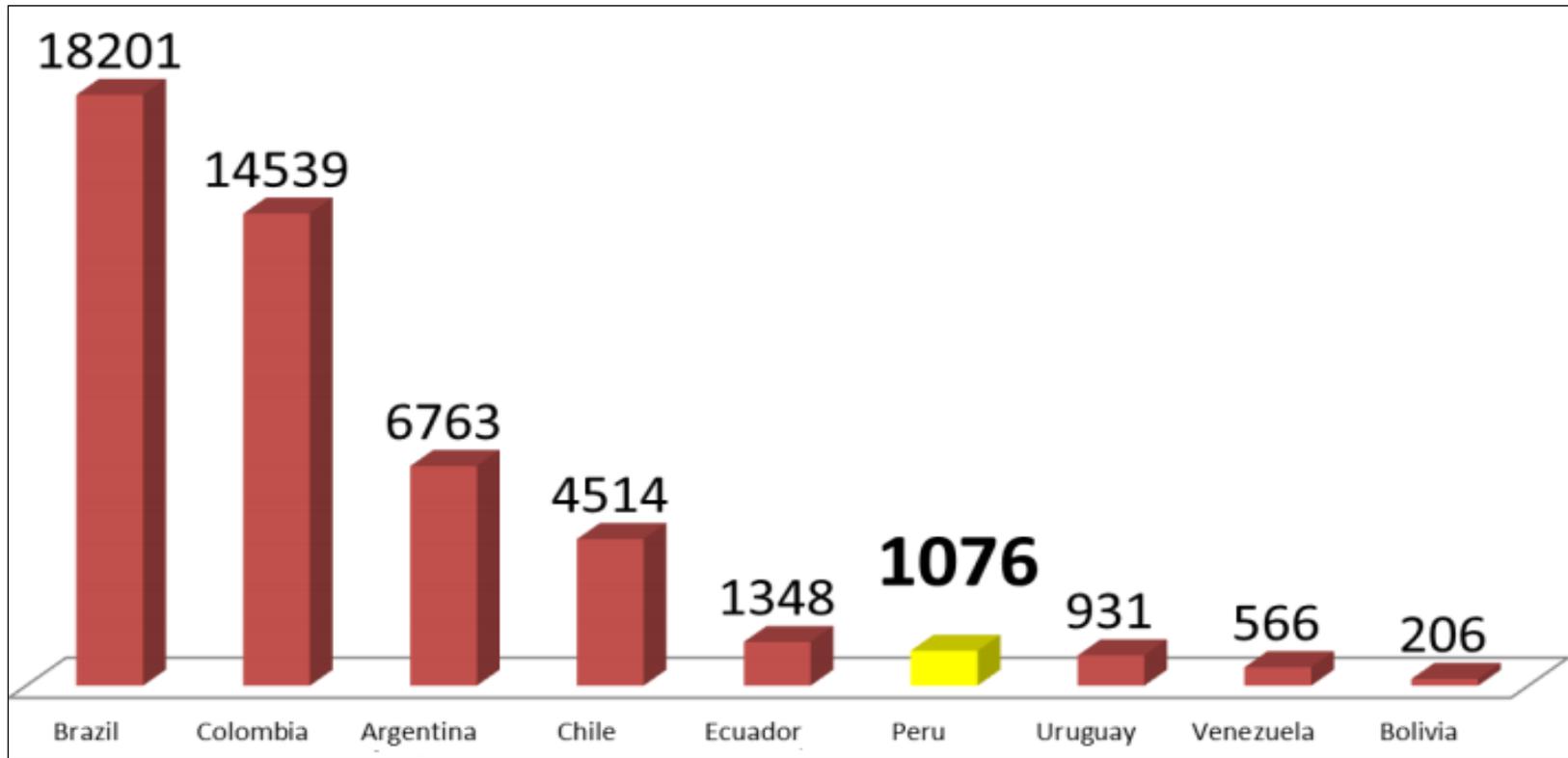


**FIGURA 3** Índice de entidades certificadas con la norma iso-2015 en el Perú

De acuerdo en el Figura N° 03 podemos observar que en el 2014 un 1076 de entidades en el Perú ya han implementado sistemas de gestión de calidad.

Fuente: Instituto Nacional de la Calidad (INACAL) 2015

FIGURA 4



**FIGURA 4 Índice de certificaciones de calidad en países vecinos**

De acuerdo al Figura N° 04 podemos observar que 1076 de entidades en el Perú en el 2014 ya han implementado sistemas de gestión de calidad y figura un crecimiento no acelerad.

### **1.1.3 Local:**

El Área de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla se encarga de las autorizaciones vehiculares y la organización del curso de educación y seguridad vial en vehículos menores, mediante el DECRETO SUPREMO N°055-2012-MTC se aprobó el en materia de transporte de transporte publico especial de pasajeros de vehículos motorizados y no motorizados.

Así mismo la Municipalidad Distrital de Ventanilla en el 2011 se realizó el estudio de la oferta y demanda en el distrito de ventanilla, la cual se representó en la Ordenanza Municipal N° 024-2013/MDV-CDV el 23 de Julio del 2013, aprobando el servicio de transporte público especial en vehículos menores.

En el área de transporte, las condiciones actuales han cambiado con respecto al año 2011 hasta la actualidad, hoy en día la demanda de transportistas a aumentado de la mano con el crecimiento de la población, pero en el área de transporte estamos teniendo ciertas deficiencias en temas de calidad de servicio y la organización interna de documentos, esto genera retrasos en los procesos de respuesta en la información solicitada y la rápida digitación de papeletas en el sistema de transporte para que así el ciudadano pueda cancelar su papeleta impuesta. Tenemos una mala planificación y ubicación de documentos internos por la falta de registro de documentario y seguimiento de las mismas, la cual resulta perdida de tiempos, costos y calidad en el servicio.

Esto hace cada vez sea más indispensable el buscar alternativas de mejoramiento en sus procesos de servicios que cumplan con los requerimientos y exigencias del ciudadano.

Asimismo se requiere la implementación de las 5s ya que ayudara a mejorar la relación de los usuarios con la entidad, la cual permite entre sus muchas aplicaciones, mejorar las actividades de servicios de manera apropiada y oportuna y prometiendo de manera precisa, rápida y bien realizada de procesos administrativos.

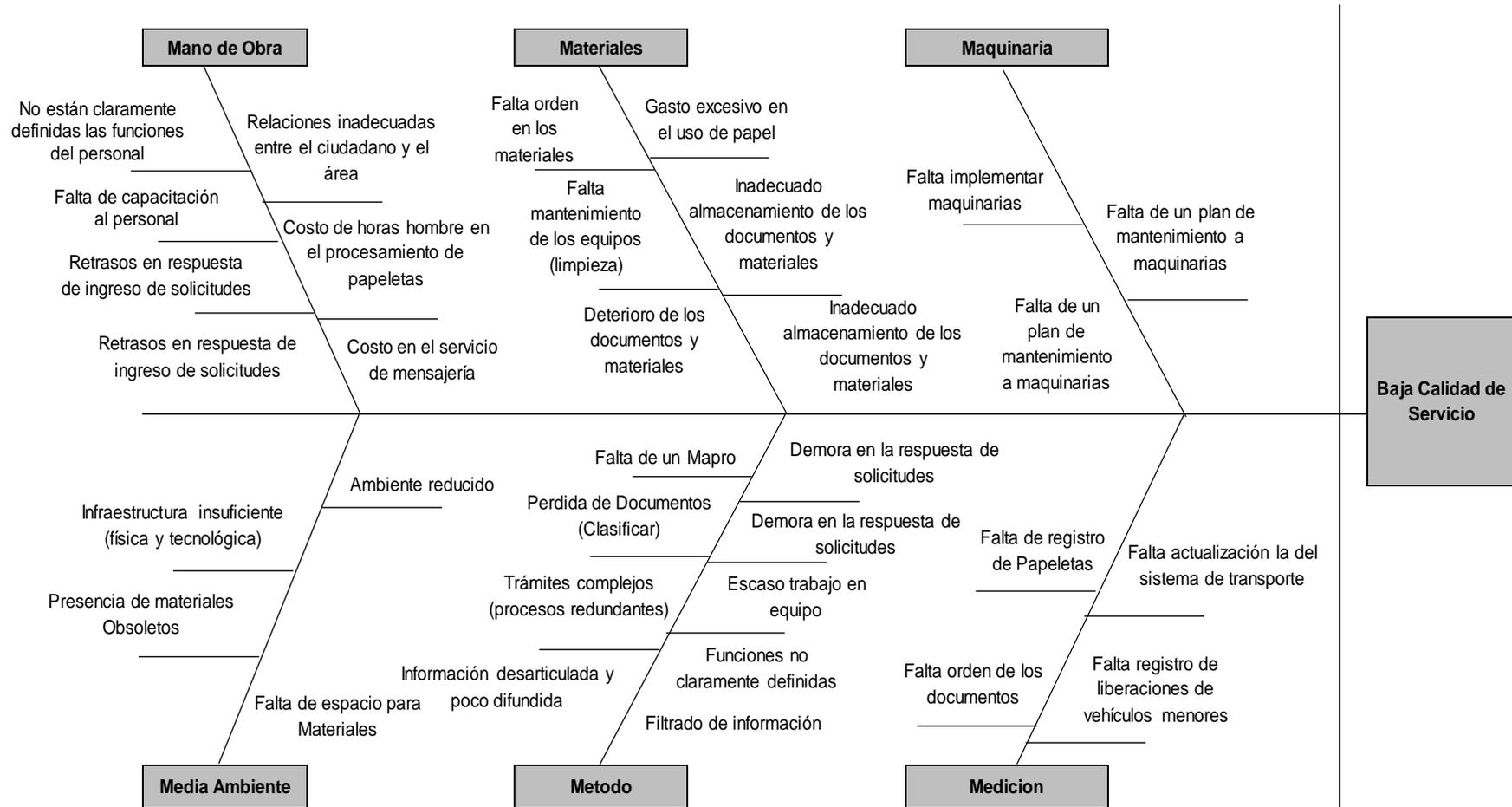
Solamente así podremos adaptar nuestra implementación y mejora de calidad de servicio a nuestros 277,685 habitantes aproximadamente y a nuestras 58 empresas de transporte inscritas en la Municipalidad Distrital de Ventanilla con

sus 5000 (cinco mil) vehículos menores autorizados y afiliados a dichas empresas.

Por lo cual se realizó un análisis, para determinar los problemas que se tiene en el área de transporte los cuales son:

- Diagrama de Causa y Efecto-Ishikawa.
- Diagrama de Pareto.

**Figura N°05:**



**FIGURA 5 Diagrama de Ishikawa**

**Elaboración propia**

De acuerdo a la Figura N°05 se pueden observar todas las causas que originan el efecto, con esta información se pueden obtener mayores criterios para encontrar alternativas que solucionen las causas que origina el problema en el área de transporte de Municipalidad Distrital de Ventanilla.

### 1.2 Aplicación de Pareto:

Posteriormente de acuerdo a la lluvia de ideas planteadas mencionaremos los problemas más importantes a tratar seleccionados para su análisis con el Diagrama de Pareto.

**Tabla 3 Causas principales en con mayor frecuencia**

| Ítem | Problemas Principales                                    | Frecuencia |
|------|--|------------|
| 1    | Falta mantenimiento de los equipos (limpieza)            | 99         |
| 2    | Falta orden en los materiales                            | 97         |
| 3    | Perdida de documentos(clasificar)                        | 95         |
| 4    | Demora en la respuesta de solicitudes                    | 93         |
| 5    | Falta actualización la del sistema de transporte         | 90         |
| 6    | Falta de registro de papeletas                           | 87         |
| 7    | Falta orden de los documentos                            | 85         |
| 8    | Retrasos en respuesta de ingreso de solicitudes          | 83         |
| 9    | Deterioro de los documentos y materiales                 | 80         |
| 10   | Inadecuado almacenamiento de los documentos y materiales | 78         |
| 11   | Presencia de materiales obsoletos                        | 76         |
| 12   | Lentitud de los servicios brindados                      | 74         |
| 13   | Procesos de atención no claramente establecidos          | 72         |
| 14   | Falta registro de liberaciones de vehículos menores      | 70         |
| 15   | No están claramente definidas las funciones del personal | 68         |
| 16   | Ambiente reducido  | 66         |
| 17   | Falta de un mapro  | 64         |
| 18   | Relaciones inadecuadas entre el ciudadano y el área      | 62         |
| 19   | Falta de capacitación al personal                        | 60         |
| 20   | Infraestructura insuficiente (física y tecnológica)      | 58         |
| 21   | Gasto excesivo en el uso de papel                        | 56         |
| 22   | Trámites complejos (procesos redundantes)                | 54         |
| 23   | Inadecuada manipulación de los equipos                   | 52         |
| 24   | Costo de horas hombre en el procesamiento de papeletas   | 50         |
| 25   | Escaso trabajo en equipo                                 | 48         |
| 26   | Falta implementar maquinarias                            | 46         |
| 27   | Información desarticulada y poco difundida               | 44         |

|              |   |      |
|--------------|---|------|
| <b>28</b>    | Falta de espacio para materiales                | 42   |
| <b>29</b>    | Falta de un plan de mantenimiento a maquinarias | 40   |
| <b>30</b>    | Filtrado de información                         | 38   |
| <b>31</b>    | Costo en el servicio de mensajería              | 36   |
| <b>32</b>    | Escasas impresoras                              | 34   |
| <b>33</b>    | Funciones no claramente definidas               | 32   |
| <b>Total</b> |   | 2129 |

### Elaboración Propia

Evaluamos 33 puntos las cuales son las causas más frecuente en el área de transporte el cual está dificultando la funcionalidad en los procesos para la mejora de calidad de servicio.

**Tabla 4 Análisis de los datos**

| Item | Problemas Principales                                    | Frecuencia | % Acumulado | Frecuencia Acumulada | 80-20 |
|------|--|------------|-------------|----------------------|-------|
| 1    | Falta mantenimiento de los equipos (limpieza)            | 99         | 5%          | 99                   | 80%   |
| 2    | Falta orden en los materiales                            | 97         | 9%          | 196                  | 80%   |
| 3    | Perdida de Documentos(Clasificar)                        | 95         | 14%         | 291                  | 80%   |
| 4    | Demora en la respuesta de solicitudes                    | 93         | 18%         | 384                  | 80%   |
| 5    | Falta actualización la del sistema de transporte         | 90         | 22%         | 474                  | 80%   |
| 6    | Falta de registro de Papeletas                           | 87         | 26%         | 561                  | 80%   |
| 7    | Falta orden de los documentos                            | 85         | 30%         | 646                  | 80%   |
| 8    | Retrasos en respuesta de ingreso de solicitudes          | 83         | 34%         | 729                  | 80%   |
| 9    | Deterioro de los documentos y materiales                 | 80         | 38%         | 809                  | 80%   |
| 10   | Inadecuado almacenamiento de los documentos y materiales | 78         | 42%         | 887                  | 80%   |
| 11   | Presencia de materiales Obsoletos                        | 76         | 45%         | 963                  | 80%   |
| 12   | Lentitud de los servicios brindados                      | 74         | 49%         | 1037                 | 80%   |
| 13   | Procesos de atención no claramente establecidos          | 72         | 52%         | 1109                 | 80%   |
| 14   | Falta registro de liberaciones de vehículos menores      | 70         | 55%         | 1179                 | 80%   |
| 15   | No están claramente definidas                            | 68         | 59%         | 1247                 | 80%   |

|              |  |      |      |      |     |
|--------------|--|------|------|------|-----|
|              | las funciones del personal                             |      |      |      |     |
| <b>16</b>    | Ambiente reducido                                      | 66   | 62%  | 1313 | 80% |
| <b>17</b>    | Falta de un Mapro                                      | 64   | 65%  | 1377 | 80% |
| <b>18</b>    | Relaciones inadecuadas entre el ciudadano y el área    | 62   | 68%  | 1439 | 80% |
| <b>19</b>    | Falta de capacitación al personal                      | 60   | 70%  | 1499 | 80% |
| <b>20</b>    | Infraestructura insuficiente (física y tecnológica)    | 58   | 73%  | 1557 | 80% |
| <b>21</b>    | Gasto excesivo en el uso de papel                      | 56   | 76%  | 1613 | 80% |
| <b>22</b>    | Trámites complejos (procesos redundantes)              | 54   | 78%  | 1667 | 80% |
| <b>23</b>    | Inadecuada manipulación de los equipos                 | 52   | 81%  | 1719 | 80% |
| <b>24</b>    | Costo de horas hombre en el procesamiento de papeletas | 50   | 83%  | 1769 | 80% |
| <b>25</b>    | Escaso trabajo en equipo                               | 48   | 85%  | 1817 | 80% |
| <b>26</b>    | Falta implementar maquinarias                          | 46   | 88%  | 1863 | 80% |
| <b>27</b>    | Información desarticulada y poco difundida             | 44   | 90%  | 1907 | 80% |
| <b>28</b>    | Falta de espacio para Materiales                       | 42   | 92%  | 1949 | 80% |
| <b>29</b>    | Falta de un plan de mantenimiento a maquinarias        | 40   | 93%  | 1989 | 80% |
| <b>30</b>    | Filtrado de información                                | 38   | 95%  | 2027 | 80% |
| <b>31</b>    | Costo en el servicio de mensajería                     | 36   | 97%  | 2063 | 80% |
| <b>32</b>    | Escasas impresoras                                     | 34   | 98%  | 2097 | 80% |
| <b>33</b>    | Funciones no claramente definidas                      | 32   | 100% | 2129 | 80% |
| <b>Total</b> |  | 2129 |      |      |     |

### Elaboración Propia.

#### Teniendo el siguiente resultado:

En la **Figura N°5** se muestra que se deben priorizar los **23 primeras causas** mencionadas de los cuales se deben mejorar con en el desarrollo de la investigación

Figura N° 06:

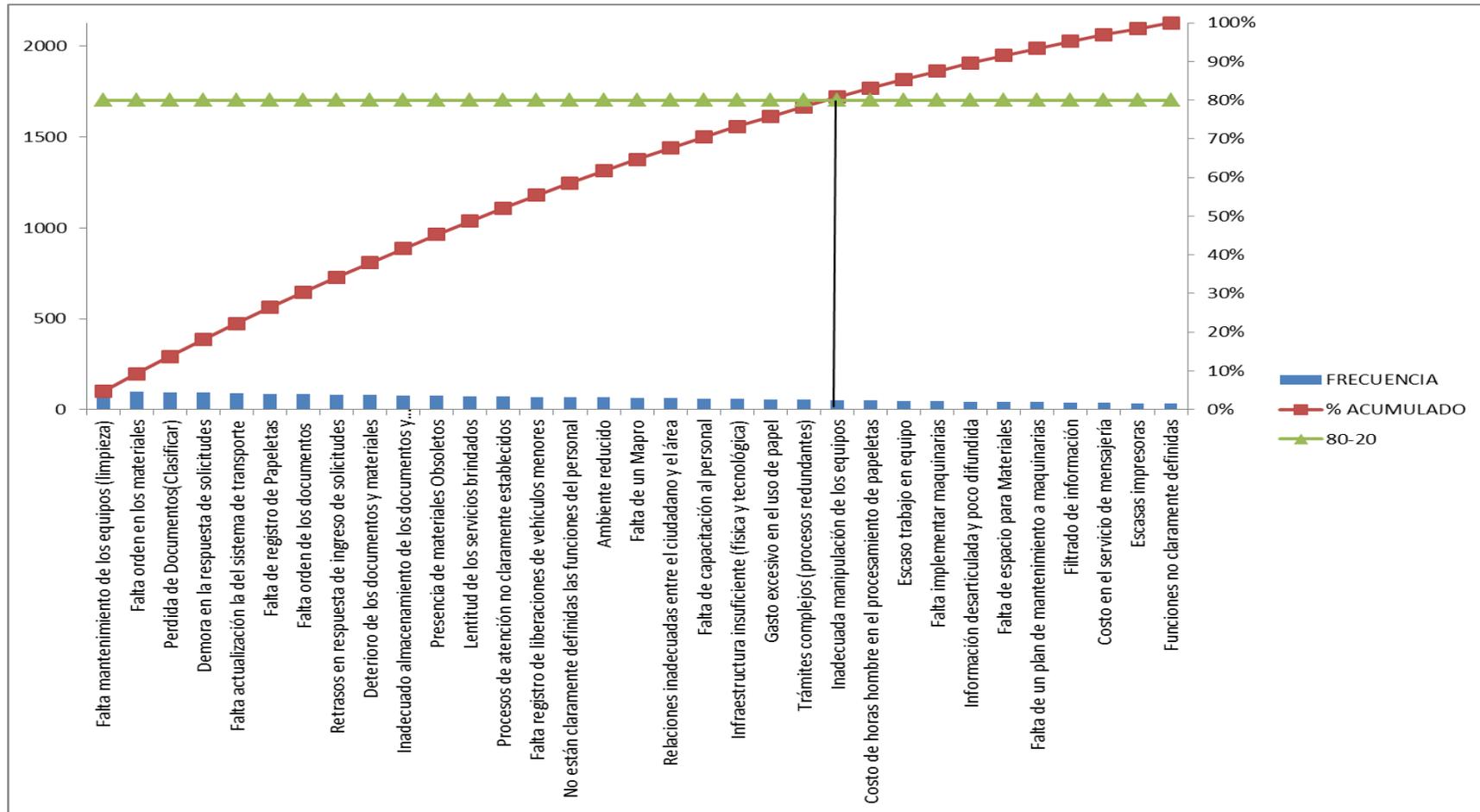


FIGURA 6 Diagrama de Pareto

Elaboración propia

**Tabla 5 Resultado y análisis de los datos**

| <b>Item</b> | <b>Problemas Principales</b>                             | <b>Frecuencia</b> |
|-------------|--|-------------------|
| 1           | Falta mantenimiento de los equipos (limpieza)            | 99                |
| 2           | Falta orden en los materiales                            | 97                |
| 3           | Perdida de Documentos(Clasificar)                        | 95                |
| 4           | Demora en la respuesta de solicitudes                    | 93                |
| 5           | Falta actualización la del sistema de transporte         | 90                |
| 6           | Falta de registro de Papeletas                           | 87                |
| 7           | Falta orden de los documentos                            | 85                |
| 8           | Retrasos en respuesta de ingreso de solicitudes          | 83                |
| 9           | Deterioro de los documentos y materiales                 | 80                |
| 10          | Inadecuado almacenamiento de los documentos y materiales | 78                |
| 11          | Presencia de materiales Obsoletos                        | 76                |
| 12          | Lentitud de los servicios brindados                      | 74                |
| 13          | Procesos de atención no claramente establecidos          | 72                |
| 14          | Falta registro de liberaciones de vehículos menores      | 70                |
| 15          | No están claramente definidas las funciones del personal | 68                |
| 16          | Ambiente reducido  | 66                |
| 17          | Falta de un Mapro  | 64                |
| 18          | Relaciones inadecuadas entre el ciudadano y el área      | 62                |
| 19          | Falta de capacitación al personal                        | 60                |
| 20          | Infraestructura insuficiente (física y tecnológica)      | 58                |
| 21          | Gasto excesivo en el uso de papel                        | 56                |
| 22          | Trámites complejos (procesos redundantes)                | 54                |
| 23          | Inadecuada manipulación de los equipos                   | 52                |

**Elaboración Propia.**

### **1.3 Trabajos Previos:**

A través de la recopilación de datos que se ha realizado mediante esta investigación realizada, se pudo encontrar muchas fuentes las cuales se enfocan en aplicar la variable de 5 S es sus respectivos proyectos pero se hizo un hincapié en la tesis nombrada la “Incremento de la capacidad de producción de fabricación de estructuras moto taxis aplicando la metodología de las 5’s e ingeniería de métodos cuyo autor es Acuña Diego. En dicha tesis se resalta los problemas de la deficiencia de procesos debido al bajo rendimiento de la productividad y es por ello que es necesaria la aplicación de 5 S como elemento de éxito para garantizar una alta competitividad. La herramienta de las 5 S se puede aplicar en cualquier entidad pública o privada para mejorar la calidad en sus procesos administrativos y aumentar la satisfacción en los clientes. Pero principalmente se recomienda una evaluación previa de la factibilidad en la implementación de cualquier herramienta porque puede que el beneficio obtenido al final del plan de implementación no sea coherente ni justifique la inversión realizada. Existen muchas definiciones los cuales nos pueden ayudar a entender las variables que se utilizara en esta investigación pero se ha elegido la información más resaltante y concisa respecto a las 5 S como la variable independiente y La Calidad de Servicio como la variable dependiente.

#### **1.3.15 S (Variable Independiente):**

Luz Stefany, Baca Espinoza. “Aplicación de la metodología de las 5S en Almacén para Mejorar la Gestión del Abastecimiento de Materiales en la Empresa Brida Ingeniería de Proyectos S.A. Lurigancho, Lima- 2016”. Tesis para el Título Profesional de Ingeniera Industrial 2016.179 pp.

Análisis: Dicha Tesis mencionada tiene como objetivo incrementar la productividad en la cadena de abastecimientos y materiales adquiridos en la empresa. En conclusión se realizó la 5 s en el lugar de trabajo para obtener una mejor eficiencia y eficacia obtenido resultado óptimo en los trabajadores.

Heredia Lurita Feliciano Essan. “Influencia de las 5S Sobre la Satisfacción del Cliente Respecto al Tiempo de Atención en la Agencia la Rambla Brasil-BCP,

Lima 2015". Tesis para el Título Profesional de Ingeniera Industrial. Lima, 2016.55 pp.

La tesis mencionada tuvo como objetivo la satisfacción del cliente respecto al tiempo de atención en la plataforma de ventas y servicios de la Agencia La Rambla Brasil del Banco de Crédito del Perú, fue evidenciar la reducción del tiempo de atención y espera en la plataforma de ventas y servicios.

En conclusión de manera satisfactoria se evidencia la influencia de la metodología 5S sobre la satisfacción del cliente respecto al tiempo de atención mejorando la satisfacción promedio respecto al tiempo de espera y obteniendo resultados satisfactorios.

Gómez, Jessica y Pérez, Milagros. "Análisis de la administración del almacén de la empresa SOUTHERN PERÚ SEDE ILO para la aplicación del método de las 5 "S" Moquegua", Tesis para el título profesional de Ingeniería Comercial, 2014.126 pp.

Tiene como objetivo aumentar la calidad y productividad del área con la eliminación de materiales producidos por el desorden, baja limpieza y así mismo poder reducir pérdidas y optimizando el tiempo de respuesta, el cuidado del ambiente de trabajo e incremento el valor por el trabajo.

Para finalizar se la implementación de las 5S se tuvo un efecto positivo en el problema generado por las comprar innecesarias en su almacén, creando formatos de almacenamiento e inspección para poder reducir el sobre stock y desorden.

Karen Benavides Colón y Paulina Castro Pájaro. "Diseño e implementación de un programa de 5 S en industrias Metalmecánicas San Judas LTDA" Tesis para el título profesional de Administrador Industrial de la Universidad de Cartagena, Colombia, 2010.101pp.

Tuvo como objetivo la implementación de las 5s en el área de producción de la empresa mencionada, la cual se detectaron ciertos aspectos de falta de limpieza y seguridad en el entorno laboral conjuntamente con baja emotividad del personal.

En conclusión esta herramienta mejoro el desempeño de los trabajadores aplicando continuamente dichos pasos de las 5 s, generando el aumento de la productividad.

Figura N° 07:

Fuente: Fuente: Manual de la implementación de las

| <b>5'S</b>          | LIMPIEZA INICIAL  | OPTIMIZACIÓN   | FORMALIZACIÓN  | PERPETUIDAD   |
|---------------------|---|--|--|---|
|                     | <b>1</b>  | <b>2</b>   | <b>3</b>   | <b>4</b>  |
| <b>CLASIFICAR</b>   | Separar lo que es útil de lo inútil   | Clasificar las cosas útiles                                      | Revisar y establecer las normas de orden                   | <b>ESTABILIZAR</b><br><br><b>MANTENER</b><br><br><b>MEJORAR</b><br><br><b>EVALUAR (AUDITORIA 5'S)</b> |
| <b>ORDEN</b>        | Tirar lo que es inútil  | Definir la manera de dar un orden a los objetos                  | Colocar a la vista las normas así definidas                |   |
| <b>LIMPIEZA</b>     | Limpiar las instalaciones   | Localizar los lugares difíciles de limpiar y buscar una solución | Buscar las causas de suciedad y poner remedio a las mismas |   |
| <b>ESTANDARIZAR</b> | Eliminar lo que no es higiénico   | Determinar las zona sucias                                       | Implantar las gamas de limpieza                            |   |
| <b>DISCIPLINA</b>   | <b>ACOSTUMBRARSE A APLICAR LAS 5'S EN EL EQUIPO DE TRABAJO Y RESPETAR LOS PROCEDIMIENTOS EN EL LUGAR DE TRABAJO</b> |  |  |   |

**FIGURA 7 Diagrama por Etapas de las 5 S**

### 1.3.2 Calidad de Servicio: (Variable Dependiente).

Medina del Águila Cinthya, "Soluciones Lean para Incrementar la Calidad del Servicio de la Unidad de Extensión Ingeniería". Tesis para el Título Profesional de Ingeniero Industrial y de Sistemas de la Universidad de Piura, 2015. 106 pp. La tesis mencionada tuvo por objetivo mejorar las buenas practicas utilizando LEAN para mejorar el servicio en dicha facultad.

En conclusión la calidad de servicio es un instrumento que permitió conocer el estado inicial del área e identificar oportunidades de mejora necesarias para lograr una correcta implementación.

Pérez, Ríos Cynthia. "La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre S.A.C Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012". Tesis para el Título Profesional de Contador Público de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de ciencias empresariales, Chiclayo, 2014. 25pp.

Tiene como objetivo dicha tesis de mejorar la calidad de servicio en la adquisición de los insumos y restaurando la gestión de procesos en la atención al público. En conclusión el restaurante tuvo un resultado óptimo amentando sus ingresos económicos consiguiendo la perfección en sus procesos de atención.

Rolda Luis, Balbuena Jorge, Muñoz Yanela. "Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados Limeños". Tesis para obtener el Grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas en la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2010.83 pp.

Tiene como objetivo a través de una metodología de la investigación cuantitativa con un método de encuesta mediante el instrumento CALSUPER, estos resultados permitieron observar la calidad que percibe el cliente y su compra llegando a la conclusión de que se debe poner más énfasis en la definición de estrategias para mejorar la calidad de servicio con objetivo de fidelizar a los actuales clientes y nuevos clientes. En conclusión, se ha realizado un análisis para implementar una metodología que ayude a estudiar el grado de la calidad de servicio que ofrece a sus clientes dando que resultado que es primordial fidelizar a sus clientes, así como implementar nuevos métodos para captar nuevos clientes.

Droguett Jorquera, Francisco Javier. "Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes". Tesis para el Título Profesional de

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile. Chile, 2012, 106 pp. El objetivo principal de esta tesis es buscar cuáles fueron las causas del grado de insatisfacción en el servicio. Finalmente el sistema de Calidad permitió ver que la evaluación que los clientes ayudo a mejorar el desempeño en servicios de las distintas marcas de la industria automotriz.

Reyes, Hernández Sonia. "Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehue". Tesis para el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresa en la Universidad Rafael Landívar de la Facultad de ciencias económicas y empresariales, Quetzaltenango, México, Tenango 2014. 27pp. Tiene como objetivo verificar, aumentar la calidad de servicio al cliente lo cual se llevó a la conclusión que se realizó capacitaciones al personal en temas de calidad de servicio y así aumentar la satisfacción del cliente.

#### **1.4 Teorías relacionadas al tema:**

Tiene como objetivo conocer la variedad de revisión de bibliografías y fuentes consultadas sobre el tema investigado denominado: Implementación las 5 "s" y la calidad de servicio en el área de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

En primer término se define conceptualmente a la Implementación de las 5 "s" y; para luego aclarar la definición de la Calidad de Servicio

##### **1.4.1 Las 5 'S' (Variable Independiente):**

Las 5s son el fundamento del modelo de productividad industrial creado en Japón por Shigeo Shingeo en 1909 hoy en día aplicado en diferentes empresas y en algunas ocasiones en la vida diaria. Enfocada en sus 5 disciplinas Seiri (clasificar), Seiton (ordenar), Seiso (limpieza), Seiketsu (estandarizar) y Shitsuke (disciplina).

La historia de este método versa de Japón, de hecho su nombre viene designado por la primera letra del nombre de sus cinco etapas, y se inicia con Toyota en los años 60 para conseguir lugares de trabajo más limpios, ordenados y organizados. Surgió tras la segunda guerra mundial por la Unión

Japonesa de Científicos e Ingenieros con el objetivo de mejorar la calidad y eliminar obstáculos a la producción eficiente. En un principio se aplicó al montaje de automóviles, pero en la actualidad tiene aplicación a muchos más sectores, empresas y puestos de trabajo. Varios estudios estadísticos demuestran que aplicar las primeras 3S da lugar a resultados tan interesantes como el crecimiento del 15% del tiempo medio entre fallos, el crecimiento del 10% en fiabilidad del equipo, la reducción del 70% del número de accidentes y una reducción del 40% en costos de mantenimiento.

**Figura N°08:**

Fuentes:  
<http://www.gestiopolis.com/las-5s-manual-teorico-y-de-implantacion/>



**FIGURA 8 Etapas de las 5 S**

Sacristan, F (2005), sustenta que las 5s es un programa de trabajo para talleres y oficinas que consiste en desarrollar actividades de orden, limpieza y detección de anomalías en el puesto de trabajo, que por su vez permiten la participación de todos a nivel individual, grupal, mejorando el ambiente de trabajo, la seguridad de personas, equipos y la productividad.(pg.17).

Sacristan, F (2005) .La herramienta de las 5s son conceptos y etapas básicas que también lo implementamos en nuestra vida diaria, organización y orden son los que en las fábricas menos se practican.

El beneficio de implementar las 5s es reorganizar un proceso de aplicación, de materiales caóticos, logrando que los defectos se reduzcan o convertirlos en cero, reducción de costos, mejoras de seguridad y cero accidentes, generando un mejor ambiente de trabajo con mayor rapidez al trabajar. (pg.18).

Sacristan, F (2005) .La herramienta de las 5s son conceptos y etapas básicas que también lo implementamos en nuestra vida diaria, organización y orden son los que en las fábricas menos se practican. El beneficio de implementar las 5s es reorganizar un proceso de aplicación, de materiales caóticos, logrando que los defectos se reduzcan o convertirlos en cero, reducción de costos, mejoras de seguridad y cero accidentes, generando un mejor ambiente de trabajo con mayor rapidez al trabajar. (pg.18).

**Tabla 6 Aplicación de las 5s**

| <b>Etapas de las 5 S</b>     | <b>Aplicación</b>  |
|------------------------------|--|
| <b>Clasificación (Seiri)</b> | Distinguir lo que es necesario de lo que no es necesario en el área de herramientas  |
| <b>Orden (Seiton)</b>        | Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar desechar lo que nos sirve.   |
| <b>Limpieza (Seiso)</b>      | Establecer métodos y tiempos para mantener limpio el lugar de trabajo del área de herramientas.                                      |
| <b>Estandarización</b>       | Mantener la limpieza física y mental en el lugar de trabajo con tiempos.   |
| <b>Disciplina (Shitsuke)</b> | Establecimiento de reglas, normas para mantener el orden en el área de herramientas de producción área de herramientas de producción |

**Fuente: Rey, Francisco. Las 5S: orden y limpieza en el puesto de trabajo. 2005.**

**1.4.1.1 Dimensiones:**

- **Seiri: desechar lo que no se necesita:**

Seiri o clasificar consiste en retirar del área o estación de trabajo todos aquellos elementos que no son necesarios para realizar la labor, ya sea en áreas de producción o en áreas administrativas. (López Carlos, 2001).

- **Seiton: Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar:**

Seiton u orden significa más que apariencia. El orden empresarial dentro del concepto de las 5S se podría definir como: la organización de los elementos necesarios de modo que resulten de fácil uso y acceso, los cuales deberán estar, cada uno, etiquetados para que se encuentren, retiren y devuelvan a su posición, fácilmente por los empleados.

El orden se aplica posterior a la clasificación y organización, si se clasifica y no se ordena difícilmente se verán resultados. Se deben usar reglas sencillas como: lo que más se usa debe estar más cerca, lo más pesado abajo lo liviano arriba, etc. (López Carlos, 2001).

- **Seiso: Limpiar el sitio de trabajo y los equipos y prevenir la suciedad y el desorden:**

Seiso o limpieza incluye, además de la actividad de limpiar las áreas de trabajo y los equipos, el diseño de aplicaciones que permitan evitar o al menos disminuir la suciedad y hacer más seguros los ambientes de trabajo. Sólo a través de la limpieza se pueden identificar algunas fallas, por ejemplo, si todo está limpio y sin olores extraños es más probable que se detecte tempranamente un principio de incendio por el olor a humo o un malfuncionamiento de un equipo por una fuga de fluidos, etc.

Así mismo, la demarcación de áreas restringidas, de peligro, de evacuación y de acceso genera mayor seguridad y sensación de seguridad entre los empleados. (López Carlos, 2001).

Figura N° 09:

Fuente: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gestion-y-control-de-calidad/metodologia-de-las-5s/>

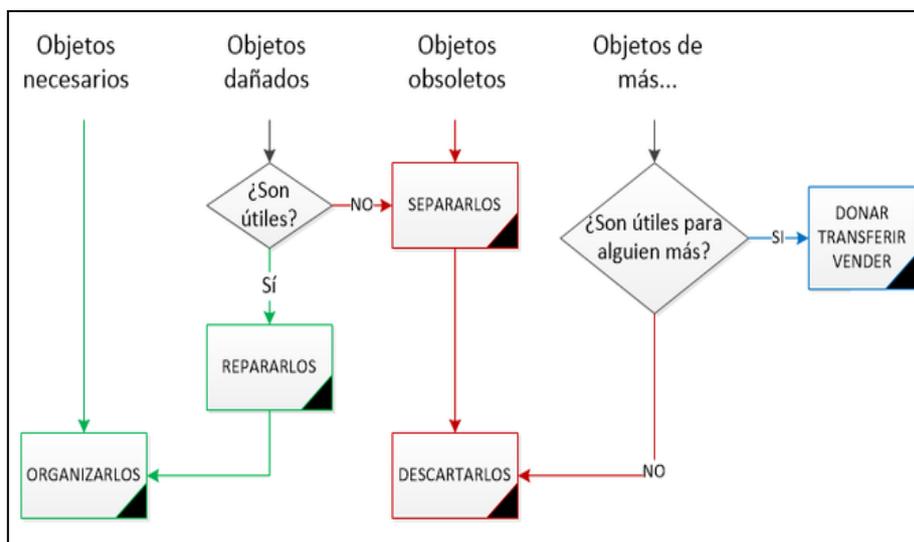


FIGURA 9 Proceso de Limpieza

- **Seiketsu: preservar altos niveles de organización, orden y limpieza:**

El Seiketsu o limpieza estandarizada pretende mantener el estado de limpieza y organización alcanzado con la aplicación de las primeras tres S, el seiketsu solo se obtiene cuando se trabajan continuamente los tres principios anteriores. En esta etapa o fase de aplicación (que debe ser permanente), son los trabajadores quienes adelantan programas y diseñan mecanismos que les permitan beneficiarse a sí mismos. Para generar esta cultura se pueden utilizar diferentes herramientas, una de ellas es la localización de fotografías del sitio de trabajo en condiciones óptimas para que pueda ser visto por todos los empleados y así recordarles que ese es el estado en el que debería permanecer, otra es el desarrollo de unas normas en las cuales se especifique lo que debe hacer cada empleado con respecto a su área de trabajo. (López Carlos, 2001).

Figura N°10:

Fuente:  
<http://teoriasldj.blogspot.pe/2012/05/m>



**FIGURA 10 Estandarizar**

- **Shitsuke: crear hábitos basados en las 4's anteriores:**

Shitsuke o disciplina significa evitar que se rompan los procedimientos ya establecidos. Solo si se implanta la disciplina y el cumplimiento de las normas y procedimientos ya adoptados se podrá disfrutar de los beneficios que ellos brindan.

El Shitsuke es el canal entre las 5S y el mejoramiento continuo. Shitsuke implica control periódico, visitas sorpresa, autocontrol de los empleados, respeto por sí mismo y por los demás, y así mejor calidad de vida laboral. (López Carlos, 2001).

Fuente: Rey, Damián y Vásquez, 2013,

Figura N° 11:



**FIGURA 11 Disciplina**

#### 1.4.2 Calidad de Servicio: (Variable dependiente):

##### 1.4.2.1 Calidad:

Según la norma ISO 9000:2000 es el conjunto de atributos y características de un servicio o producto que se sustenta en su capacidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas.

“La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad” (Vértice, 2008, p.1).

##### 1.4.2.2 Servicio:

La definición de servicios según la norma ISO 9000:2000 (como se citó en Sanguesa, Mateo y Lizarbe, 2006, p.17) es la siguiente, el servicio es el resultado de una actividad que necesariamente se debe llevar a cabo entre el proveedor y el cliente, y esto generalmente es intangible.

“El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico” (Vértice, 2008, p.3)

### **1.4.2.3 Calidad de Servicio:**

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (como se citó en Deulofeu, 2012, p.53), definió la calidad de servicio “como la amplitud de las discrepancias o diferencia existente entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones, y para ello se utilizó cinco dimensiones:

- Elementos tangibles.
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.

Según Velasco (2010) la calidad del servicio es todo o nada, es decir, cuando un cliente evalúa la calidad de un servicio no desintegra sus elementos, la juzga como un todo. Lo que perdura es la impresión de un conjunto y no el éxito de una u otra acción específico p.48.

Riveros (2007) menciona que la calidad de servicio depende de los métodos utilizados para satisfacer y sobrepasar las expectativas de los clientes, p.63.

### **1.4.2.4 Calidad en el Servicio Público:**

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública.

Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios, es dar siempre respuestas y soluciones efectivas de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos, pero jamás poner trabas a la hora realizar el servicio, dar un trato preferencial y único.

### **1.4.2.5 Beneficios de la Calidad del Servicio:**

Esta herramienta utilizada para generar mejoras en los procesos tales como en la documentación de las normas, manuales y generar la organización

debida.

Estos puntos se traducen en la gestión de la calidad para alcanzar niveles superiores y sostenidos, de desempeño mejorando el ambiente laboral y disminuyendo los conflictos externos e internos hasta llegar en el aumento de la satisfacción al cliente y mejorar la imagen brindada de la mano de la credibilidad.

#### **1.4.2.6 Medición de la Calidad del Servicio:**

La medición de la calidad nos permitirá prever la fijación de los compromisos asumidos y la de sus correspondientes indicadores, modelo aceptado que permiten la comparación de los resultados obtenidos.

Según Davidw y Uttal (1990) luego de estudiar numerosos sistemas de medición concluyeron que en lo que respecta a la calidad de los servicios, los mejores sistemas de medición se centran en evaluar varias aspectos de servicio, como es el proceso de prestación de servicio, el producto o resultado y la satisfacción del cliente.

#### **1.4.2.7 Herramientas de la Calidad:**

Las herramientas para la gestión de la calidad son las más utilizadas y adaptables a cualquier proceso para su mejora, esto ayudara a controlar, evaluar y tener un seguimiento de decisiones tomadas.

#### **Análisis de Coste- Beneficio:**

Un análisis de coste-beneficio es utilizado para tener beneficios en procesos y obtener un mejor rendimiento sobre la inversión, mayormente se usa en los proyectos para mejorar la calidad cuando se tiene alternativas en una situación determinada.

#### **Análisis de Pareto:**

El análisis de Pareto ayuda a identificar los factores poco vitales de los muchos factores útiles, este análisis es importante para dar prioridad a causas que generan dificultades dándonos un diagnóstico claro y preciso.

**Análisis de Árbol:**

Diagrama del Árbol es un método gráfico para identificar todas las partes necesarias para alcanzar algún objetivo final e implantar una solución.

**Análisis de Causa y Efecto:**

El diagrama causa-efecto también conocido como el diagrama de Ishikawa o espina de pescado y se utiliza en las fases de diagnóstico y solución de la causa.

**Diagrama de Dispersión:**

Un diagrama de dispersión es una representación gráfica muy utilizada en las fases de comprobación de la relación entre dos variables e identificación de causas raíz y en el diseño de soluciones y mantenimiento de los resultados obtenidos.

**Diagrama de Flujo:**

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia de pasos a realizar para producir un cierto resultado, que puede ser un producto material, una información, un servicio o una combinación de los tres y dar simplificación a los procesos.

**Tormenta de Ideas:**

Tormenta de Ideas es una técnica de grupo para la generación de ideas nuevas y útiles, que permite, aumentar las probabilidades de innovación y originalidad. Esta herramienta es utilizada en las fases de Identificación y definición de proyectos, en Diagnóstico y Solución de la causa.

**1.4.2.8 Dimensiones de la Calidad:**

Según Zeithaml et al. (Como se citó en Deulofeu, 2012, p. 52), identificaron a través de un estudio las 10 dimensiones de los cuales en este proyecto de investigación se mencionaran 2 con los que los clientes juzgan la calidad del servicio y estos son:

- Fiabilidad

- Capacidad de respuesta

### **Dimensión 1: Fiabilidad:**

Según Hoffman y Bateson (2012) menciona que la fiabilidad “refleja la congruencia y confiabilidad del desempeño de una organización”, p.329. Fernández y Bajac, (2012) nos dice que es el “cumplimiento de lo pactado en tiempo y forma. Interés en resolver los problemas de los clientes, información sin errores” p.355.

Lovelock Etal (2011) por otro lado da a conocer, que cumplir con un servicio prometido de manera precisa, rápida y bien realizada, asegurándose que el servicio ofrecido cumple con las expectativas del cliente, para el logro de tal fin el personal debe estar capacitado para resolver cualquier incertidumbre de los clientes p.634.

### **Dimensión 2: Capacidad de respuesta:**

La dimensión de la capacidad de respuesta es el compromiso de una compañía de ofrecer sus servicios de manera apropiado y oportuno (Hoffman y Bateson, 2012, p.330).

## **1.5 Formulación del Problema:**

### **1.5.1 Problema General:**

- ¿De qué manera la implementación de las 5's mejora la Calidad de Servicio en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017?

### **1.5.2 Problemas Específicos:**

- ¿De qué manera la implementación de las 5's en la Sub Gerencia de Transporte mejorara la Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Ventanilla - 2017?
- ¿De qué manera la implementación de las 5's en la Sub Gerencia de Transporte mejorara la Capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Ventanilla- 2017?

## **1.6 Justificación del Estudio:**

La aplicación de las 5S en la mejora de la calidad del servicio en el área de transporte de la municipalidad distrital de ventanilla, permitirá establecer los criterios que mantengan el orden, limpieza, la seguridad, disponibilidad de documentos internos y de acceso a la información que ayudarán mejorar la calidad de servicio.

### **1.6.1 Justificación Social:**

El factor humano es una de las prioridades clave de toda entidad, es así que la investigación que se está realizando presenta un enfoque a la gestión del talento humano la cual se realizarán capacitaciones con respecto al tema que se está desempeñando y el uso de las herramientas básicas para mejorar la calidad de servicio.

### **1.6.2 Justificación Económica:**

Es que la implementación de las 5 S va reducir reproceso, reclamos. y esto se obtiene presentando una mejora de la gestión de calidad de servicio a la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

### **1.6.3 Justificación Técnica:**

El resultados técnico de la implementación de las 5s es poder brindar los servicios de los procedimientos establecidos en el área de transporte y realizándolas en el tiempo establecido dándole satisfacción al cliente y credibilidad en beneficio a la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

## **1.7 Hipótesis:**

### **1.7.1 Hipótesis General:**

- La implementación de las 5's mejorara la Calidad de Servicio en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017.

### **1.7.2 Hipótesis Específicos:**

- La implementación de las 5's en la Sub Gerencia de Transporte mejorara la Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017
- La implementación de las 5's en la Sub Gerencia de Transporte mejorara la Capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017.

### **1.8 Objetivo:**

#### **1.8.1 Objetivo General:**

- Determinar como la implementación de las 5's mejora la Calidad de Servicio en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017.

#### **1.8.2 Objetivos Específicos:**

- Determinar cómo la Implementación de las 5's en la Sub Gerencia de Transporte mejora Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017.
- Determinar cómo la Implementación de las 5's en la Sub Gerencia de Transporte mejora la Capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017.

**Tabla 7 Matriz de Coherencia**

| <b>PROBLEMA</b>   | <b>OBJETIVO</b>   | <b>HIPÓTESIS</b>   |
|---|---|--|
| <b>GENERAL</b>  |   |  |
| ¿De qué manera la implementación de las 5's mejora la Calidad de Servicio en el Área de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017?      | Determinar como la implementación de las 5's mejora la Calidad de Servicio en el Área de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017    | La implementación de las 5's mejora la Calidad de Servicio en el Área de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017             |
| <b>ESPECÍFICOS</b>  |   |  |
| <b>P.1</b>  | <b>G.1</b>  | <b>H.1</b>   |
| ¿De qué la implementación de las 5's en el Área de Transporte mejorara la Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017?                    | Determinar cómo la Implementación de las 5's en el Área de Transporte mejora Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017.               | La implementación de las 5's en el Área de Transporte para la mejora Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017                 |
| <b>P.2</b>  | <b>G.2</b>  | <b>H2:</b>   |
| ¿De qué manera la implementación de las 5's en el Área de Transporte mejorara la Capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017? | Determinar cómo la Implementación de las 5's en el Área de Transporte mejora la Capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017 | La implementación de las 5's en el Área de Transporte para la mejora la Capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017. |

**Elaboración propia**

## **II. MÉTODOS**

## **2.1 Diseño de investigación:**

### **2.1.1 Pre-experimental:**

El diseño de mi investigación es Pre experimental. Por su alcance temporal es longitudinal.

Según Valderrama (2006), determina que los diseños pre experimentales manejan un aspecto intencional de una o más variables independientes con el objetivo de precisar el impacto que causan en las variables dependientes.

Así mismo Valderrama (2006), da a conocer que el diseño longitudinal examina las variaciones en determinadas variables a través del tiempo o el vínculo que hay en dichas variables, la recopilación de datos en el transcurso del tiempo o en periodos determinados hace una inferencia con relación al impacto del resultado de las variables.

### **2.1.2. Tipo de Investigación:**

#### **2.1.2.1. Por su Finalidad:**

La presente investigación es Aplicada” porque existe un interés en la utilización de los conocimientos de las ciencias estudiadas a fin de aplicarlas en la realidad problemática actual.

Según Murillo (2008) da a conocer la investigación aplicada también recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y mejorar la práctica basada en investigación.

#### **2.1.2.2. Por su Enfoque o Naturaleza:**

La investigación es **CUANTITATIVA** ya que maneja datos estadísticos. Según Hernández et al. (2006), Esta investigación brinda un empleo de recopilación y análisis de datos que por medio del uso de la estadística se accede a establecer información veraz de la actuación de una población específica.

#### **2.1.3. Por su Nivel de Profundidad:**

### **2.1.3.1 Descriptivo:**

El estudio es descriptivo por qué sirve para analizar como es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Según Hernández Roberto (2006). Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población” (p. 103).

### **2.1.3.2 Explicativo:**

El estudio es explicativo porque pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta.” HERNANDEZ, Roberto (2006 p. 148).

## **2.2. Variables y Operacionalización:**

- Variable independiente: Las 5'S
- Variable dependiente: Calidad de servicio

### **2.2.2. Definición Conceptual:**

#### **2.2.2.1. Las 5s:**

SACRISTAN, F (2005), sustenta que las 5s es un programa de trabajo para talleres y oficinas que consiste en desarrollar actividades de orden, limpieza y detección de anomalías en el puesto de trabajo, que por su vez permiten la participación de todos a nivel individual, grupal, mejorando el ambiente de trabajo, la seguridad de personas y equipos .(pg.17).

- Clasificar
- Ordenar
- Limpiar
- Estandarizar
- Disciplina

### **2.1.3.2. Calidad de servicio:**

Según Velasco (2010) la calidad del servicio es todo o nada, es decir, cuando un cliente evalúa la calidad de un servicio no desintegra sus elementos, la juzga como un todo. Lo que perdura es la impresión de un conjunto y no el éxito de una u otra acción específico p.48

- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.

### 2.1.3 Operacionalización de la Variable :

| Variables                  | Definición Conceptual   | Definición Operacional   | Dimensión                     | Indicador  | Escala |
|----------------------------|---|--|-------------------------------|--|--------|
| <b>Independiente</b>       |   |  |                               |  |        |
| <b>Las 5 S</b>             | SACRISTAN, F (2005), sustenta que las 5s es un programa de trabajo para talleres y oficinas que consiste en desarrollar actividades de orden, limpieza y detección de anomalías en el puesto de trabajo, que por su vez permiten la participación de todos a nivel individual, grupal, mejorando el ambiente de trabajo, la seguridad de personas y equipos .(pg.17). | La utilización de las 5s es una práctica de cultura, calidad para el bienestar de los trabajadores y empresa consta de un "Mantenimiento integral"     | <b>Clasificación y Orden</b>  | $\frac{\text{Cantidad de documentos Clasificados y Ordenados}}{\text{Cantidad de Documentos}} \times 100$        | Razón  |
|                            |   |  | <b>Limpieza</b>               | $\frac{\text{Limpieza Realizada}}{\text{Limpieza Programada}} \times 100$  | Razón  |
|                            |   |  | <b>Estandarización</b>        | $\frac{\text{Estándares Obtenido}}{\text{Estándares Esperados}} \times 100$                                      | Razón  |
|                            |   |  | <b>Disciplina</b>             | $\frac{\text{Disciplina Obtenida}}{\text{Disciplina Esperada}} \times 100$                                       | Razón  |
| <b>Dependiente</b>         |   |  |                               |  |        |
| <b>Calidad de servicio</b> | Según Velasco (2010) la calidad del servicio es todo o nada, es decir, cuando un cliente evalúa la calidad de un servicio no desintegra sus elementos, la juzga como un todo. Lo que perdura es la impresión de un conjunto y no el éxito de una u otra acción específico p.48  | La investigación se fundamenta en el estudio de la variable calidad de servicio que será medida a través de la fiabilidad y la capacidad de respuesta. | <b>Fiabilidad</b>             | $\frac{\text{Cantidad de Solicitudes resueltas a Tiempo}}{\text{Cantidad de Solicitudes Ingresadas}} \times 100$ | Razón  |
|                            |   |  | <b>Capacidad de respuesta</b> | $\frac{\text{Cantidad de Papeletas Digitadas a Tiempo}}{\text{Cantidad de Papeletas}} \times 100$                | Razón  |

Elaboración Propia.

## **2.2 Población y muestra:**

### **2.2.1 Población:**

Valderrama (2013) dice que es el ligado del total de la orden de variable. El cual expresa, el acumulado de valores en donde la variable ocupa unidades que conceden el universo. (p.183). Por lo tanto, la población de esta investigación comprende el análisis de cantidad de solicitudes resueltas durante 90 días en el área de transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

### **2.2.2 Muestra:**

Según Valderrama (2013) expresa que es una parte del montón característico de un universo o población. Es característico, porque manifiesta sinceramente las particularidades de la población. (p. 184).

El presente proyecto es de tipo censo, lo cual dicha muestra es igual que la población, por lo que el análisis de solicitudes resueltas es de 90 días en el área de transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

### **2.2.3 Muestreo:**

Según Pintado (2008,) Muestreo no probabilístico: Se basa gran parte en el juicio del investigador ya que mantiene cierta subjetividad por lo que cabe decir que no es aleatoria. Este muestreo no se apoya en teorías probabilísticas por consiguiente es imposible delimitar los errores en la investigación. p. 187

Existen diferentes tipos de muestreos dentro del muestreo no probabilístico los cuales son:

- Muestreo por conveniencia.
- Muestreo según criterio o muestreo de juicios.
- Diseños de bola de nieve.
- Muestreo por cuotas.

Según Pintado (2008,) Se basa en el proceso aleatorio por lo que cada unidad de la población tiene la probabilidad de ser elegido. Este muestreo se apoya en bases teóricas por lo que permite delimitar los errores cometidos. p. 187.

Existen diferentes tipos de muestreos dentro del muestreo probabilístico los cuales son:

- Muestreo aleatorio
- Muestreo estratificado
- Muestreo por conglomerados o áreas.
- Muestreo polietapico

La presente investigación se desarrolló un muestreo no probabilístico, ya que la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos, tomándose los datos de las cantidad de solicitudes seleccionadas de manera intencional y por conveniencia.

### **2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

#### **2.3.1 Técnica de recolección de datos:**

##### **2.3.1.1 Observación:**

(Moreno, 1987, p. 35-36) Las técnicas e instrumentos de recolección de datos sirven para analizar el comportamiento y la relación que existe entre las variables en el estudio, por lo tanto el investigador tiene que apoyar o descartar su hipótesis según los resultados en las mediciones de las variables; es por ello que se tiene que buscar y seleccionar una herramienta o instrumento de medición apropiado que proporcione confiabilidad y validez a los resultados, para que de esa forma sea garantizado al máximo la medición obtenida, la cual refleja fielmente la destreza, habilidad entre otras cosas que se pretende medir.

Algunas técnicas e instrumentos de medición pueden ser las siguientes:

##### **Observación directa:**

En la presente investigación se utilizará la técnica de Observación, la cual constará en utilizar todos nuestros sentidos para recopilar datos, comparar y asimilarlo a la realidad.

### **2.3.1.2 Instrumento de recolección de datos:**

Según HURTADO (2007) expresa "Los instrumentos consisten en la herramienta utilizada para recoger, filtrar y codificar la información, es decir el con qué. Si se trata de eventos pocos estudiados, es necesario que el investigador elabore sus propios instrumentos, que pueden ser: lista de cotejos, cuestionarios, ficha de registros y ficha de observaciones". Teniendo en cuenta la definición de fichas como un instrumento de registro y recolección de la investigación, en la presente investigación el instrumento que se utilizará para registrar los datos serán las siguientes.

#### **Fichas de Registros:**

Según Carrasco (2008), se emplea con la finalidad de registrar los datos que se obtuvieron del contacto directo entre el observador y la realidad observada, lo cual se utilizarán para registrar las solicitudes ingresadas y cantidad de papeletas de acuerdo al formato adjunto en el anexo N° 01, N° 02 N° 03 N° 04 N° 04 N° 05.

#### **Diagramas de flujos:**

Consta en la representación gráfica o simbología de los procesos indicando los procesos de solicitudes ingresadas al área de transporte.

### **2.3.1.3 Validez Y Confiabilidad:**

Según Landeau, es el proceso de recolección de datos en el cual se realizará el uso de la técnica adecuada para medir la investigación rigiéndose a las normas preestablecidas para su uso. p. 812007.

#### **La Validez:**

Es el nivel en el que el instrumento a utilizar brinde datos que reflejen al investigador lo que realmente le interese estudiar.

### **La Confiabilidad:**

Es el nivel en el cual el instrumento prueba su consistencia mediante los resultados que se obtiene repetidamente cada vez que se aplica al objeto del estudio.

La validez y confiabilidad del instrumento será medida mediante el juicio de expertos, el cual constará de la verificación y la firma de 3 docentes con grado de ingeniero, magister o doctor de la carrera profesional de ingeniería industrial.

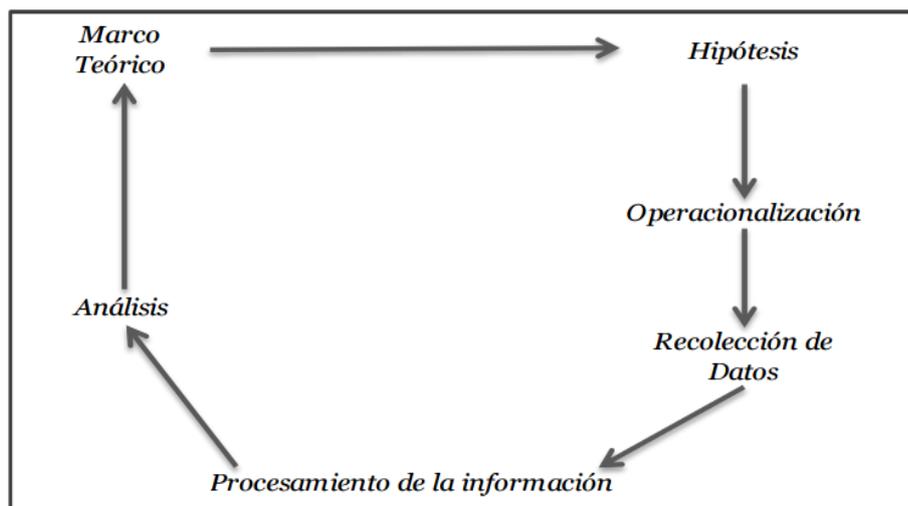
### **2.4 Métodos de análisis de datos:**

El Método de Análisis de Datos consiste básicamente en la ejecución de las diferentes operaciones a las cuales el interesado (investigador) lo someterá, cuya finalidad sea cumplir los objetivos propuestos mencionados en la investigación, cada una de las hipótesis formuladas debe ser objeto de verificación, para lo cual utilizaremos como principal herramienta al Microsoft Excel 2016 debido a sus múltiples funciones, y en algunos casos utilizaremos el proceso sistemático computarizado por el sistema del SPSS versión más actualizada.

Así se podrá contrastar las hipótesis que se plantearon en esta investigación, el proceso de análisis de datos en la investigación cuantitativa se muestra en la siguiente tabla:

Fuente: Herramientas para elaborar tesis e investigaciones. Zapata Oscar. 2005, p 229.

Figura N° 12:



**FIGURA 12 Proceso de análisis de datos**

En esta parte se debe describir los métodos estadísticos a emplear, con detalle suficiente de modo que un lector versado en el tema y que tenga acceso a los datos originales, pueda verificar los resultados presentados. Siempre que sea posible colocar indicadores apropiados de error o incertidumbre de la medición. En las investigaciones cuantitativas, los datos se presentan en forma numérica, y se consideran dos niveles de complejidad.

#### **2.4.1 Análisis Descriptivos:**

Consiste en asignar un atributo a cada una de las variables del modelo teórico. Los atributos pueden ser estadísticos descriptivos como la media, la mediana, la moda o la varianza, sobre cuyas propiedades existe gran conocimiento, experiencia y consenso, por lo que no es necesario realizar análisis de validez y fiabilidad. Pero en estadísticos menos conocidos puede ser necesario realizar este tipo de análisis. Es necesario tener definidos los criterios a seguir en caso de porcentajes elevados de no respuesta y los eventuales sesgos que esto pueda representar. Sirven para describir el comportamiento de una variable en una población o en el interior de subpoblaciones. El análisis descriptivo suele ser operado mediante el uso del software estadístico como el SPSS.

### **2.4.2 Análisis Ligados a la Hipótesis:**

Cada una de las hipótesis planteadas en el estudio debe ser objeto de verificación. Cuando los datos recolectados son de naturaleza cuantitativa, esta verificación se realiza con la ayuda de herramientas estadísticas que se definen sobre la base de tres aspectos principales:

- Las hipótesis que se desea verificar.
- Los diseños de investigación (experimental, pre-experimental).
- Distribución estadística de las variables.

Menciona las pruebas estadísticas empleadas en el orden en que serán usadas en la tesis, guardando relación con los objetivos.

### **2.5 Aspectos éticos:**

Según Cegarra, 2004 es el punto de vista ético en diferentes aspectos con el que debe contar el investigador. p. 70-72

Se tendrá en cuenta la realidad de los resultados con respecto a las convicciones éticas, morales, políticas y religiosas, con mucha responsabilidad jurídica, social y política, se tendrá en privado la identidad de los individuos por protección de las mismas ya que participaran en dicho estudio, es importante contar con el juicio de confidencialidad y profesionalismo en los datos recogidos, el cual el investigador debe tener presente los aspectos éticos a la hora de su realización.

### **2.6 Desarrollo de la Propuesta:**

La Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla es un órgano de línea encargado de la ejecución de las acciones de autorizaciones y certificaciones de transporte público de competencia municipal distrital en la circulación de vehículos menores, así como la gestión de programas de circulación y educación vial a todo conductor autorizado.

Tiene como finalidad promover el desarrollo integral y sostenible de la localidad en los aspectos tecnológico, económico, Social y Ambiental mejorando y simplificando los procesos de dichos servicios y en armonía con las políticas y planes nacionales, regionales, provinciales.

Asimismo, en concordancia con el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno en todos sus niveles, se encuentra orientada a la adopción de un enfoque de gestión basado en procesos para un mejor servicio, el cual se vincula directamente con el objetivo general de “Orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país”, para lo cual ha identificado y definido los procesos necesarios para el funcionamiento de la Institución, considerando los objetivos y resultados esperados.

La Sub Gerencia de Transporte se encarga de la actualización estadística de registro de papeletas, la constatación de vehículos menores, respuesta a solicitudes, remitiendo oportunamente la información al organismo correspondiente; así como custodiar los expedientes, Informes, memorandos, cartas, planos y papeletas en un sistema organizado de archivo; además se encarga de realizar actividades administrativas y gestionar el proceso de trámite documentario que ingresa y se genera en la Municipalidad.



**Tabla 8 Misión y Visión de la Sub Gerencia de Transporte de la  
Municipalidad Distrital de Ventanilla.**

| <b>Misión</b>  | <b>Visión</b>  |
|--|--|
| Implementar un Sistema de Tránsito y Transporte que promueva una mejor calidad de vida a la comunidad con la operación de sus servicios en forma integrada y eficiente, ofreciendo seguridad, orden, dentro de un ambiente equilibrado y una infraestructura vial adecuada, en armonía con el desarrollo sostenido de la ciudad. | Asegurar la calidad en la Operación del Transporte a través de un mejoramiento de la accesibilidad, confiabilidad y seguridad del Sistema de Gestión del Transporte, de tal manera que satisfaga las necesidades de viaje y seguridad de las personas y que contribuya a la preservación del medio ambiente. Para ello deberá ejercer con eficacia su función de proponer, regular y promover normas, así como mantener y fiscalizar el Sistema de Tránsito y Transporte en el ámbito de su competencia. |

**Fuente: Plan estratégico institucional 2013-2017.**

**Elaboración Propia**

La Subgerencia de Transporte desarrolla sus acciones en base a los siguientes valores:

**Tabla 9 Valores de la Sub Gerencia de Transporte**

| <b>Ítem</b> | <b>Valores</b>              |
|-------------|-----------------------------|
| 1           | Transparencia.              |
| 2           | Honestidad y honradez       |
| 3           | Solidaridad                 |
| 4           | La Responsabilidad          |
| 5           | La Excelencia en el trabajo |
| 6           | Trabajo en Equipo           |
| 7           | Vocación de Servicio        |

**Fuente: Reglamento de Organización y Funciones-Rof-2014**

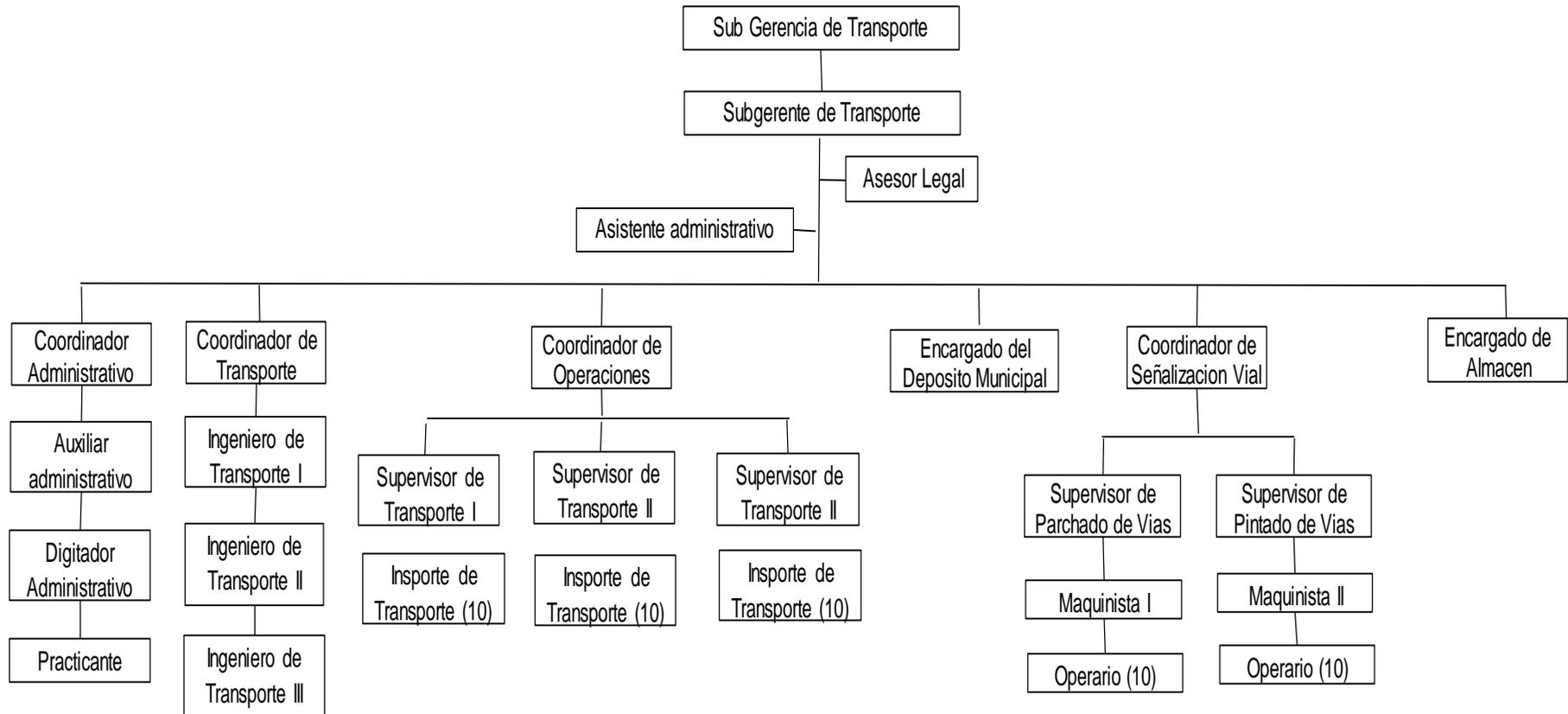
**Elaboración Propia**

**Tabla 10 Matriz FODA de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla**

| <b>Análisis Interno</b>  | <b>Análisis Externo</b>  |
|--|--|
| <b>Fortalezas</b>  | <b>Oportunidades</b>   |
| <p>1. Se cuenta con funcionarios calificados y con experiencia en Gobierno Local, que se encuentran plenamente identificados con la Municipalidad.</p> <p>2. La Gestión actual cuenta con un mayor conocimiento sobre las necesidades de la población del Distrito de Ventanilla.</p> <p>3. Mejoramiento de la infraestructura de la Municipalidad, que permite una mejor atención al vecino y a su vez otorga al personal de seguridad y facilidad para que puedan ejercer sus funciones.</p>   | <p>1. Apoyo de instituciones públicas y privadas en las acciones que ejecuta la Municipalidad, algunos de ellos plasmados en Convenios u otros documentos que formalizan la colaboración.</p> <p>2. El avance de la tecnología, permite ofrecer una mejor atención al contribuyente. Por ejemplo: El desarrollo de la página Web de la Municipalidad.</p> <p>3. Crecimiento Económico del Perú, quien seguirá siendo el país de mayor crecimiento económico de Latinoamérica a! menos hasta el 2017.</p> |
| <b>Debilidades</b>   | <b>Amenazas</b>  |
| <p>1. Falta de principio de autoridad, orden, seguridad y limpieza, entre otros.</p> <p>2. Falta de compromiso, de atención personalizada y buen trato al vecino en relación a los servicios que presta la Municipalidad de manera descentralizada.</p> <p>3. Falta de incrementar la calidad en la prestación de los servicios que brinda la entidad para una mejor atención al vecino</p> <p>4. Falta de coordinación de las unidades orgánicas en la realización de actividades programadas en el Plan Operativo Institucional, ocasionando duplicidad de funciones.</p> <p>5. Los equipos de cómputo de algunas dependencias están desfasados, lo que no permite asimilar los reíos propuestos e impide el intercambio de información oportuna para la rapidez en la atención.</p> | <p>1. Poca conciencia tributaria por parte de la población e instituciones que operan en el Distrito, que viene ocasionando un alto índice de morosidad en el pago de los tributos.</p> <p>2. La crisis económica y recesiva que atraviesa el mundo, afecta las inversiones en el país por ende los ingresos Municipales, entre otros.</p> <p>3. Débil conciencia cívica y de valores de los vecinos.</p> <p>4. Informalidad de la población.</p> <p>5. Informalidad de vehículos menores.</p>           |

**Fuente: Reglamento de Organización y Funciones-Rof-2014**

**Figura N° 14**



**FIGURA 14 Organigrama de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla**

**Fuente: Plan estratégico institucional 2013-2017.**

La Subgerencia de Transporte desarrolla sus acciones en base a los siguientes principios:

**Tabla 11 Principios de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla**

| Ítem | Principios  |
|------|---|
| 1    | Calidad del Servicio al ciudadano.                    |
| 2    | Mejora continua de los procesos.                      |
| 3    | Autonomía política, económica y administrativa.       |
| 4    | Legalidad y transparencia.                            |
| 5    | Inclusión social y equidad.                           |
| 6    | Competitividad Solidaria.                             |
| 7    | Participación ciudadana y protección de los derechos. |
| 8    | Preservar el medio ambiente y la ecología.            |
| 9    | Integración territorial.                              |
| 10   | Protección a la familia y la salud.                   |

**Fuente: Reglamento de Organización y Funciones-Rof-2014**

La Subgerencia de Transporte desarrolla sus acciones en base a los siguientes funciones.

**Tabla 12 Funciones de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla**

| Ítem | Funciones  |
|------|--|
| 1    | Coordinar con los organismos competentes la mejora de los servicios de transporte urbano de pasajeros, la circulación y la seguridad vial.   |
| 2    | Elaborar la propuesta de Plan Operativo Institucional correspondiente a su unidad orgánica, alineada a los Objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan de Desarrollo Concertado (PDC) y ejecutarlo, una vez aprobado. |
| 3    | Elaborar y mantener los reportes estadísticos de las acciones y servicios de su competencia.   |
| 4    | Emitir Resolución de Subgerencia para resolver en primera instancia las solicitudes y los recursos de reconsideración presentados por los ciudadanos en relación con los expedientes administrativos y trámites de su competencia.     |
| 5    | Organizar e implementar los sistemas de señalización de vías de circulación vehicular y peatonal.  |

|    |   |
|----|---|
| 6  | Organizar los archivos digitales y documentación física de su competencia, manteniendo su custodia de forma segura  |
| 7  | Planificar, organizar y dirigir estudios para la mejora del tránsito y la circulación en el distrito.   |
| 8  | Promover y ejecutar el desarrollo de programas de educación y seguridad vial en coordinación con las entidades competentes.   |
| 9  | Proponer a la Gerencia de Desarrollo Urbano el Plan de rutas y zonas de estacionamiento del servicio público de pasajeros en vehículos menores.   |
| 10 | Realizar las demás funciones que le sean asignadas por la Gerencia de Desarrollo Urbano   |
| 11 | Supervisar y controlar el adecuado funcionamiento del servicio de transporte público especial de pasajeros en vehículos, imponiendo las sanciones por incumplimiento de las normas vigentes bajo competencia municipal. |
| 12 | Velar por el buen estado y uso de las vías en el distrito, realizando el mantenimiento rutinario y periódico en concordancia con el marco legal.  |

**Fuente: Reglamento de Organización y Funciones-Rof-2014**

**Elaboración Propia.**

La Subgerencia de Transporte desarrolla los siguientes procesos de solicitudes que el ciudadano pueda generar

***Tabla 13 Solicitudes Principales de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla***

| <b>Ítem</b> | <b>Solicitudes principales</b>  |
|-------------|---|
| 1           | Solicitud permiso de operación para prestar el servicio de transporte público especial de pasajeros y carga en vehículos menores                    |
| 2           | Solicitud renovación de permiso de operación para prestar el servicio de transporte público especial de pasajeros y carga en vehículos menores      |
| 3           | Solicitud de modificación de permiso de operación para prestar el servicio de transporte público especial de pasajeros y carga en vehículos menores |
| 4           | Solicitud de constatación anual de características de vehículos menores   |
| 5           | Solicitud duplicado de calcomanía de vehículo autorizado (sticker vehicular)  |
| 6           | Solicitud de uso de área de estacionamiento anual, por vehículo (actualización)   |

|   |   |
|---|---|
| 7 | Solicitud del visado de credencial de conductor autorizado, por conductor       |
| 8 | Solicitud de la expedición de record de infracciones                            |
| 9 | Solicitud de la orden de liberación de vehículos menores del depósito municipal |

**Fuente: Texto Único de Procedimiento MDV-2017**

**Elaboración Propia.**

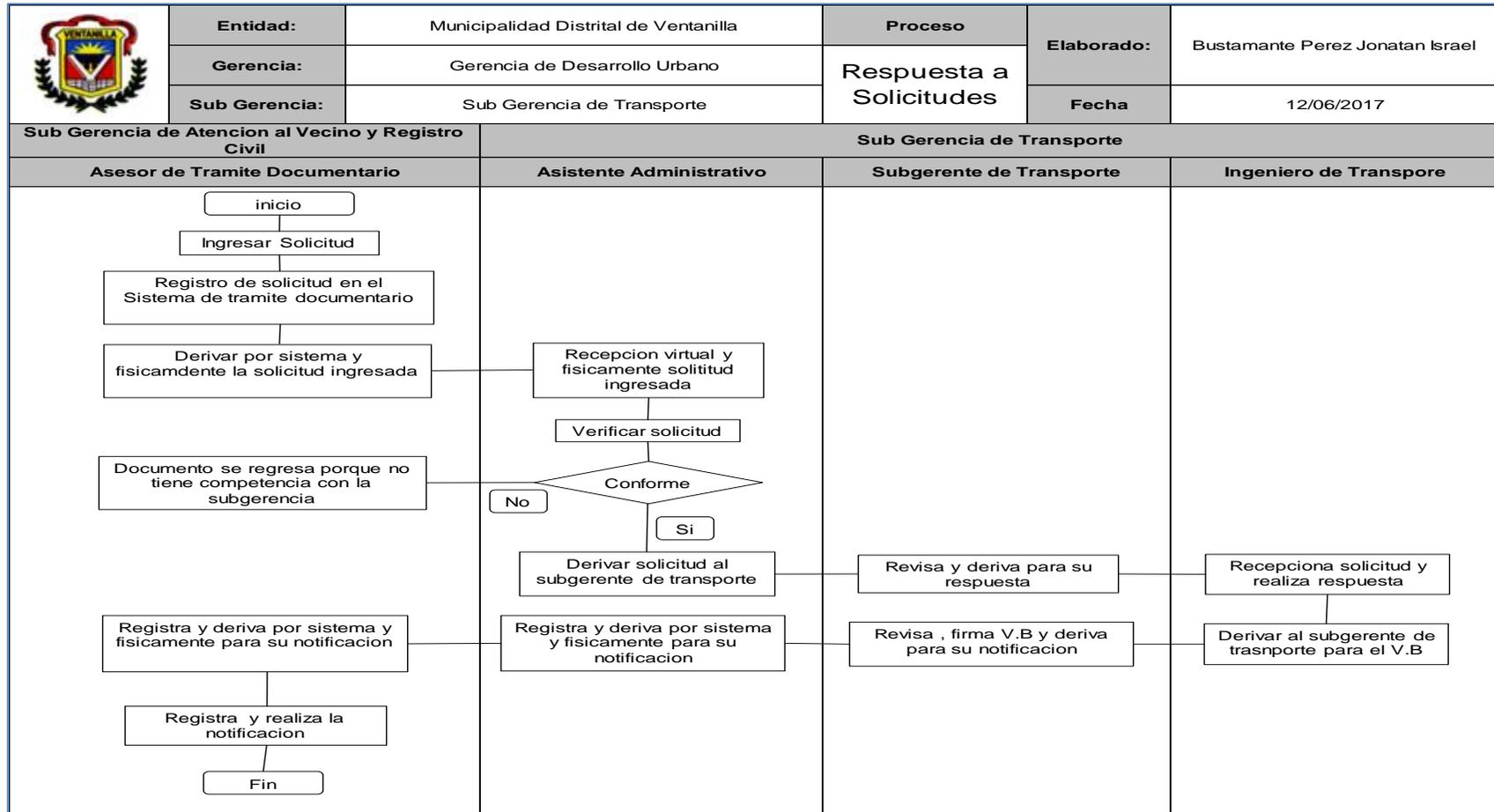
### **2.7 Situación Actual de la Entidad:**

En la Sub Gerencia de Transporte se realizó el levantamiento de información con una toma de datos de 30 días considerando desde las 12 de junio al 21 de julio del presente año en cual se puede apreciar utilizando los formatos de Fiabilidad para visualizar la cantidad de solicitudes resueltas a tiempo y la Capacidad de respuesta para visualizar la cantidad de papeletas digitadas a tiempo, se observó retraso en la respuesta de solicitudes a tiempo y cantidad de papeletas digitadas a tiempo generando inconformidad e incomodidad a los ciudadanos, por una mala clasificación de los documentos que solicita el administrado y la falta de orden y limpieza en las papeletas archivadas el cual retrasa la digitación de las papeletas ingresadas. En la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla se realizó el análisis de Diagrama de Flujo, Diagrama de Operaciones DOP y Diagrama de actividades DAP, para conocimiento de los procedimientos y tiempos de respuesta a solicitudes y registro de papeletas el cual se da a conocer al ciudadano sobre las actividades de su competencia, de acuerdo a lo establecido en el TUPA y MAPRO vigente, que tiene por finalidad unificar criterios los procedimientos generales en el marco de una cultura administrativa de calidad y los lineamientos de política del distrito de ventanilla.

A continuación se detalla lo siguiente:

- Diagrama de Flujo de Fiabilidad y Capacidad de Respuesta antes.
- Diagrama de Operaciones de Fiabilidad y Capacidad de Respuesta antes.
- Diagrama de Actividades de Fiabilidad y Capacidad de Respuesta antes.

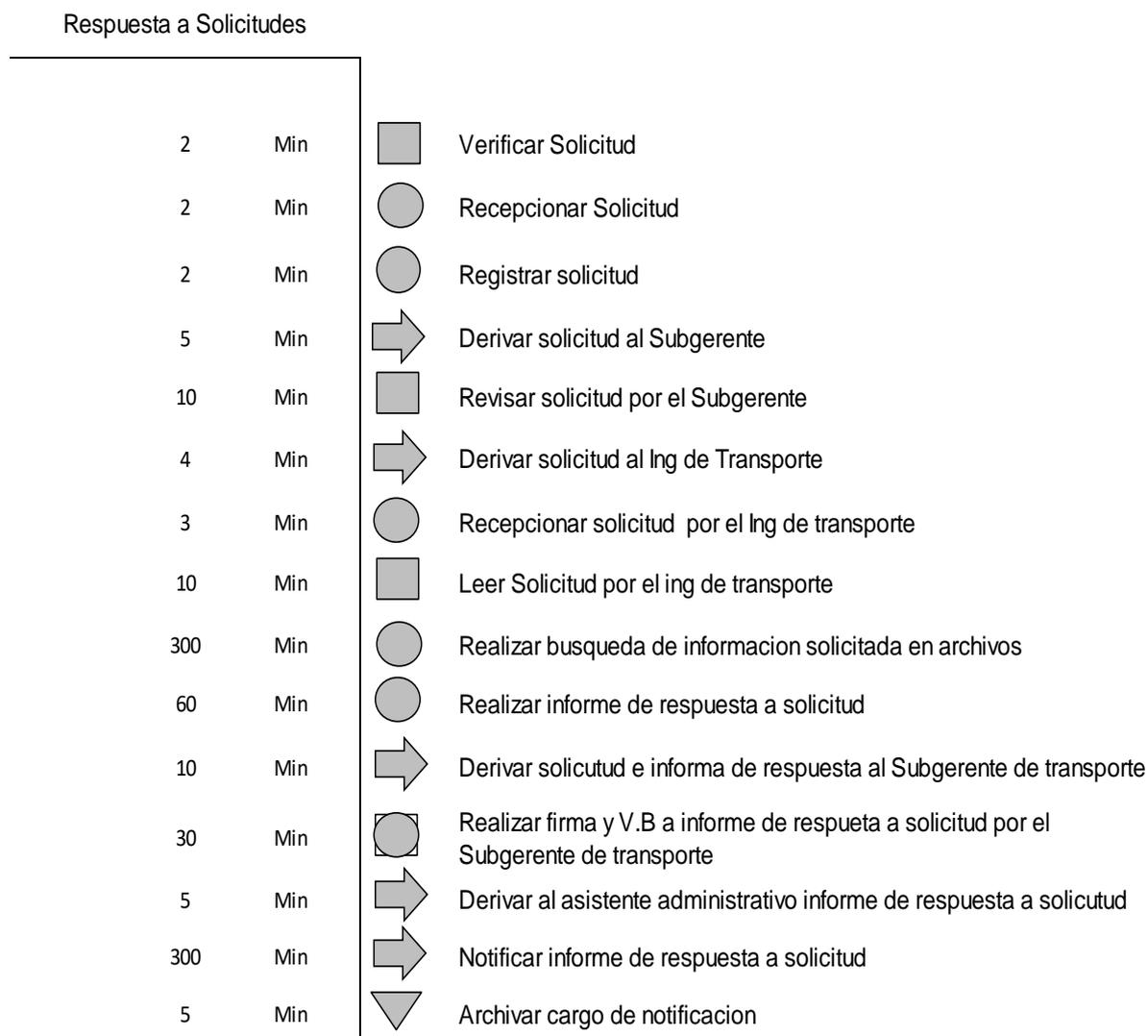
**Figura N° 15:**



**FIGURA 15 Diagrama de Flujo de Respuesta a Solicitudes Antes**

Elaboración propia.

**Figura N° 16:**



| Resumen |                     |   |          |        |
|---------|---------------------|---|----------|--------|
| Item    | Actividad           |   | Cantidad | Tiempo |
| 1       | Operación           | ● | 5        | 367    |
| 2       | Inspeccion          | ■ | 3        | 22     |
| 3       | Transporte          | ➡ | 5        | 324    |
| 4       | Operación combinada | ⊗ | 1        | 30     |
| 5       | Almacenar           | ▼ | 1        | 5      |
| Total   |                     |   |          | 748    |

**FIGURA 16 Diagrama de Operaciones de Proceso de Respuesta a Solicitudes Antes.**

Elaboración propia

**Figura N° 17:**

| Paso  | Actividad  | Tiempo |         | Tipo de Actividad |            |            |                     |         | Observacion                                 |
|-------|--|--------|---------|-------------------|------------|------------|---------------------|---------|---|
|       |  |        |         | Operación         | Inspeccion | Transporte | Operación Combinada | Almacen |   |
|       |  |        |         | ○                 | □          | ➔          | ⊗                   | ▽       |   |
| 1     | Verificar Solicitud  | 2      | minutos |                   | ●          |            |                     |         |   |
| 2     | Recepcionar Solicitud  | 2      | minutos | ●                 |            |            |                     |         |   |
| 3     | Registrar solicitud  | 2      | minutos | ●                 |            |            |                     |         |   |
| 4     | Derivar solicitud al Subgerente  | 5      | minutos |                   |            | ●          |                     |         |   |
| 5     | Revisar solicitud por el Subgerente  | 10     | minutos |                   | ●          |            |                     |         |   |
| 6     | Derivar solicitud al Ing de Transporte   | 4      | minutos |                   |            | ●          |                     |         |   |
| 7     | Recepcionar solicitud por el Ing de transporte   | 3      | minutos | ●                 |            |            |                     |         |   |
| 8     | Leer Solicitud por el ing de transporte  | 10     | minutos |                   | ●          |            |                     |         |   |
| 9     | Realizar busqueda de informacion solicitada en archivos                                | 300    | minutos | ●                 |            |            |                     |         | minimizar el tiempo en busqueda de archivos |
| 10    | Realizar informe de respuesta a solicitud  | 60     | minutos | ●                 |            |            |                     |         | Tener estandarizados formatos de informes   |
| 11    | Derivar solicitud e informa de respuesta al Subgerente de transporte                   | 10     | minutos |                   |            | ●          |                     |         |   |
| 12    | Realizar firma y V.B a informe de respueta a solicitud por el Subgerente de transporte | 30     | minutos |                   |            |            | ●                   |         |   |
| 13    | Derivar al asistente administrativo informe de respuesta a solicitud                   | 5      | minutos |                   |            | ●          |                     |         |   |
| 14    | Notificar informe de respuesta a solicitud   | 300    | minutos |                   |            | ●          |                     |         |   |
| 15    | Archivar cargo de notificacion   | 5      | minutos |                   |            |            |                     | ●       |   |
| Total |  | 748    | minutos |                   |            |            |                     |         |   |

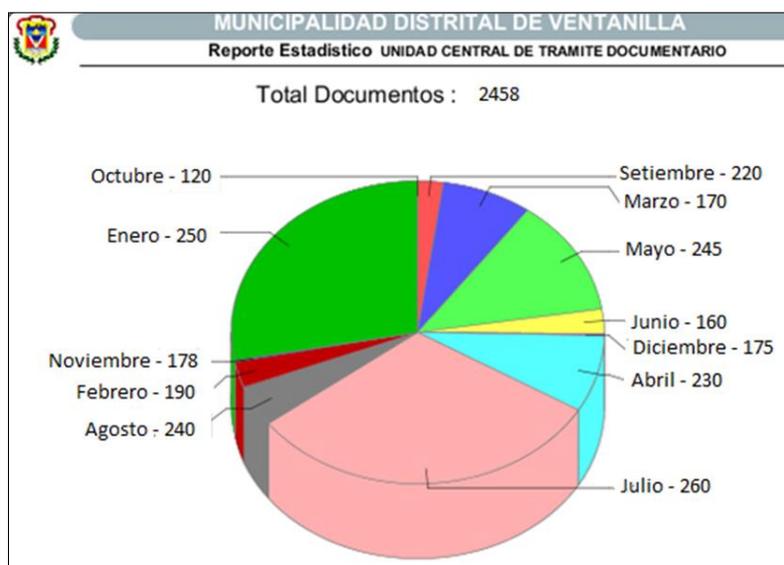
**FIGURA 17 Diagrama de Actividades de Operaciones de Respuesta a Solicitudes Antes.**

Elaboración propia.

### 2.7.1 Fiabilidad Antes:

La Fiabilidad en el año 2015 el cual dio inicio a la nueva gestión ingresaron desde el mes de enero a diciembre la cantidad de 2458 solicitudes, como se muestra en el grafico N°05 la cantidad de ingreso por mes

**Figura N°18:**



**FIGURA 18 Reporte Estadístico de Cantidad de solicitudes Ingresadas del año 2015**

**Fuente: Sistema Estadístico del Sistema de Tramite Documentario**

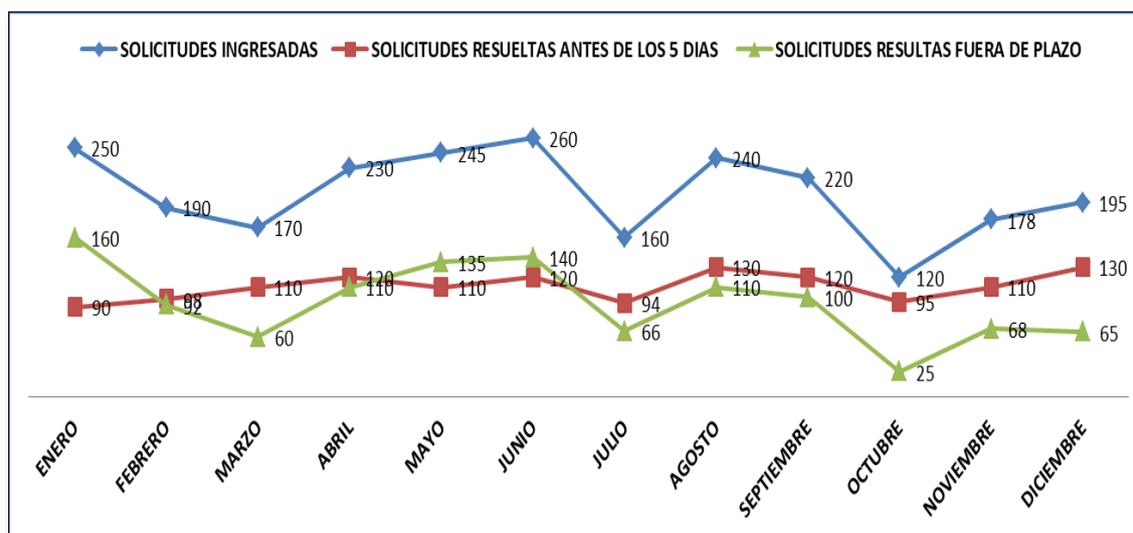
Asimismo de las cuales 1327 fueron resultas a tiempo, dejando fuera del plazo a 1131 solicitudes, esto nos coloca en un 53,99 %, como se muestra en la siguiente Tabla N°13

**Tabla 14 Respuesta a Solicitudes del 2015**

| AÑO   | MES        | SOLICITUDES INGRESADAS | SOLICITUDES RESUELTAS ANTES DE LOS 5 DIAS | SOLICITUDES RESULTAS FUERA DE PLAZO | %     |
|-------|------------|------------------------|---|-------------------------------------|-------|
| 2015  | ENERO      | 250                    | 90  | 160                                 | 36.00 |
|       | FEBRERO    | 190                    | 98  | 92                                  | 51.58 |
|       | MARZO      | 170                    | 110                                       | 60                                  | 64.71 |
|       | ABRIL      | 230                    | 120                                       | 110                                 | 52.17 |
|       | MAYO       | 245                    | 110                                       | 135                                 | 44.90 |
|       | JUNIO      | 260                    | 120                                       | 140                                 | 46.15 |
|       | JULIO      | 160                    | 94  | 66                                  | 58.75 |
|       | AGOSTO     | 240                    | 130                                       | 110                                 | 54.17 |
|       | SEPTIEMBRE | 220                    | 120                                       | 100                                 | 54.55 |
|       | OCTUBRE    | 120                    | 95  | 25                                  | 79.17 |
|       | NOVIEMBRE  | 178                    | 110                                       | 68                                  | 61.80 |
|       | DICIEMBRE  | 195                    | 130                                       | 65                                  | 66.67 |
| TOTAL |            | 2458                   | 1327                                      | 1131                                | 53.99 |

Elaboración propia.

**Figura N°19:**

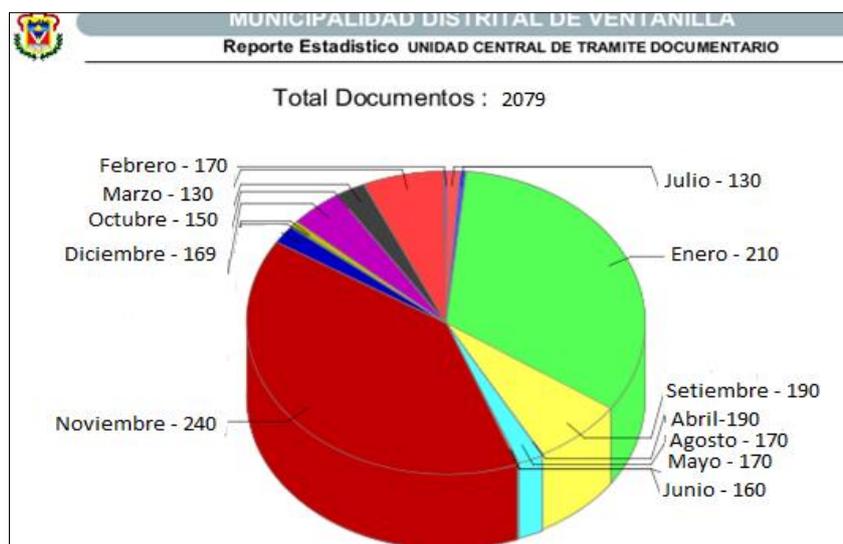


**FIGURA 19 Análisis de Respuesta a Solicitudes 2015**

Elaboración propia.

En el año 2016 ingresaron del mes de enero a diciembre la cantidad de 2079 solicitudes como se muestra en el grafico N°06 la cantidad de ingreso por mes.

**Figura N°20:**



**FIGURA 20 Reporte Estadístico de Cantidad de solicitudes Ingresadas del año 2016**

**Fuente: Sistema Estadístico del Sistema de Tramite Documentario**

Asimismo de las cuales 1156 fueron resultas a tiempo, dejando fuera del plazo a 923 solicitudes, esto nos coloca en un 55,60 %, como se muestra en la siguiente Tabla N°12.

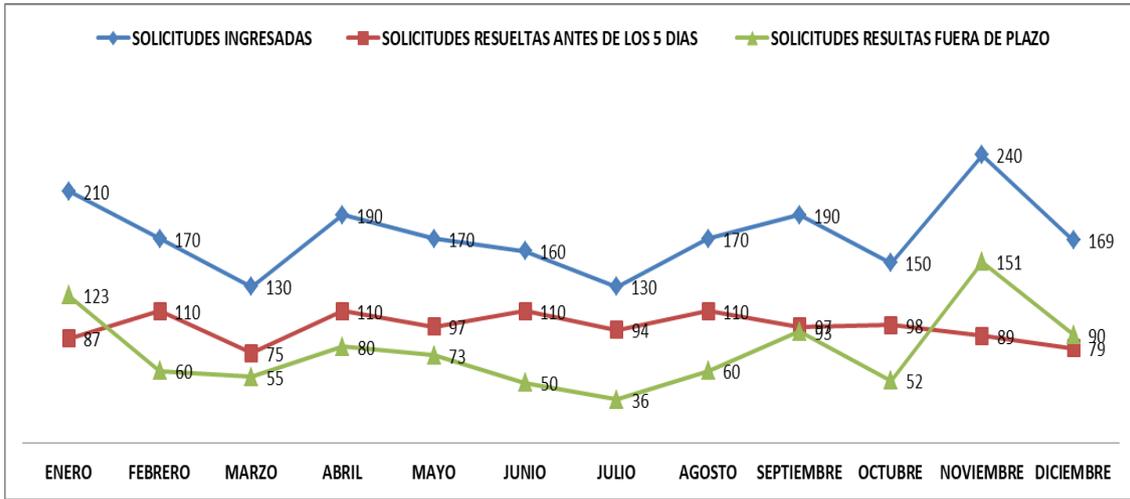
**Tabla 15 Análisis de Respuesta a Solicitudes 2016**

| AÑO          | MES        | SOLICITUDES INGRESADAS | SOLICITUDES RESUELTAS ANTES DE LOS 5 DIAS | SOLICITUDES RESULTAS FUERA DE PLAZO | %            |
|--------------|------------|------------------------|---|-------------------------------------|--------------|
| 2016         | ENERO      | 210                    | 87  | 123                                 | 41.43        |
|              | FEBRERO    | 170                    | 110                                       | 60                                  | 64.71        |
|              | MARZO      | 130                    | 75  | 55                                  | 57.69        |
|              | ABRIL      | 190                    | 110                                       | 80                                  | 57.89        |
|              | MAYO       | 170                    | 97  | 73                                  | 57.06        |
|              | JUNIO      | 160                    | 110                                       | 50                                  | 68.75        |
|              | JULIO      | 130                    | 94  | 36                                  | 72.31        |
|              | AGOSTO     | 170                    | 110                                       | 60                                  | 64.71        |
|              | SEPTIEMBRE | 190                    | 97  | 93                                  | 51.05        |
|              | OCTUBRE    | 150                    | 98  | 52                                  | 65.33        |
|              | NOVIEMBRE  | 240                    | 89  | 151                                 | 37.08        |
|              | DICIEMBRE  | 169                    | 79  | 90                                  | 46.75        |
| <b>TOTAL</b> |            | <b>2079</b>            | <b>1156</b>                               | <b>923</b>                          | <b>55.60</b> |

**Fuente: Sistema de Tramite Documentario**

**Elaboración propia.**

**Figura N°21:**



**FIGURA 21 Análisis de Respuesta a Solicitudes 2016**

**Elaboración propia.**

De acuerdo a la toma de datos realizada en el año 2017 desde el 12 de junio al 21 de julio en días laborables ingresaron 319 solicitudes como se muestra la siguiente Tabla N°15

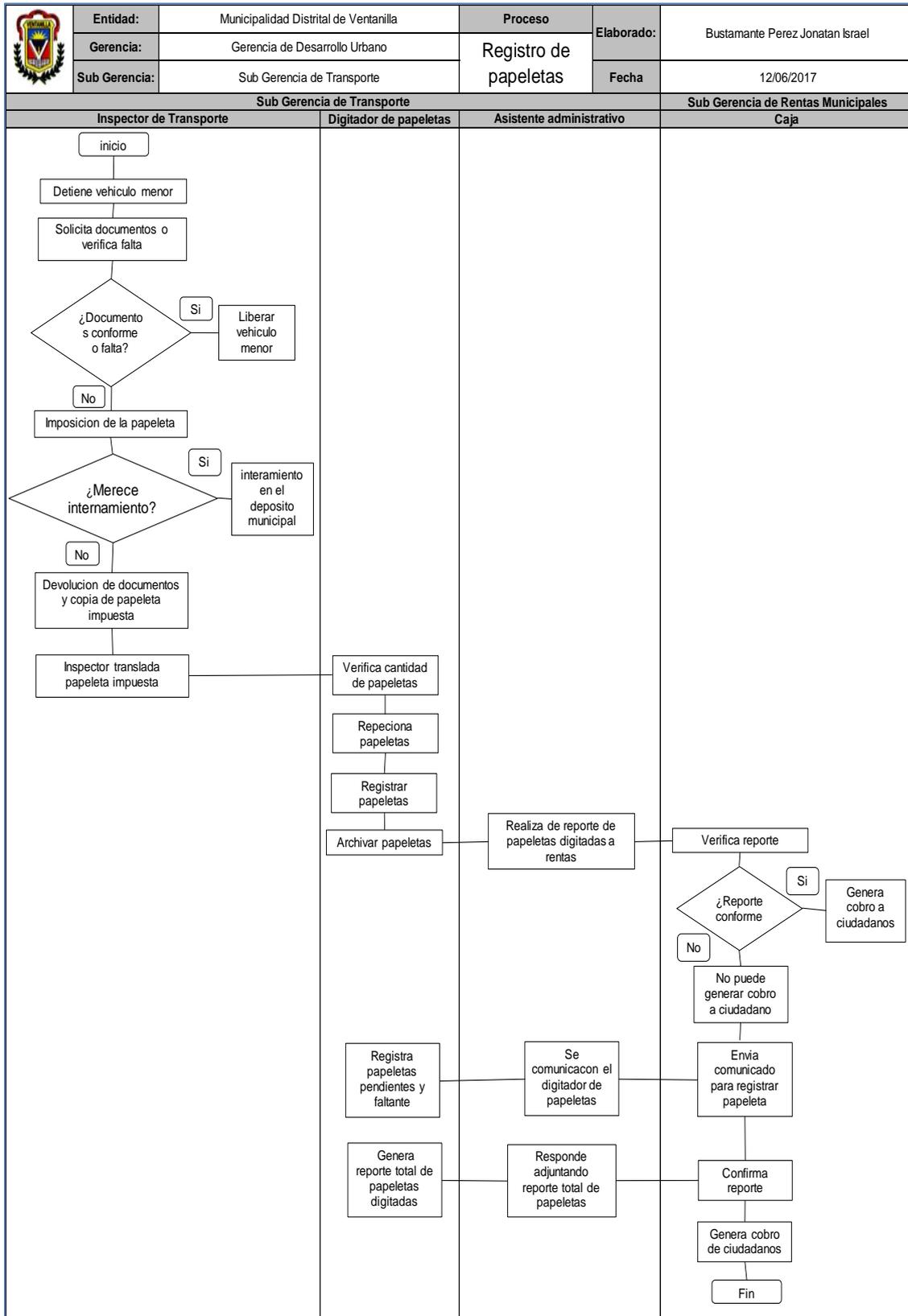
**Tabla 16 Fiabilidad en Respuesta a Solicitudes del 12/06 al 21/07 del 2017.**

|  |            | Ficha N°001 de Fiabilidad |                                       |  |                                     |   |
|---|------------|---------------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------------|---|
|   |            | Entidad                   | Municipalidad Distrital de Ventanilla |  |                                     |   |
|   |            | Area                      | Subgerencia de Transporte             |  |                                     |   |
|   |            | Evaluador                 | Bustamante Perez Jonatan Israel       |  |                                     |   |
| Item  | Fecha      | Dias Laborables           | Cantidad de solicitudes ingresadas    | Tiempo de acuerdo al Texto Unico de Procedimiento (Tupa) |                                     | Cantidad de Solicitudes resueltas a Tiempo x100<br>Cantidad de Solicitudes Ingresadas |
|   |            |                           |                                       | Solicitudes resueltas en los 5 Dias (Tupa)               | Fuera de plazo de los 5 Dias (Tupa) | %   |
| 1   | 12/06/2017 | 5                         | 50                                    | 20   | 30                                  | 46.08   |
| 2   | 13/06/2017 |                           | 59                                    | 35   | 24                                  |   |
| 3   | 14/06/2017 |                           | 43                                    | 18   | 25                                  |   |
| 4   | 15/06/2017 |                           | 65                                    | 32   | 33                                  |   |
| 5   | 16/06/2017 |                           | 54                                    | 25   | 29                                  |   |
| 6   | 19/06/2017 | 5                         | 48                                    | 17   | 31                                  |   |
| 7   | 20/06/2017 |                           | 35                                    | 25   | 10                                  |   |
| 8   | 21/06/2017 |                           | 43                                    | 12   | 31                                  |   |
| 9   | 22/06/2017 |                           | 67                                    | 23   | 44                                  |   |
| 10  | 23/06/2017 |                           | 34                                    | 15   | 19                                  |   |
| 11  | 26/06/2017 | 5                         | 57                                    | 13   | 44                                  |   |
| 12  | 27/06/2017 |                           | 42                                    | 12   | 30                                  |   |
| 13  | 28/06/2017 |                           | 56                                    | 14   | 42                                  |   |
| 14  | 29/06/2017 |                           | 32                                    | 15   | 17                                  |   |
| 15  | 30/06/2017 |                           | 75                                    | 24   | 51                                  |   |
| 16  | 03/07/2017 | 5                         | 45                                    | 12   | 33                                  |   |
| 17  | 04/07/2017 |                           | 37                                    | 15   | 22                                  |   |
| 18  | 05/07/2017 |                           | 56                                    | 16   | 40                                  |   |
| 19  | 06/07/2017 |                           | 46                                    | 18   | 28                                  |   |
| 20  | 07/07/2017 |                           | 52                                    | 18   | 34                                  |   |
| 21  | 10/07/2017 | 5                         | 48                                    | 15   | 33                                  |   |
| 22  | 11/07/2017 |                           | 65                                    | 19   | 46                                  |   |
| 23  | 12/07/2017 |                           | 43                                    | 17   | 26                                  |   |
| 24  | 13/07/2017 |                           | 69                                    | 15   | 54                                  |   |
| 25  | 14/07/2017 |                           | 46                                    | 19   | 27                                  |   |
| 26  | 17/07/2017 | 5                         | 47                                    | 15   | 32                                  |   |
| 27  | 18/07/2017 |                           | 43                                    | 13   | 30                                  |   |
| 28  | 19/07/2017 |                           | 57                                    | 19   | 38                                  |   |
| 29  | 20/07/2017 |                           | 49                                    | 15   | 34                                  |   |
| 30  | 21/07/2017 |                           | 57                                    | 14   | 43                                  |   |
| <b>TOTAL</b>  |            | 10                        | 319                                   | 147  | 172                                 |   |

**Elaboración Propia**

Asimismo 147 solicitudes fueron resueltas a tiempo, dejando fuera de plazo a 172, esto nos coloca en un 46,08% con respecto a Fiabilidad.

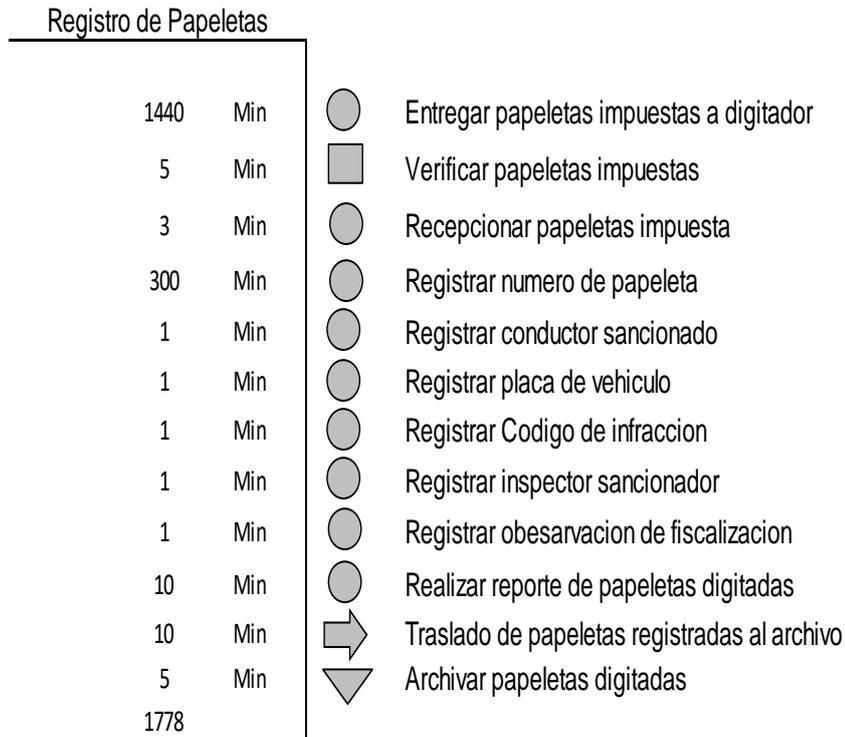
Figura N° 22:



**FIGURA 22 Diagrama de Flujo de Registro de Papeletas.**

Elaboración propia.

**Figura N° 23:**



| Resumen    |   |          |        |
|------------|---|----------|--------|
| Actividad  |   | Cantidad | Tiempo |
| Operación  | ● | 9        | 1758   |
| Inspeccion | ■ | 3        | 5      |
| Transporte | ➡ | 5        | 10     |
| Almacenar  | ▼ | 1        | 5      |
| Total      |   |          | 1778   |

**FIGURA 23 Diagrama de Operaciones de Proceso Registro de Papeletas**

Elaboración propia.

**Figura N° 24:**

| Paso  | Actividad                                    | Tiempo |         | Tipo de Actividad |            |            |         | Observacion                         |
|-------|--|--------|---------|-------------------|------------|------------|---------|-------------------------------------|
|       |  |        |         | Operación         | Inspeccion | Transporte | Almacen |                                     |
|       |  |        |         | ○                 | □          | ➔          | ▽       |                                     |
| 1     | Entregar papeletas impuestas a digitador     | 1440   | minutos | ○                 |            |            |         | Retraso al entregar papeletas       |
| 2     | Verificar papeletas impuestas                | 5      | minutos |                   | ○          |            |         |                                     |
| 3     | Recepcionar papeletas impuesta               | 3      | minutos | ○                 |            |            |         |                                     |
| 4     | Registrar numero de papeleta                 | 300    | minutos | ○                 |            |            |         | Retraso en el registro de papeletas |
| 5     | Registrar conductor sancionado               | 1      | minutos | ○                 |            |            |         |                                     |
| 6     | Registrar placa de vehiculo                  | 1      | minutos | ○                 |            |            |         |                                     |
| 7     | Registrar Codigo de infraccion               | 1      | minutos | ○                 |            |            |         |                                     |
| 8     | Registrar inspector sancionador              | 1      | minutos | ○                 |            |            |         |                                     |
| 9     | Registrar obesarvacion de fiscalizacion      | 1      | minutos | ○                 |            |            |         |                                     |
| 10    | Realizar reporte de papeletas digitadas      | 10     | minutos | ○                 |            |            |         |                                     |
| 11    | Traslado de papeletas registradas al archivo | 10     | minutos |                   |            | ○          |         |                                     |
| 12    | Archivar papeletas digitadas                 | 5      | minutos | ○                 |            |            |         |                                     |
| Total |  | 1778   | minutos |                   |            |            |         |                                     |

**FIGURA 24 Diagrama de Actividades de Operaciones de Registro de Papeletas.**

**Elaboración Propia.**

## 2.7.2 Capacidad de Respuesta Antes:

La capacidad de respuesta en el año 2015 el cual dio inicio a la nueva gestión ingresaron en el mes de enero a diciembre la cantidad de 6096 papeletas como se muestra en la Tabla N°16.

**Tabla 17 Cantidad de papeletas ingresadas del año 2015**

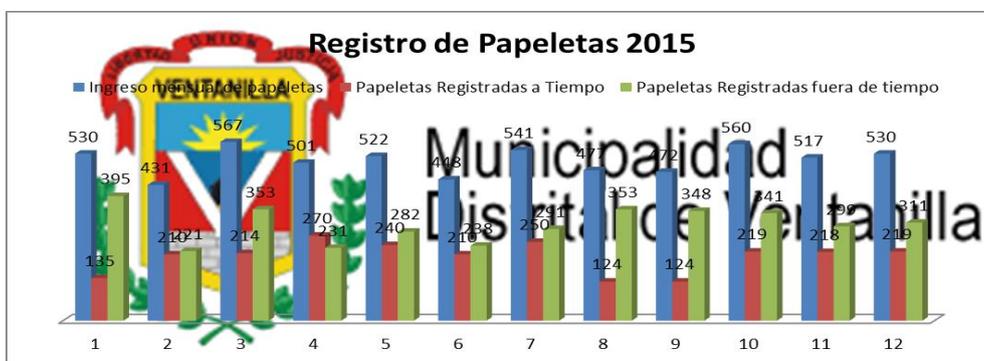
| Papeletas 2015  |      |                                       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |          |                |                   |      |
|---|------|---------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----------|----------------|-------------------|------|
|  |      | Entidad                               |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |          |                |                   |      |
|   |      | Municipalidad Distrital de Ventanilla |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |          |                |                   |      |
|   |      | Area                                  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |          |                |                   |      |
|   |      | Sub Gerencia de Transporte            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |          |                |                   |      |
|   |      | Evaador                               |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |          |                |                   |      |
|   |      | Bustamante Perez Jonatan Israel       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |          |                |                   |      |
| Meses   | Dias |                                       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     | INGRES O | SEGÚN REGISTRO | FUERA DE REGISTRO |      |
|   | 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  |          |                |                   |      |
| Enero   | 12   | 17                                    | 13 | 23 | 14 | 15 | 19 | 16 | 14 | 17 | 18 | 19 | 11 | 13 | 15 | 22 | 20 | 24 | 16 | 19 | 26 | 17 | 22 | 16 | 15 | 14 | 20 | 17 | 13 | 19 | 14  | 530      | 135            | 395               |      |
| Febrero   | 13   | 12                                    | 17 | 15 | 16 | 19 | 15 | 13 | 19 | 14 | 10 | 13 | 19 | 18 | 19 | 12 | 16 | 16 | 10 | 14 | 12 | 15 | 16 | 18 | 17 | 18 | 10 | 25 |    |    | 431 | 210      | 221            |                   |      |
| Marzo   | 14   | 11                                    | 12 | 17 | 13 | 17 | 15 | 17 | 15 | 18 | 19 | 13 | 16 | 17 | 18 | 25 | 12 | 15 | 22 | 17 | 26 | 29 | 15 | 16 | 18 | 19 | 26 | 23 | 22 | 21 | 29  | 567      | 214            | 353               |      |
| Abril   | 13   | 12                                    | 14 | 12 | 17 | 19 | 15 | 13 | 19 | 14 | 10 | 14 | 15 | 18 | 19 | 12 | 16 | 16 | 26 | 14 | 12 | 15 | 34 | 11 | 17 | 18 | 10 | 25 | 22 | 29 | 501 | 270      | 231            |                   |      |
| Mayo  | 13   | 26                                    | 12 | 17 | 12 | 17 | 23 | 25 | 17 | 19 | 20 | 11 | 12 | 23 | 18 | 11 | 14 | 17 | 16 | 18 | 10 | 18 | 17 | 13 | 17 | 14 | 15 | 16 | 17 | 22 | 22  | 522      | 240            | 282               |      |
| Junio   | 17   | 15                                    | 27 | 26 | 17 | 12 | 17 | 23 | 15 | 18 | 13 | 15 | 10 | 15 | 17 | 15 | 19 | 12 | 10 | 13 | 13 | 10 | 3  | 14 | 19 | 17 | 17 | 11 | 6  | 12 | 448 | 210      | 238            |                   |      |
| Julio   | 18   | 17                                    | 13 | 15 | 14 | 15 | 12 | 16 | 23 | 17 | 18 | 24 | 11 | 13 | 26 | 22 | 20 | 19 | 16 | 19 | 26 | 17 | 22 | 16 | 15 | 14 | 20 | 17 | 13 | 19 | 14  | 541      | 250            | 291               |      |
| Agosto  | 10   | 15                                    | 13 | 19 | 16 | 24 | 26 | 12 | 14 | 23 | 11 | 16 | 10 | 11 | 12 | 10 | 16 | 14 | 13 | 12 | 14 | 18 | 15 | 16 | 23 | 15 | 14 | 18 | 14 | 15 | 18  | 477      | 124            | 353               |      |
| Septiembre  | 10   | 3                                     | 13 | 19 | 13 | 14 | 17 | 22 | 12 | 11 | 23 | 11 | 12 | 14 | 13 | 15 | 23 | 12 | 11 | 23 | 18 | 14 | 18 | 15 | 11 | 18 | 22 | 19 | 14 | 17 | 15  | 472      | 124            | 348               |      |
| Octubre   | 13   | 14                                    | 17 | 15 | 18 | 14 | 15 | 19 | 14 | 12 | 25 | 23 | 25 | 14 | 29 | 25 | 23 | 22 | 16 | 15 | 14 | 27 | 17 | 18 | 13 | 15 | 18 | 19 | 22 | 13 | 16  | 560      | 219            | 341               |      |
| Noviembre   | 12   | 12                                    | 19 | 12 | 28 | 26 | 29 | 13 | 24 | 13 | 12 | 28 | 12 | 16 | 12 | 18 | 18 | 12 | 19 | 16 | 19 | 15 | 15 | 15 | 16 | 14 | 16 | 14 | 18 | 24 | 517 | 218      | 299            |                   |      |
| Diciembre   | 14   | 16                                    | 17 | 15 | 17 | 17 | 18 | 12 | 14 | 15 | 15 | 12 | 23 | 23 | 21 | 25 | 28 | 24 | 22 | 21 | 19 | 13 | 15 | 12 | 12 | 11 | 17 | 17 | 15 | 16 | 14  | 530      | 219            | 311               |      |
|   |      | Total de Papeletas                    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |          | 6096           | 1996              | 4100 |

Fuente: Sistema de Transporte

Elaboración Propia

Asimismo la cantidad 1996 papeletas fueron digitadas a tiempo como dicta Decreto Supremo N° 003-2014-MTC durante las 24 horas, dejando después de las 24 horas a 4100 papeletas, esto nos coloca en un 32,74 %.

**Figura N° 25:**



**FIGURA 25 Registro de papeletas 2015**

Elaboración propia.

En el año 2016 ingresaron en el mes de enero a diciembre la cantidad de 6284 papeletas como se muestra en la Tabla N°17 la cantidad por mes.

**Tabla 18 Cantidad de papeletas ingresadas del año 2016**

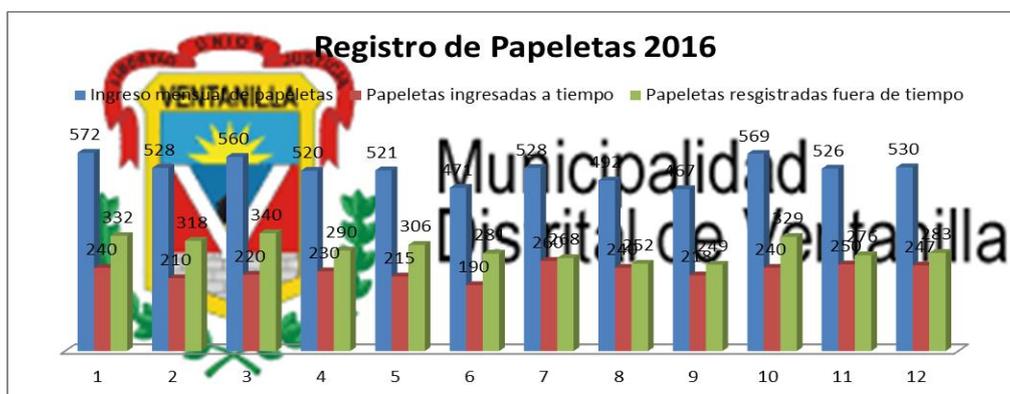
| Papeletas 2016  |      |                                       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |             |             |             |    |     |         |                |                    |
|---|------|---------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|-------------|-------------|----|-----|---------|----------------|--------------------|
|  |      | Municipalidad Distrital de Ventanilla |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |             |             |             |    |     |         |                |                    |
|   |      | Sub Gerencia de Transporte            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |             |             |             |    |     |         |                |                    |
|   |      | Bustamante Perez Jonatan Israel       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |             |             |             |    |     |         |                |                    |
| Meses   | Dias |                                       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |             |             |             |    |     | INGRESO | SEGÚN REGISTRO | FUERA DE REGISTRAR |
|   | 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  |         |                |                    |
| Enero   | 10   | 12                                    | 14 | 16 | 18 | 20 | 22 | 24 | 26 | 28 | 30 | 19 | 11 | 13 | 15 | 22 | 20 | 24 | 16 | 19 | 26 | 17 | 22 | 16 | 15 | 14 | 20          | 17          | 13          | 19 | 14  | 572     | 240            | 332                |
| Febrero   | 12   | 14                                    | 16 | 18 | 20 | 22 | 24 | 13 | 19 | 14 | 10 | 10 | 12 | 14 | 16 | 18 | 20 | 22 | 24 | 26 | 28 | 30 | 16 | 18 | 17 | 18 | 10          | 25          | 22          |    | 528 | 210     | 318            |                    |
| Marzo   | 14   | 11                                    | 12 | 14 | 16 | 18 | 20 | 22 | 24 | 18 | 19 | 13 | 16 | 17 | 18 | 25 | 12 | 15 | 22 | 17 | 26 | 29 | 10 | 12 | 14 | 16 | 18          | 20          | 22          | 24 | 26  | 560     | 220            | 340                |
| Abril   | 13   | 12                                    | 14 | 12 | 12 | 14 | 16 | 18 | 20 | 22 | 24 | 14 | 15 | 18 | 19 | 12 | 16 | 16 | 26 | 14 | 12 | 15 | 34 | 11 | 17 | 18 | 10          | 25          | 22          | 29 | 520 | 230     | 290            |                    |
| Mayo  | 13   | 26                                    | 12 | 17 | 12 | 17 | 23 | 12 | 14 | 16 | 18 | 20 | 22 | 24 | 18 | 11 | 14 | 17 | 16 | 18 | 10 | 18 | 17 | 13 | 17 | 14 | 15          | 16          | 17          | 22 | 22  | 521     | 215            | 306                |
| Junio   | 17   | 15                                    | 27 | 26 | 17 | 12 | 17 | 23 | 15 | 18 | 13 | 12 | 14 | 16 | 18 | 20 | 22 | 24 | 10 | 13 | 13 | 10 | 3  | 14 | 19 | 17 | 17          | 11          | 6           | 12 | 471 | 190     | 281            |                    |
| Julio   | 18   | 17                                    | 13 | 15 | 14 | 15 | 12 | 16 | 23 | 17 | 18 | 24 | 11 | 13 | 26 | 12 | 14 | 16 | 18 | 20 | 22 | 24 | 22 | 16 | 15 | 14 | 20          | 17          | 13          | 19 | 14  | 528     | 260            | 268                |
| Agosto  | 10   | 15                                    | 13 | 19 | 16 | 24 | 26 | 12 | 14 | 23 | 11 | 16 | 10 | 11 | 12 | 10 | 16 | 14 | 12 | 14 | 16 | 18 | 20 | 22 | 24 | 15 | 14          | 18          | 14          | 15 | 18  | 492     | 240            | 252                |
| Septiembre  | 10   | 3                                     | 13 | 19 | 13 | 14 | 17 | 22 | 12 | 11 | 23 | 11 | 12 | 14 | 13 | 15 | 23 | 12 | 11 | 23 | 18 | 14 | 18 | 12 | 14 | 16 | 18          | 20          | 22          | 24 | 467 | 218     | 249            |                    |
| Octubre   | 13   | 14                                    | 17 | 15 | 12 | 14 | 16 | 18 | 20 | 22 | 24 | 23 | 25 | 14 | 29 | 25 | 23 | 22 | 16 | 15 | 14 | 27 | 17 | 18 | 13 | 15 | 18          | 19          | 22          | 13 | 16  | 569     | 240            | 329                |
| Noviembre   | 12   | 12                                    | 19 | 12 | 28 | 26 | 29 | 13 | 24 | 13 | 12 | 28 | 12 | 16 | 12 | 18 | 18 | 12 | 19 | 16 | 19 | 15 | 15 | 12 | 14 | 16 | 18          | 20          | 22          | 24 | 526 | 250     | 276            |                    |
| Diciembre   | 14   | 16                                    | 17 | 15 | 17 | 18 | 12 | 14 | 15 | 15 | 12 | 23 | 23 | 21 | 25 | 28 | 24 | 22 | 21 | 19 | 13 | 15 | 12 | 12 | 11 | 17 | 17          | 15          | 16          | 14 | 530 | 247     | 283            |                    |
| <b>Total de Papeletas</b>   |      |                                       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | <b>6284</b> | <b>2263</b> | <b>4021</b> |    |     |         |                |                    |

Fuente: Sistema de Transporte

Elaboración Propia

Asimismo la cantidad de 2263 papeletas fueron digitadas a tiempo como dicta Decreto Supremo N° 003-2014-MTC durante las 24 horas, dejando después de las 24 horas a 4021 papeletas, esto nos coloca en un 36,01 %

**Figura N° 26:**



**FIGURA 26 Registro de papeletas 2016**

Elaboración propia.

De acuerdo a la toma de datos realizada en el año 2017 desde el 12 de junio al 21 de julio en días laborables ingresaron 979 papeletas como se muestra en la siguiente Tabla N°18.

**Tabla 19 Capacidad de Respuesta de Registro de papeletas desde el 12/06 al 21/07 del 2017.**

|  | Ficha N°001 de Capacidad de Respuesta |                                       |                       |                       |                         |   |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|---|
|   | Entidad                               | Municipalidad Distrital de Ventanilla |                       |                       |                         |   |
|   | Area                                  | Subgerencia de Transporte             |                       |                       |                         |   |
|   | Evaluador                             | Bustamante Perez Jonatan Israel       |                       |                       |                         |   |
| Item  | Fecha                                 | Dias laborables                       | Cantidad de papeletas | Papeletas Digitadas   |                         | Cantidad de Papeletas Digitadas a Tiempo x100 |
|   |                                       |                                       |                       | Antes de las 24 horas | Despues de las 24 horas | Cantidad de Papeletas                         |
|   |                                       |                                       |                       |                       |                         | %   |
| 1   | 12/06/2017                            | 5                                     | 35                    | 15                    | 20                      | 41.57   |
| 2   | 13/06/2017                            |                                       | 25                    | 8                     | 17                      |   |
| 3   | 14/06/2017                            |                                       | 43                    | 14                    | 29                      |   |
| 4   | 15/06/2017                            |                                       | 34                    | 12                    | 22                      |   |
| 5   | 16/06/2017                            |                                       | 23                    | 13                    | 10                      |   |
| 6   | 19/06/2017                            | 5                                     | 15                    | 12                    | 3                       |   |
| 7   | 20/06/2017                            |                                       | 35                    | 11                    | 24                      |   |
| 8   | 21/06/2017                            |                                       | 32                    | 16                    | 16                      |   |
| 9   | 22/06/2017                            |                                       | 27                    | 12                    | 15                      |   |
| 10  | 23/06/2017                            |                                       | 35                    | 10                    | 25                      |   |
| 11  | 26/06/2017                            | 5                                     | 26                    | 12                    | 14                      |   |
| 12  | 27/06/2017                            |                                       | 36                    | 12                    | 24                      |   |
| 13  | 28/06/2017                            |                                       | 39                    | 14                    | 25                      |   |
| 14  | 29/06/2017                            |                                       | 45                    | 10                    | 35                      |   |
| 15  | 30/06/2017                            |                                       | 26                    | 10                    | 16                      |   |
| 16  | 03/07/2017                            | 5                                     | 46                    | 17                    | 29                      |   |
| 17  | 04/07/2017                            |                                       | 35                    | 12                    | 23                      |   |
| 18  | 05/07/2017                            |                                       | 32                    | 16                    | 16                      |   |
| 19  | 06/07/2017                            |                                       | 24                    | 19                    | 5                       |   |
| 20  | 07/07/2017                            |                                       | 35                    | 15                    | 20                      |   |
| 21  | 10/07/2017                            | 5                                     | 32                    | 16                    | 16                      |   |
| 22  | 11/07/2017                            |                                       | 37                    | 18                    | 19                      |   |
| 23  | 12/07/2017                            |                                       | 27                    | 15                    | 12                      |   |
| 24  | 13/07/2017                            |                                       | 25                    | 13                    | 12                      |   |
| 25  | 14/07/2017                            |                                       | 59                    | 11                    | 48                      |   |
| 26  | 17/07/2017                            | 5                                     | 43                    | 19                    | 24                      |   |
| 27  | 18/07/2017                            |                                       | 25                    | 13                    | 12                      |   |
| 28  | 19/07/2017                            |                                       | 38                    | 17                    | 21                      |   |
| 29  | 20/07/2017                            |                                       | 24                    | 13                    | 11                      |   |
| 30  | 21/07/2017                            |                                       | 21                    | 12                    | 9                       |   |
| <b>TOTAL</b>  |                                       | 30                                    | 979                   | 407                   | 572                     |   |

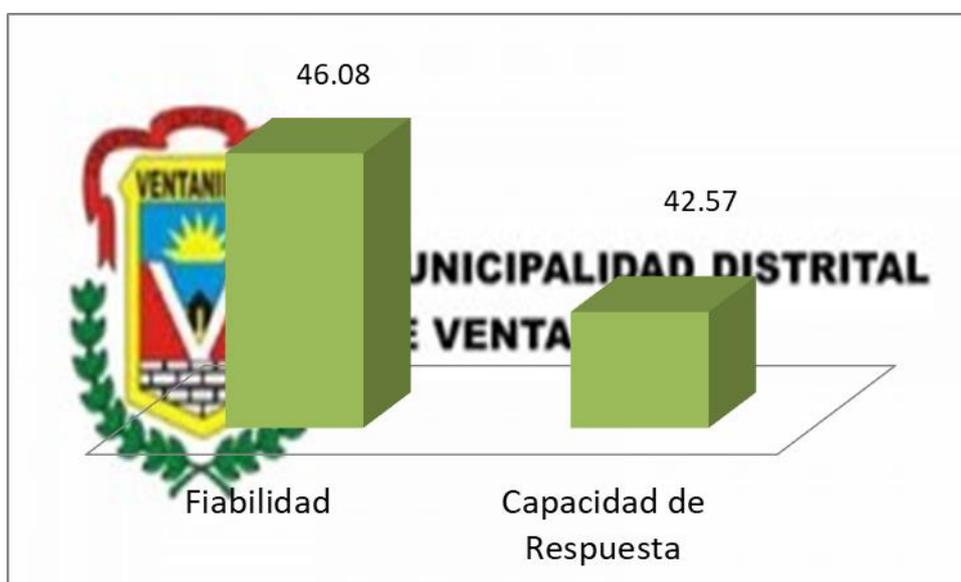
**Fuente: Sistema de transporte**

**Elaboración propia**

Asimismo la cantidad de 407 papeletas fueron digitadas a tiempo como dicta Decreto Supremo N° 003-2014-MTC durante las 24 horas, dejando después de las 24 horas a 572, esto nos coloca en un 41,57% con respecto a la Capacidad de respuesta.

De acuerdo a los resultado obtenidos desde el 12 de junio al 21 de julio del 2017, la Fiabilidad obtiene un 46.08 % con respecto a la respuesta a solicitudes a tiempo y la Capacidad de Repuesta obtiene un 41,57 % con respecto a cantidad de papeletas ingresadas a tiempo, el cual esto no coloca en una baja calidad de servicio al ciudadano.

**Figura N° 27:**



**FIGURA 27 Calidad de Servicio desde el 12/06 al 21/07**

**Fuente: Sistema de Transporte y Sistema de Tramite documentario**

**Elaboración Propia**

### **2.7.3 Las 5" S" Antes:**

Asimismo se evaluó el antes de las 5 S desde el 12 de junio al 21 de Julio del 2017 para los cual se utilizara las herramientas en fichas elaboradas para medir la clasificación, el orden, la limpieza, la estandarización y la disciplina de la Sub Gerencia de Transporte.

### 2.7.3.1 La Clasificación y Orden Antes:

**Tabla 20 Clasificación y Orden desde el 12/06 al 21/07 del 2017**

|  Ficha N° 01 Clasificación y Orden |            |                                       |                        |   |  |
|---|------------|---------------------------------------|------------------------|---|--|
| Entidad   |            | Municipalidad Distrital de Ventanilla |                        |   | Indicador  |
| Area  |            | Subgerencia de Transporte             |                        |   | Cantidad de documentos Clasificados y Ordenados x100 |
| Evaluador   |            | Bustamante Perez Jonatan Israel       |                        |   | Cantidad de Documentos                               |
| Item  | Fecha      | Dias laborables                       | Cantidad de Documentos | Cantidad de documentos Clasificados y Ordenados | %  |
| 1   | 12/06/2017 | 5                                     | 650                    | 80  | 16.36  |
| 2   | 13/06/2017 |                                       | 570                    | 70  |  |
| 3   | 14/06/2017 |                                       | 480                    | 60  |  |
| 4   | 15/06/2017 |                                       | 510                    | 58  |  |
| 5   | 16/06/2017 |                                       | 370                    | 45  |  |
| 6   | 19/06/2017 | 5                                     | 410                    | 77  |  |
| 7   | 20/06/2017 |                                       | 320                    | 66  |  |
| 8   | 21/06/2017 |                                       | 260                    | 70  |  |
| 9   | 22/06/2017 |                                       | 220                    | 64  |  |
| 10  | 23/06/2017 |                                       | 170                    | 58  |  |
| <b>Total</b>  |            | 10                                    | 3960                   | 648   |  |

#### Elaboración propia.

Se obtuvo un 16.36 % con respecto a la clasificación y orden de los documentos, el cual este resultado nos coloca en una actividad insuficiente.

|  |             |                          |
|--|-------------|--------------------------|
|  | 10% al 39%  | Actividad Insuficiente   |
|  | 40% al 79%  | Cumple pero debe Mejorar |
|  | 80% al 100% | Buen Desempeño           |

A continuación se podrá visualizar el antes de la implementación.

**Figura N°28**



**FIGURA 28 Falta de Clasificación y Orden en los documentos**

**Fuente: Sub Gerencia de Transporte**

**Figura N°29:**



**FIGURA 29 Falta de Clasificación y Orden en los documentos.**

**Fuente: Subgerencia de Transporte.**

### **2.7.3.2 Limpieza Antes:**

Se evaluó el antes de las 3era S desde el 26 de junio al 30 de Junio del 2017 para los cual se utilizó la ficha elaborada Se inició con la Limpieza de los documentos, estantes, papeleras, muebles, escritorios, mediante un programa de limpieza en horarios establecidos con el visto bueno de la Subgerencia de Transporte.

**Tabla 21 Limpieza desde el 26/06 al 30/06 del 2017**

|  |            | Ficha N°001 Limpieza |                     |                                       |    |           |
|---|------------|----------------------|---------------------|---------------------------------------|----|-----------|
|   |            | Entidad              |                     | Municipalidad Distrital de Ventanilla |    | Indicador |
|   |            | Area                 |                     | Subgerente de Transporte              |    |           |
|   |            | Evaluador            |                     | Bustamante Perez Jonatan Israel       |    |           |
| Item  | Fecha      | Turno                | Limpieza Programada | Lipieza Realizada                     | %  |           |
| 1   | 26/06/2017 | Mañana               | 1                   | 1                                     | 40 |           |
|   |            | Tarde                | 1                   | 0                                     |    |           |
| 2   | 27/06/2017 | Mañana               | 1                   | 1                                     |    |           |
|   |            | Tarde                | 1                   | 0                                     |    |           |
| 3   | 28/06/2017 | Mañana               | 1                   | 1                                     |    |           |
|   |            | Tarde                | 1                   | 0                                     |    |           |
| 4   | 29/06/2017 | Mañana               | 1                   | 1                                     |    |           |
|   |            | Tarde                | 1                   | 0                                     |    |           |
| 5   | 30/06/2017 | Mañana               | 1                   | 0                                     |    |           |
|   |            | Tarde                | 1                   | 0                                     |    |           |
|   |            |                      | 10                  | 4                                     |    |           |

### Elaboración Propia

Se obtuvo un 40 % con respecto a la limpieza, el cual este resultado nos coloca que se cumple pero se debe mejorar.

|  |             |                          |
|--|-------------|--------------------------|
|  | 10% al 39%  | Actividad Insuficiente   |
|  | 40% al 79%  | Cumple pero debe Mejorar |
|  | 80% al 100% | Buen Desempeño           |

A continuación se podrá visualizar el antes de la implementación dando fe los resultados obtenidos.

**Figura N°30:**



**FIGURA 30 Falta de Limpieza**

**Fuente: Sub Gerencia de Transporte.**

**2.7.3.3 Estandarización Antes:**

Se evaluó el antes de las 4ta S desde el 03 de julio al 13 de Julio del 2017 para los cual se utilizó la Ficha elaborada para medir dicha herramienta de ingeniería dando cumplimiento las 3 primeras S.

**Tabla 22 Estandarización desde el 03/07 al 13/07 del 2017**

|  | Ficha N°001 de Estandarizacion                     |                                       |   |                  |                  |        |  |
|---|--|---------------------------------------|---|------------------|------------------|--------|--|
|   | Entidad  | Municipalidad Distrital de Ventanilla |   |                  |                  |        |  |
|   | Area   | Subgerencia de Transporte             |   |                  |                  |        |  |
|   | Evaluador  | Bustamante Perez Jonatan Israel       |   |                  |                  |        |  |
|   | Fecha  | Desde                                 | 03/07/2017  | Hasta            | 07/07/2017       | 5 días |  |
| Puntaje   | 1  | Malo                                  | <b>Indicador</b><br><br><u>Estándares Obtenido</u><br><u>x100</u><br>Estándares Esperados |                  |                  |        |  |
|   | 2  | Regular                               |   |                  |                  |        |  |
|   | 3  | Aceptable                             |   |                  |                  |        |  |
|   | 4  | Bueno                                 |   |                  |                  |        |  |
|   | 5  | Muy Bueno                             |   |                  |                  |        |  |
| Item  | Estandares   |                                       | Estandar Esperado   | Estanda Obtenido | % rowspan="6">24 |        |  |
| 1   | Se mantienen los Documentos Clasificados           |                                       | 5   | 1                |                  |        |  |
| 2   | Se mantienen los documentos Ordenados              |                                       | 5   | 1                |                  |        |  |
| 3   | Se mantienen los materiales y equipos limpios      |                                       | 5   | 1                |                  |        |  |
| 4   | Se mantiene la Limpieza Programada                 |                                       | 5   | 2                |                  |        |  |
| 5   | Los trabajadores tienen buena presentacion laboral |                                       | 5   | 1                |                  |        |  |
| <b>Total</b>  |  |                                       | 25  | 6                |                  |        |  |

**Elaboración propia.**

Se obtuvo un 24 % con respecto a la Estandarización, el cual este resultado nos coloca una actividad insuficiente.

|  |             |                          |
|--|-------------|--------------------------|
|  | 10% al 39%  | Actividad Insuficiente   |
|  | 40% al 79%  | Cumple pero debe Mejorar |
|  | 80% al 100% | Buen Desempeño           |

### 2.7.3.4 Disciplina Antes:

Se evaluó el antes de la 5ta S desde el 10 de julio al 21 de Julio del 2017 para los cual se utilizó la Ficha elaborada para medir el cumplimiento de las 4 S anteriores.

**Tabla 23 Disciplina desde el 10/07 al 21/07 del 2017**

| Puntaje | 1   | Malo               | Indicador                                       |    |  |
|---------|---|--------------------|---|----|--|
|         | 2   | Regular            | Disciplina Obtenida x100<br>Disciplina Esperada |    |  |
| 3       | 3   | Aceptable          |   |    |  |
| 4       | 4   | Bueno              |   |    |  |
| 5       | 5   | Muy Bueno          |   |    |  |
| Item    | Disciplina  | Diciplina Esperada | Diciplina Obtenida                              | %  |  |
| 1       | Se tienen acordados los horarios para reuniones de coordinacion con todo el personal    | 5                  | 1   | 20 |  |
| 2       | Se inspeccionan los equipos y materiales antes y despues de utilizarlas                 | 5                  | 1   |    |  |
| 3       | Los puestos de trabajo estan limpios antes y despues de la jornada laboral              | 5                  | 1   |    |  |
| 4       | Los planes de limpieza se realizan en la fecha establecida                              | 5                  | 1   |    |  |
| 5       | Se realizan actividades de confraternidad entre los trabajadores                        | 5                  | 1   |    |  |
| 6       | Se cuenta con solo lo necesario para trabajar   | 5                  | 1   |    |  |
| 7       | Todas las identificaciones en los estantes de material están actualizadas y se respetan | 5                  | 1   |    |  |
| 8       | Los escritorios se encuentran limpios   | 5                  | 1   |    |  |
| 9       | Piso está libre de polvo, basura, componentes y manchas                                 | 5                  | 1   |    |  |
| 10      | Los muebles están libres de polvo, manchas y residuos.                                  | 5                  | 1   |    |  |
| Total   |   | 50                 | 10  |    |  |

### Elaboración Propia

Se obtuvo un 20 % con respecto a la Disciplina, el cual este resultado nos coloca una actividad insuficiente.

|  |             |                          |
|--|-------------|--------------------------|
|  | 10% al 39%  | Actividad Insuficiente   |
|  | 40% al 79%  | Cumple pero debe Mejorar |
|  | 80% al 100% | Buen Desempeño           |

#### **2.7.4 Propuesta de Mejora:**

La propuesta planteada para la investigación es la implementación de las 5 S el cual está enfocado en la mejora del lugar de trabajo y conducta laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

Así mismo dicha implementación tiene como principal objetivo mejorar la calidad de servicio, se ha tomado tiempos preliminares actuales del proyecto para dar a conocer la mejora, para ello se ha tomado 30 datos desde el 24 de julio al 01 de setiembre del 2017.

Las 5 S se desarrollara mediante fichas elaboradas el cual ayudara a medir el rendimiento de cada S en el tiempo establecido.

##### **2.7.4.1 Clasificación y Orden:**

Se realizara la clasificación por tipo de documento:

- Informes
- Resoluciones
- Memorandos
- Cartas
- Requerimientos
- Papeletas

Una vez clasificado se realizara la ubicación de dichos documentos para su mejor locación y se realice ordenadamente cualquier labor.

##### **2.7.4.2 Limpieza:**

Se realizaran programas de limpieza 2 veces por día.

##### **2.7.4.3 Estandarización:**

Se realizara la evaluación del cumplimiento de 3 S anteriores.

#### **2.7.4.4 Disciplina**

Se evaluara el cumplimiento de las 4 S como habito en cada trabajador generando conciencia de la importancia de tener todo clasificado, ordenando y limpio.

### 2.7.4.5 Cronograma de implementación:

| Item | Actividades   | Clasificación y orden |        |        |        |        |          |        |        |        |        | Limpieza |        |        |        |        | Estandarización |        |        |        |        | Diciplina |        |        |          |        |        |        |        |
|------|---|-----------------------|--------|--------|--------|--------|----------|--------|--------|--------|--------|----------|--------|--------|--------|--------|-----------------|--------|--------|--------|--------|-----------|--------|--------|----------|--------|--------|--------|--------|
|      |   | Semana 1              |        |        |        |        | Semana 2 |        |        |        |        | Semana 3 |        |        |        |        | Semana 4        |        |        |        |        | Semana 5  |        |        | Semana 6 |        |        |        |        |
|      |   | 5 días                |        |        |        |        | 5 días   |        |        |        |        | 5 días   |        |        |        |        | 5 días          |        |        |        |        | 5 días    |        |        | 5 días   |        |        |        |        |
|      |   | 24-Jul                | 25-Jul | 26-Jul | 27-Jul | 28-Jul | 31-Jul   | 01-Ago | 02-Ago | 03-Ago | 04-Ago | 07-Ago   | 08-Ago | 09-Ago | 10-Ago | 11-Ago | 14-Ago          | 15-Ago | 16-Ago | 17-Ago | 18-Ago | 21-Ago    | 22-Ago | 23-Ago | 24-Ago   | 25-Ago | 28-Ago | 29-Ago | 30-Ago |
| 1    | Presentación de la implementación de las 5 S a los trabajadores           | ■                     |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 2    | Levantamiento de información  |                       | ■      |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 3    | Clasificación de Informes   |                       |        | ■      |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 4    | Clasificación de Cartes   |                       |        |        | ■      |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 5    | Clasificación de Memorando  |                       |        |        |        | ■      |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 6    | Clasificación de requerimientos   |                       |        |        |        |        | ■        |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 7    | Clasificación de Papeletas  |                       |        |        |        |        |          | ■      |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 8    | Clasificación de Planos   |                       |        |        |        |        |          |        | ■      |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 9    | Ordenar Informes, Cartas y Memorandos                                     |                       |        |        |        |        |          |        |        | ■      |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 10   | Ordenar requerimientos, papeletas y planos                                |                       |        |        |        |        |          |        |        |        | ■      |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 11   | Limpieza de Documentos  |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        | ■        |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 12   | Limpieza de Estantes  |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          | ■      |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 13   | Limpieza Escritorios  |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        | ■      |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 14   | Limpieza Herramientas y equipos   |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        | ■      |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 15   | Limpieza de total de la Subgerencia                                       |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        | ■      |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 16   | Mantener los documentos Clasificados                                      |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        | ■               |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 17   | Mantener los documentos Ordenados   |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 | ■      |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 18   | Limpieza de materiales y equipos limpios                                  |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        | ■      |        |        |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 19   | Mantener el cronograma de limpieza  |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        | ■      |           |        |        |          |        |        |        |        |
| 20   | El personal tiene buena presentación laboral                              |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        | ■         |        |        |          |        |        |        |        |
| 21   | Mantener la coordinación con el personal con respecto a la implementación |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           | ■      |        |          |        |        |        |        |
| 22   | Inspeccionar los equipos y materiales antes y despues de utilizarlas      |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        | ■      |          |        |        |        |        |
| 23   | Inspeccionar los puestos de trabajo antes y despues de la jornada laboral |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        | ■        |        |        |        |        |
| 24   | Respetan el programa de limpieza  |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          | ■      |        |        |        |
| 25   | Se realizan trabajos en equipo y confraternidad                           |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        | ■      |        |        |
| 26   | Mantener lo necesario al momento de trabajar                              |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        | ■      |        |
| 27   | Mantener la identificación de materiales y documentos                     |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        | ■      |
| 28   | Mantener los escritorios y estantes limpios                               |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        | ■      |
| 29   | Mantener el piso está libre de polvo, basura, componentes y manchas       |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        | ■      |
| 30   | Mantener los muebles están libres de polvo, manchas y residuos.           |                       |        |        |        |        |          |        |        |        |        |          |        |        |        |        |                 |        |        |        |        |           |        |        |          |        |        |        | ■      |

Elaboración propia

## 2.7.5 Ejecución de Propuesta

La ejecución de las 5 “S” en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla se realizara desde el 24 de julio al 1 de setiembre del 2017 con la elaboración de un manual que ayudara a comprobar en nivel de implementación.

La Clasificamos, Orden, Limpieza, Mantener y Disciplina son los cinco simples principios del modelo 5 S de, para asegurar mejoras en la productividad y la Calidad en las entidades obteniendo la satisfacción del personal, respecto a los esfuerzos que han realizado para mejorar las condiciones de trabajo.

En esta Manual de “Método 5 “S”: Aplicado al Sector público” se presentan paso a paso las fases de implementación de las 5 “S” adecuándola a nuestra realidad.

**Figura N° 31:**

Fuente: CITE madera Guía de  
Contenidos “Método 5 S:  
Aplicado a la Industria de  
la Madera y el Mueble

|         |          |               |
|---------|----------|---------------|
| ETAPA 1 | SEIRI    | CLASIFICAMOS  |
| ETAPA 2 | SEITON   | ORDENAMOS     |
| ETAPA 3 | SEISO    | LIMPIAMOS     |
| ETAPA 4 | SEIKETSU | MANTENEMOS    |
| ETAPA 5 | SHITSUKE | DISCIPLINAMOS |

**FIGURA 31 Sistema de las 5 s**

La implementación de las 5“S” en la Subgerencia de transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla se basa en el trabajo en equipo, involucrando a los trabajadores y funcionarios públicos. De esta manera, la mejora continua se hace una tarea de todos

En la Subgerencia de transporte se realizan tres tipos de actividades:

- **Reunión para informar la Implementación de las 5 S:**

Esta reunión es organizada por el encargado de la implementación en coordinación con el Subgerente de transporte, en esta reunión se presenta el

programa de implementación y los resultados obtenidos antes de la implementación, en donde se tomaran acuerdos para esta etapa.

- **Implementación:**

Los Trabajadores de la Subgerencia de transporte son formados por grupos de trabajo en el cual se les asignara un tarea grupal e individual.

- **Evaluación:**

El investigador ha desarrollado unas fichas, formatos las cuales servirán como instrumentos de registro de los avances y resultado que se van a obtener.

La Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla realizo la capacitación e información de las labores a desarrollarse en la implementación de las 5 s, la reunión de se llevó a cabo en las instalaciones del MAC-Mejor atención al Ciudadano.

#### **2.7.6 Capacitación e información de las 5 S:**

Se le hará conocimiento de la importancia de la implementación de las 5 S y se forman equipos de trabajo considerando a todo el personal de la Subgerencia de transporte es indistintamente del cargo que desempeñen.

Los temas que se trataron son

- Se realizara la documentación y evaluación de la situación actual de la Subgerencia de transporte
- Registro fotográfico
- Presentación de los formatos a trabajar.

**Figura N°32**



**FIGURA 32 Capacitación e Información de las 5 “S”**

Fuente: Subgerencia de Transporte.

**Figura N°33**



**FIGURA 33 Capacitación e Información de las 5 “S”**

Fuente: Subgerencia de Transporte.

### **2.7.7 Seri- Clasificación y Seiton-Orden**

La Clasificación de documentos se llevara a cabo desde el 24 de julio al 4 de agosto del 2017, por tipo de documento:

- Informes

- Resoluciones
- Memorandos
- Cartas
- Requerimientos
- Papeletas

Asimismo se detallara la fecha de documento a clasificar y se va a ordenar de acuerdo al asunto en un file con el uso de las cartillas rojas el se podrá visualizar en el anexo N° y se obtendrán los siguientes beneficios:

Nos ayudara a encontrar fácilmente documentos u objetos de trabajo economizando tiempos y movimientos, nos facilitara regresar a su lugar los objetos o documentos que hemos utilizados y dando una mejor apariencia.

Nos ayudara a identificar cuando falta algo y las áreas de trabajo adquiere una mejor apariencia.

**Tabla 24 Tarjeta Roja de Informes:**

| item | Tarjeta de Clasificación y Orden de informes |     |                    |        |
|------|--|-----|--------------------|--------|
|      | Fecha  | N°  | Tipo de Documento  | File   |
| 1    | 01/02/2015                                   | 123 | Informe a Alcaldia | Tomo I |

**Elaboración Propia.**

**Tabla 25 Tarjeta Roja de Cartas:**

| item | Tarjeta de Clasificación y Orden de Cartas |    |  |        |
|------|--|----|--|--------|
|      | Fecha                                      |    | Tipo de Documento                        | File   |
| 1    | 01/04/2015                                 | 76 | Carta a la empresa Lideres de Pachacutec | Tomo I |

**Elaboración propia**

**Tabla 26 Tarjeta Roja de Resoluciones:**

| item | Tarjeta de Clasificación y Orden de Resoluciones |   |   |         |
|------|--|---|---|---------|
|      | Fecha  |   | Tipo de Documento   | File    |
| 1    | 01/04/2015                                       | 3 | Resolucion de Renovacion de Permiso de Operación a la empresa Corazon de Pachacutec | Tomo II |

**Elaboración propia.**

**Tabla 27 Tarjeta Roja de Memorando:**

| item | Tarjeta de Clasificación y Orden de Memorando |    |   |         |
|------|---|----|---|---------|
|      | Fecha   |    | Tipo de Documento   | File    |
| 1    | 01/06/2015                                    | 14 | Memorando Multiple de capacitacion a todo el personal de la | Tomo VI |

Elaboración propia.

**Tabla 28 Tarjeta Roja de Requerimientos:**

| item | Tarjeta de Clasificación y Orden de Requerimientos |      |  |          |
|------|--|------|--|----------|
|      | Fecha  |      | Tipo de Documento                          | File     |
| 1    | 01/06/2015   | 1745 | Requerimiento de asfalto y pintura trafico | Tomo III |

Elaboración propia.

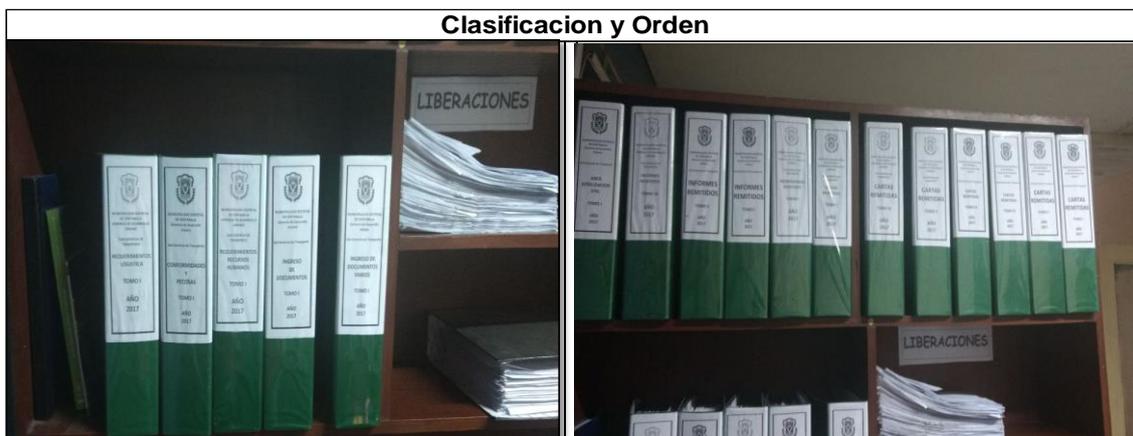
**Tabla 29 Tarjeta Roja de Papeletas de Infracción Municipal:**

| item | Tarjeta de Clasificación y Orden de Papeleta de Infraccion Municipal |      |                                  |        |
|------|--|------|----------------------------------|--------|
|      | Fecha  |      | Tipo de Documento                | File   |
| 1    | 01/06/2015   | 1234 | Papeleta de Infraccion Municipal | Tomo V |

Elaboración propia.

El personal de la Subgerencia de uso las tarjetas de clasificación y Orden para una mejora en la ubicación de documentos y así las solicitudes ingresadas sean resueltas en el tiempo establecido como se menciona en el tupa (Texto Único de Procedimiento Administrativo). A continuación se podrá visualizar el cambio realizado después de la implementación de las tarjetas de clasificación y orden en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

**Figura N°34:**



**FIGURA 34 Clasificación Después.**

Fuente: Subgerencia de Transporte.

**Figura N° 35:**



**FIGURA 35 Orden Después.**

Fuente: Subgerencia de Transporte

### 2.7.7.1 Cuantificamos los resultados:

En la Subgerencia de Transporte evaluara la Implementación de Clasificación y Orden desde el 24 de julio al 04 de agosto del 2017, utilizando la herramienta elaborada con el indicador de cantidad de documentos / cantidad de documentos clasificador y ordenados.

**Tabla 30 Ficha de Clasificación y Orden Después.**

| Ficha N° 02 Clasificación y Orden   |            |       |                                       |                        |  |
|---|------------|-------|---------------------------------------|------------------------|--|
|  | Entidad    |       | Municipalidad Distrital de Ventanilla |                        | Indicador  |
|   | Area       |       | Subgerencia de Transporte             |                        | Cantidad de documentos Clasificados y Ordenados x100 |
|   | Evaluador  |       | Bustamante Perez Jonatan Israel       |                        | Cantidad de Documentos                               |
|   | Item       | Fecha | Dias laborables                       | Cantidad de Documentos | Cantidad de documentos Clasificados y Ordenados      |
| 1   | 04/09/2017 | 5     | 650                                   | 600                    | 92.42  |
| 2   | 05/09/2017 |       | 570                                   | 550                    |  |
| 3   | 06/09/2017 |       | 480                                   | 470                    |  |
| 4   | 07/09/2017 |       | 510                                   | 480                    |  |
| 5   | 08/09/2017 |       | 370                                   | 330                    |  |
| 6   | 11/09/2017 | 5     | 410                                   | 370                    |  |
| 7   | 12/09/2017 |       | 320                                   | 280                    |  |
| 8   | 13/09/2017 |       | 260                                   | 240                    |  |
| 9   | 14/09/2017 |       | 220                                   | 190                    |  |
| 10  | 15/09/2017 |       | 170                                   | 150                    |  |
| <b>Total</b>  |            | 10    | 3960                                  | 3660                   |  |

**Elaboración propia.**

Se obtuvo un 92.42 % con respecto a la clasificación y orden de los documentos, el cual este resultado nos coloca en un buen desempeño.

|  |             |                          |
|--|-------------|--------------------------|
|  | 10% al 39%  | Actividad Insuficiente   |
|  | 40% al 79%  | Cumple pero debe Mejorar |
|  | 80% al 100% | Buen Desempeño           |

**2.7.8 Seiso-Limpiamos:**

La limpieza en la Subgerencia de Transporte se llevara a cabo desde el 8 de agosto al 11 de agosto del 2017.

En la etapa de limpieza se realiza utilizando hojas de control o verificación en todas las áreas de la oficina en los turno de mañana y tarde.

Utilizando esta 3era ayuda aumentar la vida útil de los equipos e instalaciones, menor probabilidad de contraer enfermedades, se produce menos accidentes, evitamos dañar el medio ambiente, los trabajadores se sienten reconfortados y se forma el hábito de la limpieza.

**Tabla 31 Ficha de Limpieza Después turno mañana:**

| Hoja de Verificacion- Limpieza               |              |              |      |         |       |
|--|--------------|--------------|------|---------|-------|
| La Limpieza de la Sub Gerencia de Transporte |              | turno Mañana | Malo | Regular | Bueno |
| Item   | Limpiamos    |              |      |         |       |
| 1  | Escritorios  |              |      |         | 1     |
| 2  | Estantes     |              |      |         |       |
| 3  | Impresora    |              |      |         | 1     |
| 4  | Ventanas     |              |      |         | 1     |
| 5  | Equipos      |              |      |         | 1     |
| 6  | Pisos        |              |      | 1       |       |
| 7  | Paredes      |              |      |         | 1     |
| 8  | Luminosos    |              |      |         | 1     |
| 9  | Archivadores |              |      |         |       |
| 10   | Documentos   |              |      | 1       |       |
| 11   | Armarios     |              |      | 1       |       |
| <b>Total</b>                                 |              |              |      | 3       | 6     |

Elaboración Propia

**Tabla 32 Ficha de Limpieza Después turno tarde:**

| Hoja de Verificacion- Limpieza               |              |             |      |         |       |
|--|--------------|-------------|------|---------|-------|
| La Limpieza de la Sub Gerencia de Transporte |              | turno Tarde | Malo | Regular | Bueno |
| Item   | Limpiamos    |             |      |         |       |
| 1  | Escritorios  |             |      | 1       |       |
| 2  | Estantes     |             |      |         | 1     |
| 3  | Impresora    |             |      |         | 1     |
| 4  | Ventanas     |             |      |         | 1     |
| 5  | Equipos      |             |      | 1       |       |
| 6  | Pisos        |             |      |         | 1     |
| 7  | Paredes      |             |      | 1       |       |
| 8  | Luminosos    |             |      | 1       |       |
| 9  | Archivadores |             |      |         | 1     |
| 10   | Documentos   |             |      | 1       |       |
| 11   | Armarios     |             |      | 1       |       |
| <b>Total</b>                                 |              |             |      | 6       | 5     |

Elaboración propia.

**FIGURA N° 36**



**FIGURA 36 Limpieza Después**

Fuente: Sub Gerencia de Transporte.

**FIGURA N° 37**



***FIGURA 37 Limpieza Después:***

**Fuente: Subgerencia de Transporte**

#### **2.7.8.1 Cuantificamos los resultados:**

En la Subgerencia de Transporte evaluara la Implementación de la Limpieza desde 7 de agosto al 11 de agosto del 2017, utilizando la herramienta elaborada con el indicador de cantidad de Limpieza Realizada / Limpieza Programada.

**Tabla 33 Ficha de Limpieza Después**

|  | Ficha N°002 Limpieza |        |                                       |                    |  |
|---|----------------------|--------|---------------------------------------|--------------------|--|
|   | Entidad              |        | Municipalidad Distrital de Ventanilla |                    | Indicador                                      |
|   | Area                 |        | Subgerente de Transporte              |                    | Limpieza Realizada x100<br>Limpieza Programada |
|   | Evaluador            |        | Bustamante Perez Jonatan              |                    |  |
| Item  | Fecha                | Turno  | Limpieza Programada                   | Limpieza Realizada | %  |
| 1   | 18/09/2017           | Mañana | 1                                     | 1                  | 90   |
|   |                      | Tarde  | 1                                     | 1                  |  |
| 2   | 19/09/2017           | Mañana | 1                                     | 1                  |  |
|   |                      | Tarde  | 1                                     | 1                  |  |
| 3   | 20/09/2017           | Mañana | 1                                     | 1                  |  |
|   |                      | Tarde  | 1                                     | 1                  |  |
| 4   | 21/09/2017           | Mañana | 1                                     | 1                  |  |
|   |                      | Tarde  | 1                                     | 1                  |  |
| 5   | 22/09/2017           | Mañana | 1                                     | 1                  |  |
|   |                      | Tarde  | 1                                     | 0                  |  |
| Total   |                      |        | 10                                    | 9                  |  |

**Elaboración propia.**

Se obtuvo un 90 % con respecto a la Limpieza en la Sub Gerencia de Transporte, el cual este resultado nos coloca en un buen desempeño.

|  |             |                          |
|--|-------------|--------------------------|
|  | 10% al 39%  | Actividad Insuficiente   |
|  | 40% al 79%  | Cumple pero debe Mejorar |
|  | 80% al 100% | Buen Desempeño           |

**2.7.9 SEIKETSU – Mantenemos:**

La Estandarización en la Subgerencia de Transporte se llevara a cabo desde el 14 de agosto al 19 de agosto del 2017.

La etapa de Estandarización es mantener el cumplimiento de las 3 etapas trabajando con calidad, uniformar y estandarizar lo logrado en las etapas anteriores. Vamos a mantener la Subgerencia de Transporte limpia, segura y bien organizada como en las anteriores etapas, la estandarización ayudara a mejorar la imagen del trabajador y la relación laboral trabajador / entidad, el bienestar del personal al crear un sitio de trabajo impecable en forma permanente, reducir costos por reparación, compartir responsabilidades entre los trabajadores, alargar el tiempo de vida de los equipos y sobre todo mantener que las metas alcanzadas perduren en el tiempo.

**Tabla 34 Estandarización Después:**

|  | Ficha N°002 de Estandarización                     |                                       |                  |   |            |        |
|---|--|---------------------------------------|------------------|---|------------|--------|
|   | Entidad  | Municipalidad Distrital de Ventanilla |                  |   |            |        |
|   | Area   | Subgerencia de Transporte             |                  |   |            |        |
|   | Evaluador  | Bustamante Perez Jonatan Israel       |                  |   |            |        |
|   | Fecha  | Desde                                 | 25/09/2017       | Hasta   | 29/09/2017 | 5 días |
|   | Puntaje  | 1                                     | Malo             | <b>Indicador</b><br><u>Estándares Obtenido x100</u><br>Estándares Esperados |            |        |
| 2   |  | Regular                               |                  |   |            |        |
| 3   |  | Aceptable                             |                  |   |            |        |
| 4   |  | Bueno                                 |                  |   |            |        |
| 5   |  | Muy Bueno                             |                  |   |            |        |
| Item  | Estandares   | Estandar Esperado                     | Estanda Obtenido | 80  |            |        |
| 1   | Se mantienen los Documentos Clasificados           | 5                                     | 4                |   |            |        |
| 2   | Se mantienen los documentos Ordenados              | 5                                     | 4                |   |            |        |
| 3   | Se mantienen los materiales y equipos limpios      | 5                                     | 4                |   |            |        |
| 4   | Se mantiene la Limpieza Programada                 | 5                                     | 4                |   |            |        |
| 5   | Los trabajadores tienen buena presentación laboral | 5                                     | 4                |   |            |        |
| <b>Total</b>  |  | 25                                    | 20               |   |            |        |

### Elaboración propia

Se obtuvo un 80 % con respecto a la Estandarización en la Sub Gerencia de Transporte, el cual este resultado nos coloca en un buen desempeño.

|  |             |                          |
|--|-------------|--------------------------|
|  | 10% al 39%  | Actividad Insuficiente   |
|  | 40% al 79%  | Cumple pero debe Mejorar |
|  | 80% al 100% | Buen Desempeño           |

### 2.7.10 Shitsuke – Disciplina

La Disciplina en la Subgerencia de Transporte se llevara a cabo desde el 21 de agosto al 1 de Setiembre del 2017. La etapa de Disciplina es reforzar los buenos hábitos y trabajar en forma constante con las normas establecidas. Igual que en las etapas anteriores obteniendo una mejor imagen del trabajador y relación relación laboral ante la entidad evitando llamadas de atención a los trabajadores, mejorando el desempeño con un ambiente de compañerismo, enfocados en los lineamientos a seguir.

**Tabla 35 Disciplina Después:**

|  | Ficha N°001 de Disciplina   |                                       |  |       |            |                    |
|---|---|---------------------------------------|--|-------|------------|--------------------|
|   | Entidad   | Municipalidad Distrital de Ventanilla |  |       |            |                    |
|   | Area  | Subgerencia de Transporte             |  |       |            |                    |
|   | Evaluador   | Bustamante Perez Jonatan Israel       |  |       |            |                    |
|   | Fecha   | Desde                                 | 02/10/2017   | Hasta | 13/10/2017 | 10 días laborables |
| Puntaje   | 1   | Malo                                  | Indicador<br>Disciplina Obtenida x100<br>Disciplina Esperada |       |            |                    |
|   | 2   | Regular                               |  |       |            |                    |
|   | 3   | Aceptable                             |  |       |            |                    |
|   | 4   | Bueno                                 |  |       |            |                    |
|   | 5   | Muy Bueno                             |  |       |            |                    |
| Item  | Disciplina  | Diciplina Esperada                    | Diciplina Obtenida   | 80    |            |                    |
| 1   | Se tienen acordados los horarios para reuniones de coordinacion con todo el personal    | 5                                     | 4  |       |            |                    |
| 2   | Se inspeccionan los equipos y materiales antes y despues de utilizarlas                 | 5                                     | 4  |       |            |                    |
| 3   | Los puestos de trabajo estan limpios antes y despues de la jornada laboral              | 5                                     | 4  |       |            |                    |
| 4   | Los planes de limpieza se realizan en la fecha establecida                              | 5                                     | 4  |       |            |                    |
| 5   | Se realizan actividades de confraternidad entre los trabajadores                        | 5                                     | 4  |       |            |                    |
| 6   | Se cuenta con solo lo necesario para trabajar   | 5                                     | 4  |       |            |                    |
| 7   | Todas las identificaciones en los estantes de material están actualizadas y se respetan | 5                                     | 4  |       |            |                    |
| 8   | Los escritorios se encuentran limpios   | 5                                     | 4  |       |            |                    |
| 9   | Piso está libre de polvo, basura, componentes y manchas                                 | 5                                     | 4  |       |            |                    |
| 10  | Los muebles están libres de polvo, manchas o residuos.                                  | 5                                     | 4  |       |            |                    |
| Total   |   | 50                                    | 40   |       |            |                    |

### Elaboración propia

Se obtuvo un 80 % con respecto a la Disciplina en la Sub Gerencia de Transporte, el cual este resultado nos coloca en un buen desempeño.

|  |             |                          |
|--|-------------|--------------------------|
|  | 10% al 39%  | Actividad Insuficiente   |
|  | 40% al 79%  | Cumple pero debe Mejorar |
|  | 80% al 100% | Buen Desempeño           |

### 2.7.10.1 Resultados:

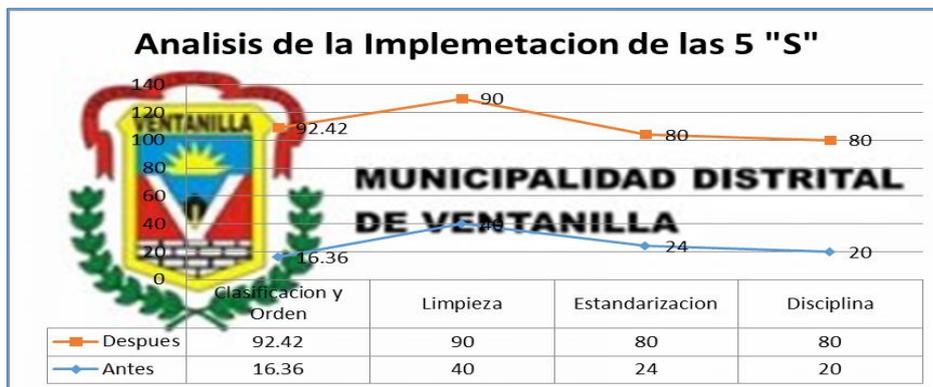
La implementación de las 5 S en la Sub Gerencia de Transporte Obtuvo el siguiente resultado.

**Tabla 36 Antes y Después de la Implementación de las 5 S**

| 5 S  |                       |       |         |
|------|-----------------------|-------|---------|
| Item | Etapas                | Antes | Despues |
| 1    | Clasificacion y Orden | 16.36 | 92.42   |
| 2    | Limpieza              | 40    | 90      |
| 3    | Estandarizacion       | 24    | 80      |
| 4    | Disciplina            | 20    | 80      |

Elaboración propia:

**Figura N° 37:**



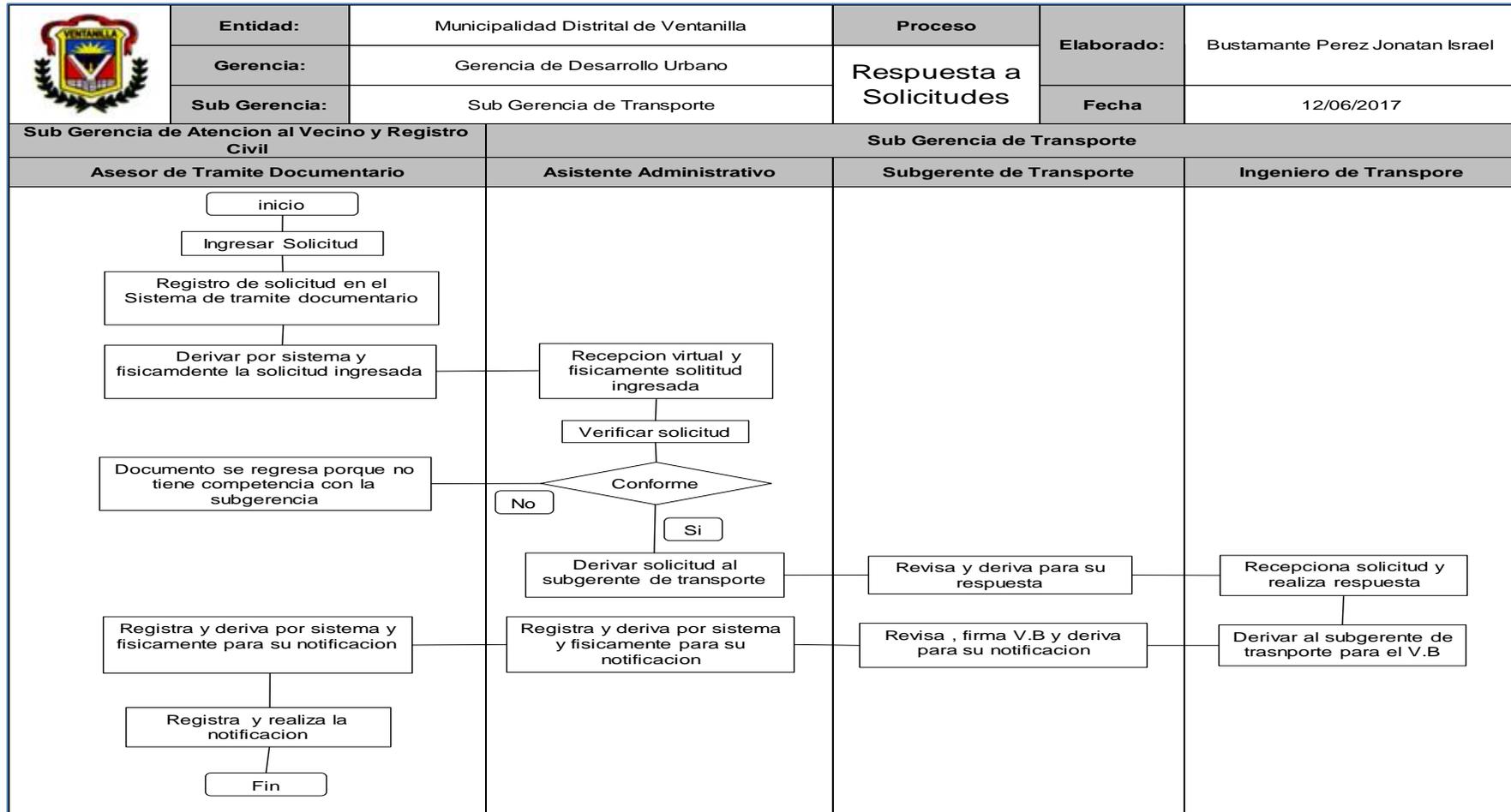
**FIGURA 38 Análisis de Resultado del Antes y Después de las 5 "S"**

**Elaboración propia**

Las 5 "S" antes de la implementación se evaluó desde el 12 de junio al 21 julio del 2017 obteniendo un 25.09 & con una actividad insuficiente, es así que la implementación se ejecutó del 24 de julio al 01 de setiembre obteniendo un 85.61 % ubicándonos en un buen desempeño.

A continuación se realizara la calidad de servicio después, con el diagrama de flujo, diagrama de operaciones y el diagrama de actividades de proceso.

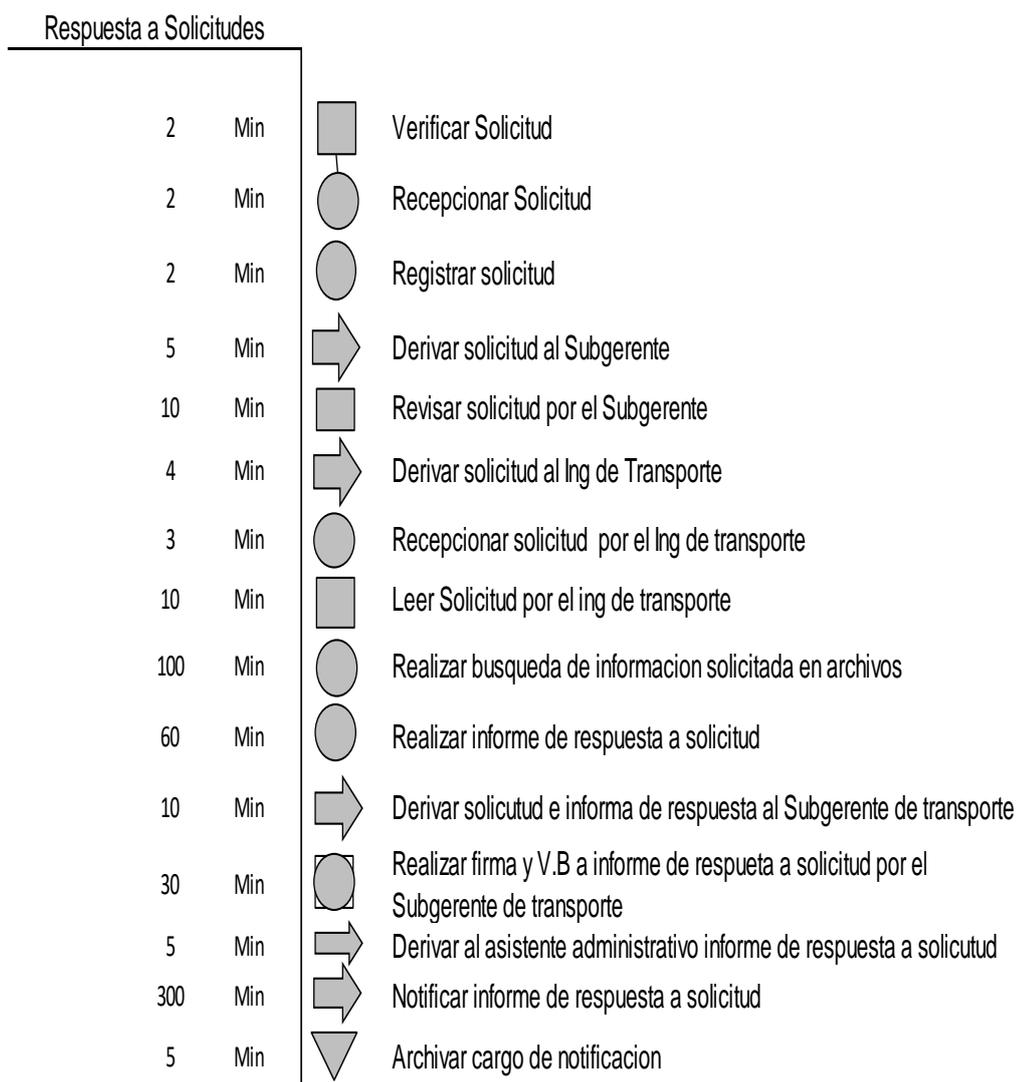
**Figura N°39:**



**FIGURA 39 Diagrama de Flujo de Respuesta a Solicitudes Después.**

Elaboración propia.

**Figura N° 40:**



| Resumen |                     |       |          |        |
|---------|---------------------|-------|----------|--------|
| Item    | Actividad           | Icono | Cantidad | Tiempo |
| 1       | Operación           | ●     | 5        | 167    |
| 2       | Inspeccion          | ■     | 3        | 22     |
| 3       | Transporte          | ➡     | 5        | 324    |
| 4       | Operación combinada | ⊗     | 1        | 30     |
| 5       | Almacenar           | ▼     | 1        | 5      |
| Total   |                     |       |          | 548    |

**FIGURA 40 Diagrama de Operaciones de Proceso de Respuesta a Solicitudes Después.**

Elaboración propia.

**Figura N° 41:**

| Paso  | Actividad  | Tiempo |         | Tipo de Actividad |            |            |                     |         | Observacion |
|-------|--|--------|---------|-------------------|------------|------------|---------------------|---------|-------------|
|       |  |        |         | Operación         | Inspeccion | Transporte | Operación Combinada | Almacen |             |
|       |  |        |         | ○                 | □          | ➔          | ◻                   | ▽       |             |
| 1     | Verificar Solicitud  | 2      | minutos |                   | ●          |            |                     |         |             |
| 2     | Recepcionar Solicitud  | 2      | minutos | ●                 |            |            |                     |         |             |
| 3     | Registrar solicitud  | 2      | minutos | ●                 |            |            |                     |         |             |
| 4     | Derivar solicitud al Subgerente  | 5      | minutos |                   |            | ●          |                     |         |             |
| 5     | Revisar solicitud por el Subgerente  | 10     | minutos |                   | ●          |            |                     |         |             |
| 6     | Derivar solicitud al Ing de Transporte   | 4      | minutos |                   |            | ●          |                     |         |             |
| 7     | Recepcionar solicitud por el Ing de transporte   | 3      | minutos | ●                 |            |            |                     |         |             |
| 8     | Leer Solicitud por el ing de transporte  | 10     | minutos |                   | ●          |            |                     |         |             |
| 9     | Realizar busqueda de informacion solicitada en archivos                                | 100    | minutos | ●                 |            |            |                     |         |             |
| 10    | Realizar informe de respuesta a solicitud  | 60     | minutos | ●                 |            |            |                     |         |             |
| 11    | Derivar solicitud e informa de respuesta al Subgerente de transporte                   | 10     | minutos |                   |            | ●          |                     |         |             |
| 12    | Realizar firma y V.B a informe de respuesa a solicitud por el Subgerente de transporte | 30     | minutos |                   |            |            | ●                   |         |             |
| 13    | Derivar al asistente administrativo informe de respuesta a solicitud                   | 5      | minutos |                   |            | ●          |                     |         |             |
| 14    | Notificar informe de respuesta a solicitud   | 300    | minutos |                   |            | ●          |                     |         |             |
| 15    | Archivar cargo de notificacion   | 5      | minutos |                   |            |            |                     | ●       |             |
| Total |  | 548    | minutos |                   |            |            |                     |         |             |

**FIGURA 41 Diagrama de Actividades de Operaciones de Respuesta a Solicitudes Después.**

**Elaboración Propia.**

## **2.8 Análisis del Diagrama de Operaciones y Actividades de Proceso de Solicitudes Resueltas:**

De acuerdo al Grafico N° 16 del Diagrama de operaciones de Solicitudes Resueltas antes, se obtuvo un total de 768 minutos el cual equivale a 12 horas y 47 minutos dicho proceso.

Asimismo después de la implementación de las 5 "S" se realizó nuevamente el análisis del diagrama de operaciones del Grafico N° 39, se obtuvo un total de 548 minutos el cual equivale a 9 horas y 13 minutos.

En conclusión se redujo el tiempo eliminando 3 horas y 34 minutos en el proceso de solicitudes resueltas.

**Tabla 37 Fiabilidad en Respuesta a Solicitudes del 14/09 al 13/10 del 2017**

|  |            | Ficha N°002 de Fiabilidad |                                       |  |                                     |  |
|---|------------|---------------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------------|--|
|   |            | Entidad                   | Municipalidad Distrital de Ventanilla |  |                                     |  |
|   |            | Area                      | Subgerencia de Transporte             |  |                                     |  |
|   |            | Evaluador                 | Bustamante Perez Jonatan Israel       |  |                                     |  |
| Item  | Fecha      | Dias Laborables           | Cantidad de solicitudes ingresadas    | Tiempo de acuerdo al Texto Unico de Procedimiento (Tupa) |                                     | $\frac{\text{Cantidad de Solicitudes resueltas a Tiempo} \times 100}{\text{Cantidad de Solicitudes Ingresadas}}$ |
|   |            |                           |                                       | Solicitudes resueltas en los 5 Dias (Tupa)               | Fuera de plazo de los 5 Dias (Tupa) | %  |
| 1   | 04/09/2017 | 5                         | 70                                    | 62   | 8                                   | 88.22  |
| 2   | 05/09/2017 |                           | 65                                    | 54   | 11                                  |  |
| 3   | 06/09/2017 |                           | 60                                    | 55   | 5                                   |  |
| 4   | 07/09/2017 |                           | 55                                    | 51   | 4                                   |  |
| 5   | 08/09/2017 |                           | 50                                    | 44   | 6                                   |  |
| 6   | 11/09/2017 | 5                         | 48                                    | 41   | 7                                   |  |
| 7   | 12/09/2017 |                           | 40                                    | 31   | 9                                   |  |
| 8   | 13/09/2017 |                           | 50                                    | 41   | 9                                   |  |
| 9   | 14/09/2017 |                           | 55                                    | 47   | 8                                   |  |
| 10  | 15/09/2017 |                           | 58                                    | 52   | 6                                   |  |
| 11  | 18/09/2017 | 5                         | 57                                    | 51   | 6                                   |  |
| 12  | 19/09/2017 |                           | 65                                    | 57   | 8                                   |  |
| 13  | 20/09/2017 |                           | 69                                    | 62   | 7                                   |  |
| 14  | 21/09/2017 |                           | 46                                    | 37   | 9                                   |  |
| 15  | 22/09/2017 |                           | 52                                    | 48   | 4                                   |  |
| 16  | 25/09/2017 | 5                         | 45                                    | 38   | 7                                   |  |
| 17  | 26/09/2017 |                           | 53                                    | 48   | 5                                   |  |
| 18  | 27/09/2017 |                           | 34                                    | 29   | 5                                   |  |
| 19  | 28/09/2017 |                           | 44                                    | 38   | 6                                   |  |
| 20  | 29/09/2017 |                           | 75                                    | 67   | 8                                   |  |
| 21  | 02/10/2017 | 5                         | 64                                    | 59   | 5                                   |  |
| 22  | 03/10/2017 |                           | 69                                    | 63   | 6                                   |  |
| 23  | 04/10/2017 |                           | 46                                    | 39   | 7                                   |  |
| 24  | 05/10/2017 |                           | 59                                    | 53   | 6                                   |  |
| 25  | 06/10/2017 |                           | 48                                    | 44   | 4                                   |  |
| 26  | 09/10/2017 | 5                         | 61                                    | 53   | 8                                   |  |
| 27  | 10/10/2017 |                           | 68                                    | 62   | 6                                   |  |
| 28  | 11/10/2017 |                           | 53                                    | 48   | 5                                   |  |
| 29  | 12/10/2017 |                           | 51                                    | 47   | 4                                   |  |
| 30  | 13/10/2017 |                           | 43                                    | 36   | 7                                   |  |
| <b>TOTAL</b>  |            | 30                        | 348                                   | 307  | 41                                  |  |

**Elaboración propia**

Asimismo 307 solicitudes fueron resueltas a tiempo, dejando fuera de plazo a 41, esto nos coloca en un 88,22% con respecto a Fiabilidad.

Figura N° 42:

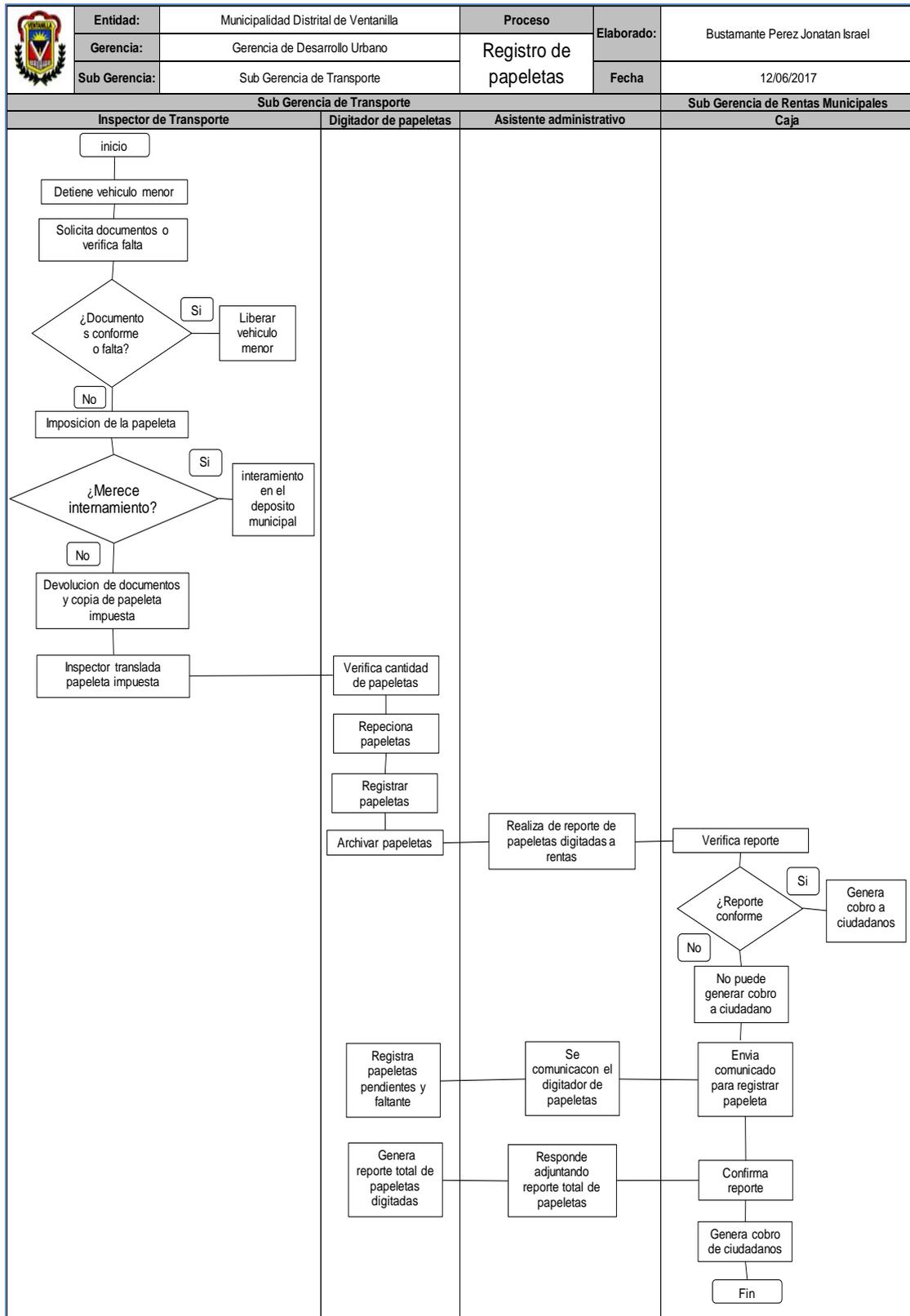
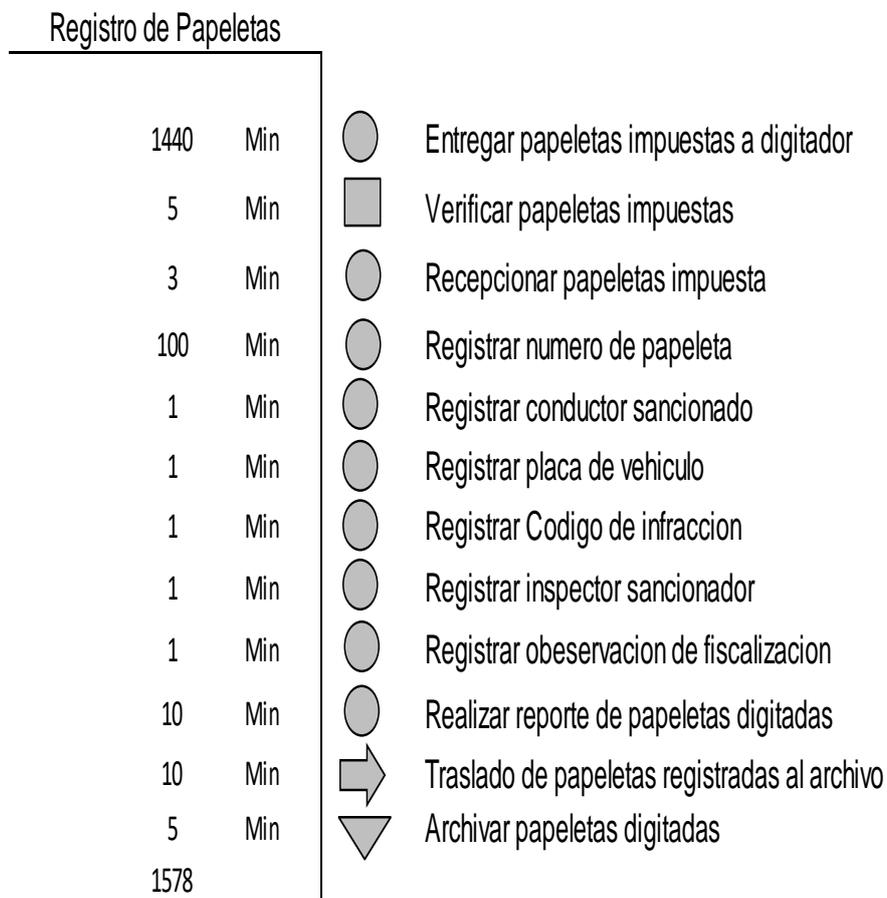


FIGURA 42 Diagrama de Flujo de Registro de Papeletas Después

Elaboración propia.

**Figura N° 43:**



| Resumen    |   |          |        |
|------------|---|----------|--------|
| Actividad  |   | Cantidad | Tiempo |
| Operación  | ● | 9        | 1578   |
| Inspeccion | ■ | 3        | 5      |
| Transporte | ➡ | 5        | 10     |
| Almacenar  | ▼ | 1        | 5      |
| Total      |   |          | 1598   |

**FIGURA 43 Diagrama de Operaciones de Proceso de Registro de Papeletas después**

Elaboración propia.

**Figura N° 44:**

| Paso  | Actividad                                    | Tiempo |         | Tipo de Actividad |            |            |         | Observacion |
|-------|--|--------|---------|-------------------|------------|------------|---------|-------------|
|       |  |        |         | Operación         | Inspeccion | Transporte | Almacen |             |
|       |  |        |         | ○                 | □          | ➡          | ▽       |             |
| 1     | Entregar papeletas impuestas a digitador     | 1440   | minutos | ○                 |            |            |         |             |
| 2     | Verificar papeletas impuestas                | 5      | minutos |                   | □          |            |         |             |
| 3     | Recepcionar papeletas impuesta               | 3      | minutos | ○                 |            |            |         |             |
| 4     | Registrar numero de papeleta                 | 100    | minutos | ○                 |            |            |         |             |
| 5     | Registrar conductor sancionado               | 1      | minutos | ○                 |            |            |         |             |
| 6     | Registrar placa de vehiculo                  | 1      | minutos | ○                 |            |            |         |             |
| 7     | RegistrarCodigo de infraccion                | 1      | minutos | ○                 |            |            |         |             |
| 8     | Registrar inspector sancionador              | 1      | minutos | ○                 |            |            |         |             |
| 9     | Registrar obeservacion de fiscalizacion      | 1      | minutos | ○                 |            |            |         |             |
| 10    | Realizar reporte de papeletas digitadas      | 10     | minutos | ○                 |            |            |         |             |
| 11    | Traslado de papeletas registradas al archivo | 10     | minutos |                   |            | ➡          |         |             |
| 12    | Archivar papeletas digitadas                 | 5      | minutos | ○                 |            |            |         |             |
| Total |  | 1578   | minutos |                   |            |            |         |             |

**FIGURA 44 Diagrama de Actividades de Operaciones de Registro de Papeletas Después.**

**Elaboración Propia.**

## **2.9 Análisis del Diagrama de Operaciones y Actividades de Proceso de Registro de Papeletas.**

De acuerdo al Grafico N° 17 del Diagrama de operaciones de Registro de papeletas antes, se obtuvo un total de 1778 minutos el cual equivale a 29 horas y 63 minutos dicho proceso.

Asimismo después de la implementación de las 5 “S” se realizó nuevamente el análisis del diagrama de operaciones del Grafico N° 40, se obtuvo un total de 1578 minutos el cual equivale a 26 horas y 30 minutos.

En conclusión se redujo el tiempo eliminando 3 horas y 33 minutos en el proceso de registro de papeletas.

**Tabla 38 Capacidad de Respuesta en Registro de Papeletas del 14/09 al 13/10 del 2017**

|  | Ficha N°002 de Capacidad de Respuesta |                                       |                       |                       |                         |   |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|---|
|   | Entidad                               | Municipalidad Distrital de Ventanilla |                       |                       |                         |   |
|   | Area                                  | Subgerencia de Transporte             |                       |                       |                         |   |
|   | Evaluador                             | Bustamante Perez Jonatan Israel       |                       |                       |                         |   |
| Item  | Fecha                                 | Dias laborables                       | Cantidad de papeletas | Papeletas Digitadas   |                         | Cantidad de Papeletas Digitadas a Tiempo x100 |
|   |                                       |                                       |                       | Antes de las 24 horas | Despues de las 24 horas | Cantidad de Papeletas                         |
|   |                                       |                                       |                       |                       |                         | %   |
| 1   | 04/09/2017                            | 5                                     | 25                    | 23                    | 2                       | 83.37   |
| 2   | 05/09/2017                            |                                       | 32                    | 30                    | 2                       |   |
| 3   | 06/09/2017                            |                                       | 37                    | 34                    | 3                       |   |
| 4   | 07/09/2017                            |                                       | 29                    | 24                    | 5                       |   |
| 5   | 08/09/2017                            |                                       | 35                    | 28                    | 7                       |   |
| 6   | 11/09/2017                            | 5                                     | 27                    | 23                    | 4                       |   |
| 7   | 12/09/2017                            |                                       | 24                    | 21                    | 3                       |   |
| 8   | 13/09/2017                            |                                       | 42                    | 35                    | 7                       |   |
| 9   | 14/09/2017                            |                                       | 27                    | 25                    | 2                       |   |
| 10  | 15/09/2017                            |                                       | 35                    | 30                    | 5                       |   |
| 11  | 18/09/2017                            | 5                                     | 20                    | 17                    | 3                       |   |
| 12  | 19/09/2017                            |                                       | 30                    | 27                    | 3                       |   |
| 13  | 20/09/2017                            |                                       | 39                    | 34                    | 5                       |   |
| 14  | 21/09/2017                            |                                       | 41                    | 35                    | 6                       |   |
| 15  | 22/09/2017                            |                                       | 26                    | 23                    | 3                       |   |
| 16  | 25/09/2017                            | 5                                     | 43                    | 35                    | 8                       |   |
| 17  | 26/09/2017                            |                                       | 32                    | 26                    | 6                       |   |
| 18  | 27/09/2017                            |                                       | 30                    | 23                    | 7                       |   |
| 19  | 28/09/2017                            |                                       | 25                    | 17                    | 8                       |   |
| 20  | 29/09/2017                            |                                       | 36                    | 29                    | 7                       |   |
| 21  | 02/10/2017                            | 5                                     | 33                    | 25                    | 8                       |   |
| 22  | 03/10/2017                            |                                       | 38                    | 35                    | 3                       |   |
| 23  | 04/10/2017                            |                                       | 26                    | 17                    | 9                       |   |
| 24  | 05/10/2017                            |                                       | 24                    | 19                    | 5                       |   |
| 25  | 06/10/2017                            |                                       | 49                    | 36                    | 13                      |   |
| 26  | 09/10/2017                            | 5                                     | 41                    | 36                    | 5                       |   |
| 27  | 10/10/2017                            |                                       | 31                    | 28                    | 3                       |   |
| 28  | 11/10/2017                            |                                       | 33                    | 27                    | 6                       |   |
| 29  | 12/10/2017                            |                                       | 25                    | 18                    | 7                       |   |
| 30  | 13/10/2017                            |                                       | 51                    | 42                    | 9                       |   |
| <b>TOTAL</b>  |                                       | <b>30</b>                             | <b>986</b>            | <b>822</b>            | <b>164</b>              |   |

**Elaboración propia**

De acuerdo a la tabla N°35 ingresaron 986 papeletas de las cuales 822 fueron registradas a tiempo, dejando fuera a 164 papeletas, esto nos coloca en un 83,37% con respecto a la capacidad de Respuesta.

## 2.10 Antes y Después de la Calidad de Servicio

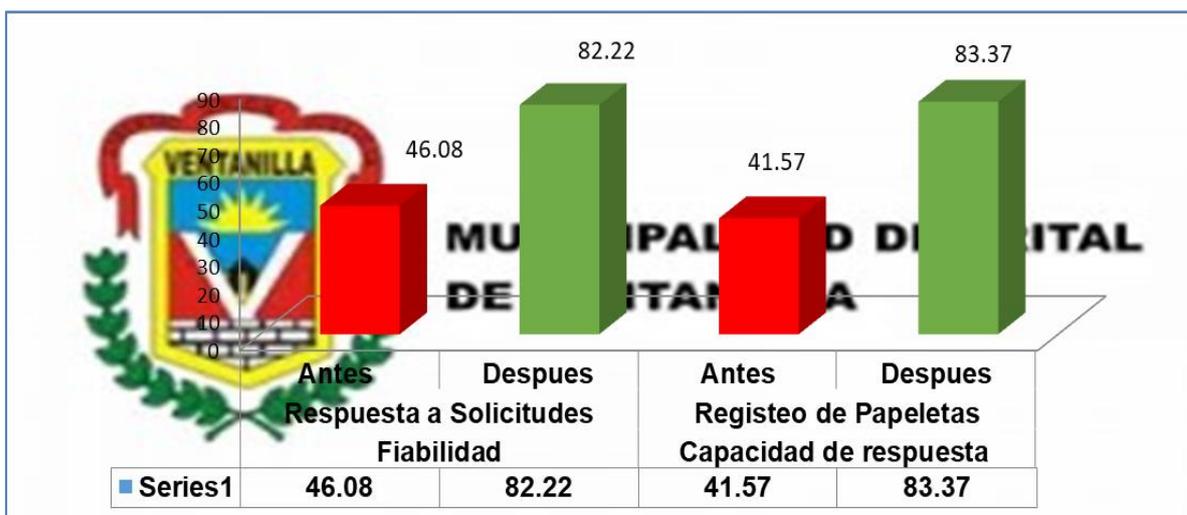
La calidad de servicio con respecto a la fiabilidad y capacidad de respuesta obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 39 Calidad de Servicio antes y después de la implementación:**

| Calidad de Servicio     |         |                        |         |
|-------------------------|---------|------------------------|---------|
| Fiabilidad              |         | Capacidad de respuesta |         |
| Respuesta a Solicitudes |         | Registeo de Papeletas  |         |
| Antes                   | Despues | Antes                  | Despues |
| 46.08                   | 82.22   | 41.57                  | 83.37   |

Elaboración propia

**Figura N° 45:**



**FIGURA 45 Análisis de la Calidad de Servicio del Antes y Después de la Implantación.**

Elaboración propia

## 2.11 Análisis económico – Financiero.

**Tabla 40 Financiamiento Humano.**

| Item         | Area       | Apellido          | Nombre    | Cargo                     | Monto Total          | Monto Por Dia     | Monto Por Hora    |
|--------------|------------|-------------------|-----------|---------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
| 1            | Transporte | Rosas Moloche     | Luis      | Sub Gerente de Transporte | S/. 5.500,00         | S/. 183,33        | S/. 22,92         |
| 4            |            | Bustamante Perez  | Jonatan   | Asistnte Administrativo   | S/. 1.500,00         | S/. 50,00         | S/. 6,25          |
| 2            |            | Osorio Vera       | Angela    | Tecnico de Transporte     | S/. 4.000,00         | S/. 133,33        | S/. 16,67         |
| 3            |            | Vergara Rojas     | Enrique   | Tecnico de Transporte     | S/. 3.500,00         | S/. 116,67        | S/. 14,58         |
| 4            |            | Panta Najas       | Elvis     | Tecnico de Transporte     | S/. 2.200,00         | S/. 73,33         | S/. 9,17          |
| 5            |            | Guerra Pinchi     | Carel     | Digitadora                | S/. 1.200,00         | S/. 40,00         | S/. 5,00          |
| 6            |            | Cuipal Huerta     | Juan      | Supervisor de Transpore   | S/. 2.000,00         | S/. 66,67         | S/. 8,33          |
| 7            |            | Cesèdes Montalvan | Alejandro | Supervisor de Transpore   | S/. 2.000,00         | S/. 66,67         | S/. 8,33          |
| 8            |            | Gargia Garcia     | Francisco | Supervisor de Transpore   | S/. 2.000,00         | S/. 66,67         | S/. 8,33          |
| 9            |            | Renteria Garcia   | Teofilo   | Encargado Deposito        | S/. 1.400,00         | S/. 46,67         | S/. 5,83          |
| <b>Total</b> |            |                   |           |                           | <b>S/. 25.300,00</b> | <b>S/. 843,33</b> | <b>S/. 105,42</b> |

Elaboración propia

**Tabla 41 Financiamiento de Materiales**

| Recursos Materiales |                |          |                |                |
|---------------------|----------------|----------|----------------|----------------|
| Materiales          | unidad/ medida | cantidad | costo unitario | costo total    |
| Hojas bond millar   | unidad         | 3        | s/. 15         | s/. 45         |
| Lapiceros           | unidad         | 5        | s/. 1          | s/. 5          |
| Tintas              | unidad         | 2        | s/. 38         | s/. 75         |
| Correctores         | unidad         | 2        | s/. 2          | s/. 4          |
| Resaltadores        | unidad         | 1        | s/. 1          | s/. 1          |
| Memorias usb        | unidad         | 1        | s/. 25         | s/. 25         |
| Folder manila a-4   | paquete        | 1        | s/. 10         | s/. 10         |
| Lapices             | paquete        | 5        | s/. 1          | s/. 5          |
| Plumones            | paquete        | 2        | s/. 10         | s/. 20         |
| BLOCKS              | unidad         | 1        | s/. 4          | s/. 4          |
| Fails               | unidad         | 1        | s/. 10         | s/. 10         |
| Faster              | paquete        | 1        | s/. 10         | s/. 10         |
| Libros              | unidad         | 3        | s/. 80         | s/. 240        |
| <b>total</b>        |                |          |                | <b>s/. 454</b> |

Elaboración propia.

**Tabla 42 Financiamiento de Servicios.**

| Servicios Utilizados |                          |                     |
|----------------------|--------------------------|---------------------|
| Item                 | Tipo                     | Costo total         |
| 1                    | servicio de comunicación | s/. 90,00           |
| 2                    | servicio de transporte   | s/. 1.150,00        |
| 3                    | viaticos                 | s/. 280,00          |
| 4                    | servicios de impresión   | s/. 150,00          |
| 5                    | otros                    | s/. 300,00          |
| 6                    | <b>total</b>             | <b>s/. 1.970,00</b> |

Elaboración propia

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis descriptivo:

En la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla se realizó la recopilación de 30 datos desde el 12 de junio al 21 de Julio del 2017,

**Tabla 43 Fechas del levantamiento de información- PRE-TEST**

| pre test | Semana     |            | Dias | V.I - 5S              | V.D - Calidad de Servicio |                        | Antes |
|----------|------------|------------|------|-----------------------|---------------------------|------------------------|-------|
|          | 12/06/2017 | 16/06/2017 | 5    | Clasificacion y Orden | Fiabilidad                | Capacidad de Respuesta |       |
|          | 19/06/2017 | 23/06/2017 | 5    |                       |                           |                        |       |
|          | 26/06/2017 | 30/06/2017 | 5    | Limpieza              |                           |                        |       |
|          | 03/07/2017 | 07/07/2017 | 5    | Estandarizacion       |                           |                        |       |
|          | 10/07/2017 | 14/07/2017 | 5    | Diciplina             |                           |                        |       |
|          | 17/07/2017 | 21/07/2017 | 5    |                       |                           |                        |       |
|          | Total      |            | 30   |                       |                           |                        |       |

Elaboración propia.

**Tabla 44 Fechas de la Implementación:**

| implementacion | Semana     |            | Dias | V.I - 5 S             | Duracion de implementacion |
|----------------|------------|------------|------|-----------------------|----------------------------|
|                | 24/07/2017 | 28/07/2017 | 5    | Clasificacion y Orden |                            |
|                | 31/07/2017 | 04/08/2017 | 5    |                       |                            |
|                | 07/08/2017 | 11/08/2017 | 5    | Limpieza              |                            |
|                | 14/08/2017 | 19/08/2017 | 5    | Estandarizacion       |                            |
|                | 21/08/2017 | 25/08/2017 | 5    | Diciplina             |                            |
|                | 28/08/2017 | 01/09/2017 | 5    |                       |                            |
|                | Total      |            | 30   |                       |                            |

Elaboración propia.

**Tabla 45 Fechas del levantamiento de información- POS-TEST**

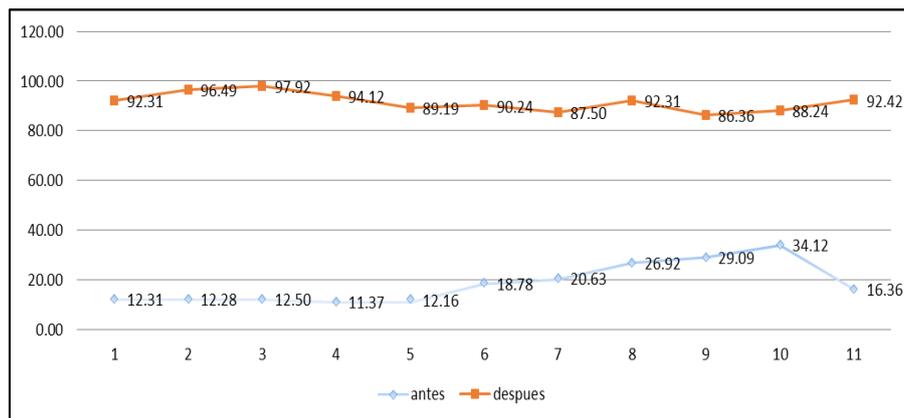
| post test | Semana     |            | Dias | V.I - 5S              | V.D - Calidad de Servicio |                        | Despues |
|-----------|------------|------------|------|-----------------------|---------------------------|------------------------|---------|
|           | 04/09/2017 | 08/09/2017 | 5    | Clasificacion y Orden | Fiabilidad                | Capacidad de Respuesta |         |
|           | 11/09/2017 | 15/09/2017 | 5    |                       |                           |                        |         |
|           | 18/09/2017 | 22/09/2017 | 5    | Limpieza              |                           |                        |         |
|           | 25/09/2017 | 29/09/2017 | 5    | Estandarizacion       |                           |                        |         |
|           | 02/10/2017 | 06/10/2017 | 5    | Diciplina             |                           |                        |         |
|           | 09/10/2017 | 13/10/2017 | 5    |                       |                           |                        |         |
|           | Total      |            | 30   |                       |                           |                        |         |

Elaboracion propia.

### 3.2.1 Las 5 “S”.

Se realizará el análisis descriptivo de la variable independiente (Las 5S) y sus dimensiones (Clasificación y Orden, Limpieza, Estandarización, Disciplina) mediante cuadros y gráficos comparativos en donde se reflejara el pre y post – test de la mejora realizada.

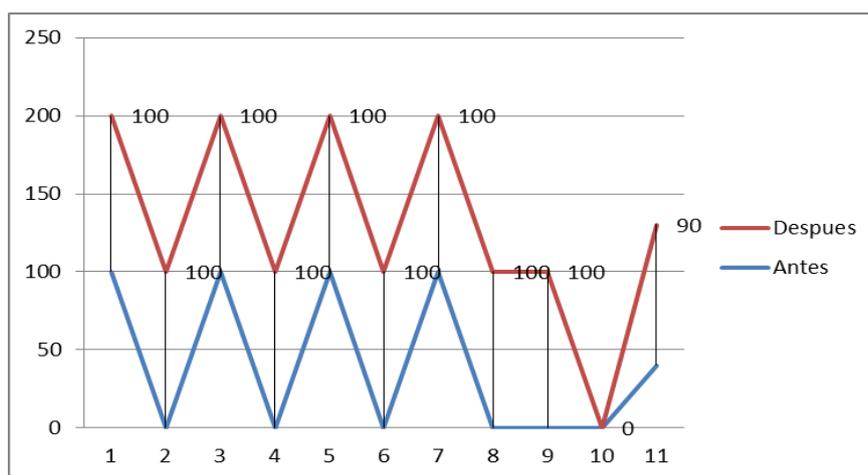
**Figura N°46:**



**FIGURA 46 Clasificación y Orden Pre y Pos Test.**

Elaboración propia

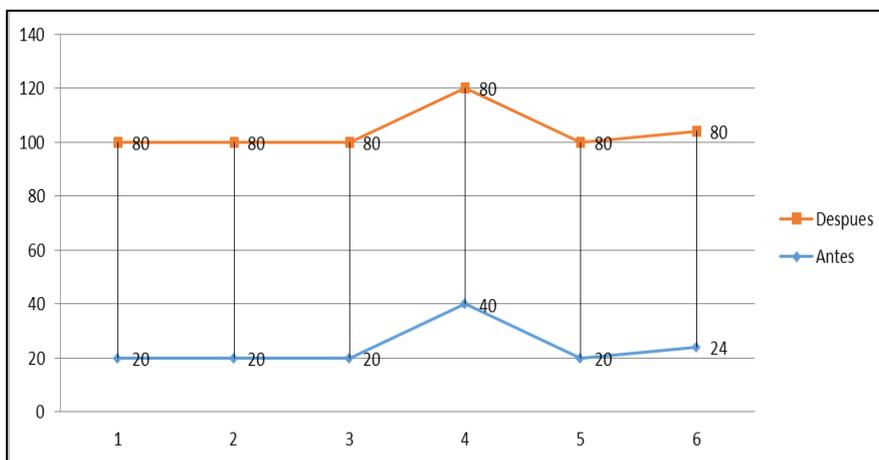
**Figura N°47:**



**FIGURA 47 Limpieza Pre y Pos Test.**

Elaboración propia.

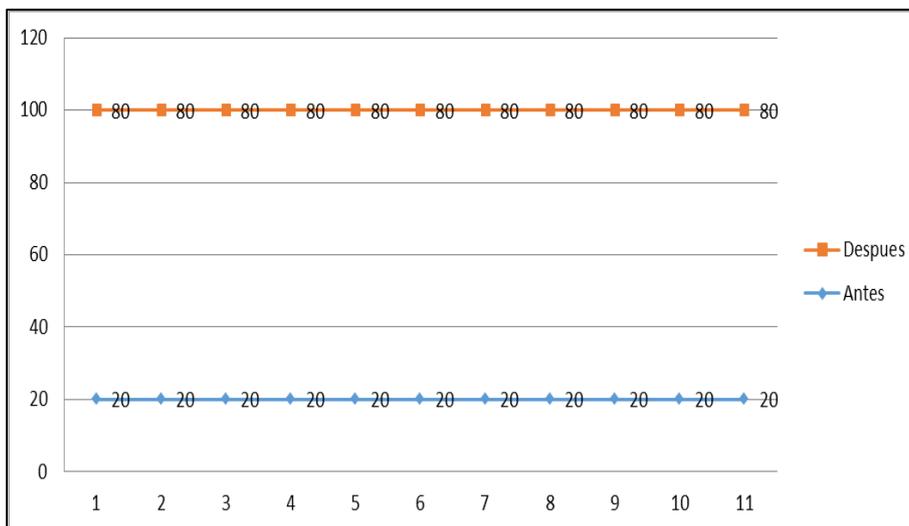
**Figura N°48:**



**FIGURA 48 Estandarización Pre y Pos Test.**

Elaboración propia.

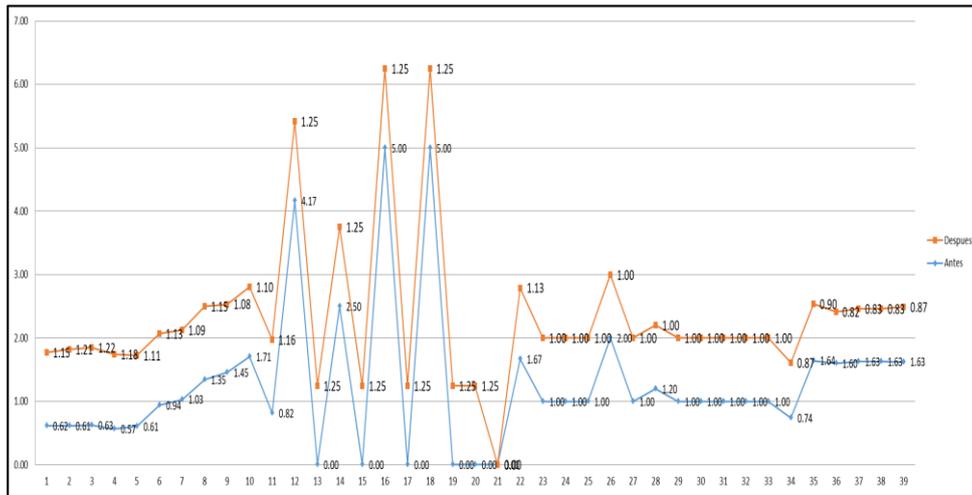
**Figura N°49:**



**FIGURA 49 Disciplina Pre y Pos Test.**

Elaboración propia

**Figura N°50:**



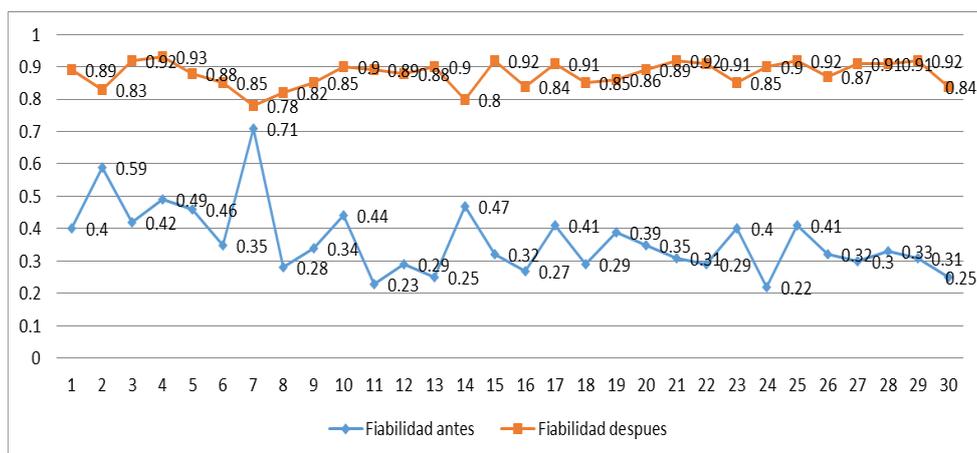
**FIGURA 50 Las 5 S Pre y Pos Test.**

Elaboracion propia.

### 3.2.2 La Calidad de Servicio:

Se realizará el análisis descriptivo de la variable dependiente la Calidad de Servicio. y sus dimensiones (Fiabilidad y Capacidad de Respuesta) mediante cuadros y gráficos comparativos en donde se reflejara el pre y post –test de la mejora realizada.

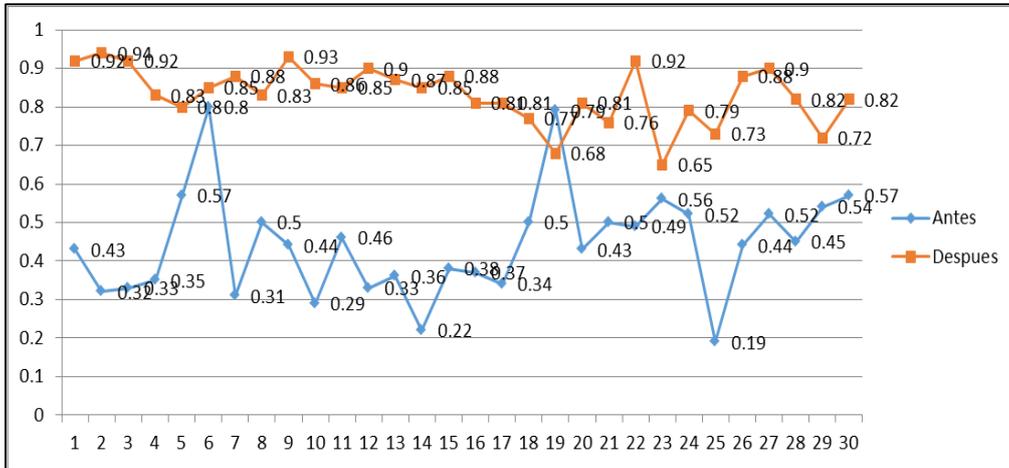
**Figura N°51:**



**FIGURA 51 Fiabilidad Pre y Pos Test.**

Elaboracion propia

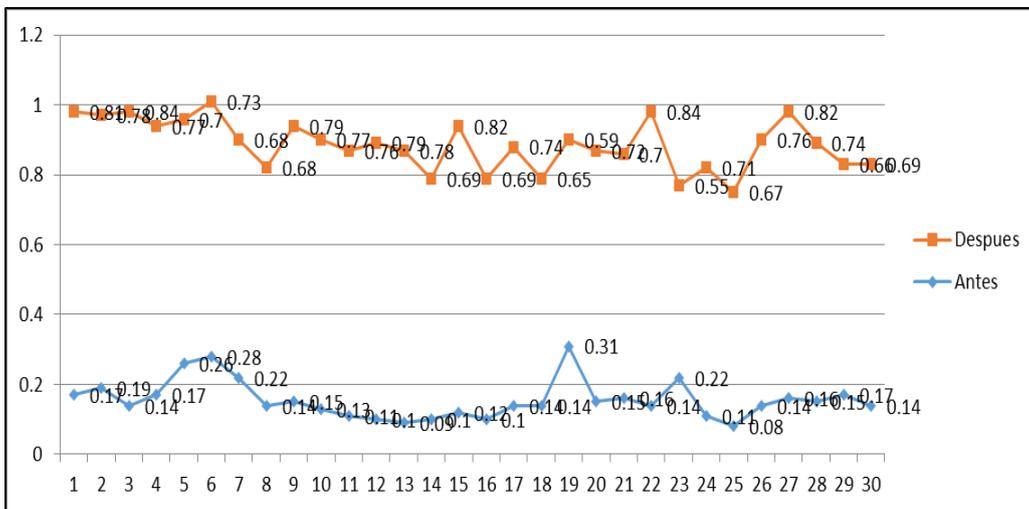
**Figura N°52:**



**FIGURA 52 Capacidad de Respuesta Pre y Pos Test.**

Elaboracion propia

**Figura N°53:**



**FIGURA 53 Calidad de Servicio Pre y Pos Test.**

Elaboracion propia

### 3.3 Análisis inferencial:

#### 3.3.1 Análisis de la hipótesis general

$H_a$ : La implementación de las 5's mejora la Calidad de Servicio en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

A fin de poder contrastar la hipótesis general, es necesario primero determinar si los datos que corresponden a la serie de la Calidad de Servicio antes y después tienen un comportamiento paramétrico, para tal fin y en vista que las series de ambos datos son en cantidad 30, se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si  $p_{valor} \leq 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico

Si  $p_{valor} > 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

**Tabla 46 Prueba de Normalidad de Calidad de Servicio con Shapiro-Wilk**

| Pruebas de normalidad |                 |    |      |
|-----------------------|-----------------|----|------|
|                       | Shapiro-Wilk    |    |      |
|                       | Estadístic<br>o | gl | Sig. |
| ANTES                 | ,883            | 30 | ,003 |
| DESPUES               | ,963            | 30 | ,377 |

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

**Fuente: SPSS**  
**Elaboración propia**

De la Tabla 42, se puede verificar que la significancia de la calidad de servicio antes tiene valor menor a 0.05 y la calidad de servicio después mayor a 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión al obtener un resultado de datos no paramétricos y paramétricos se procederá al análisis con el estadígrafo de Wilcoxon.

## Contrastación de la hipótesis general

$H_0$ : La implementación de las 5's no mejora la Calidad de Servicio en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

$H_a$ : La implementación de las 5's mejora la Calidad de Servicio en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$$

$$H_a: \mu_{Pa} < \mu_{Pd}$$

**Tabla 47 Comparación de Medias de Calidad de Servicio antes y después con Wilcoxon.**

| Estadísticos descriptivos |    |       |                     |        |        |
|---------------------------|----|-------|---------------------|--------|--------|
|                           | N  | Media | Desviación estándar | Mínimo | Máximo |
| ANTES                     | 30 | ,1559 | ,05576              | ,08    | ,31    |
| DESPUES                   | 30 | ,7312 | ,07019              | ,55    | ,84    |

**Fuente: SPSS**  
**Elaboración propia**

De la Tabla N°43 ha quedado demostrado que la media de la Calidad de Servicio antes (0.1559) es menor que la media de la Calidad de Servicio después (0.7312), por consiguiente, no se cumple  $H_0: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$ , en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que las 5's no mejora la Calidad de Servicio, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que la implementación de las 5's mejora la Calidad de Servicio e La Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

A fin de confirmar que el análisis es el correcto, procederemos al análisis mediante el  $p_{valor}$  o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de Wilcoxon a ambas Calidad de servicio.

Regla de decisión:

Si  $\rho_{valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $\rho_{valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula

**Tabla 48 Estadísticos de prueba de Wilcoxon para la Calidad de Servicio.**

| Estadísticos de prueba <sup>a</sup>          |                     |
|--|---------------------|
| DESPUES - ANTES                              |                     |
| Z  | -4,782 <sup>b</sup> |
| Sig. asintótica<br>(bilateral)               | ,000                |
| a. Prueba de rangos con signo de<br>Wilcoxon |                     |
| b. Se basa en rangos negativos.              |                     |

**Fuente: SPSS**

**Elaboración propia**

De la tabla 44, se puede verificar que la significancia de la prueba de Wilcoxon, aplicada a la Calidad de servicio antes y después es de 0.000, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que las 5's mejora la Calidad de Servicio en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

### **3.2.2. Análisis de la primera hipótesis específica:**

Ha: La implementación de las 5's en La Sub Gerencia de Transporte mejora Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017.

A fin de poder contrastar la hipótesis específica, es necesario primero determinar si los datos que corresponden a la serie de la Fiabilidad antes y después tienen un comportamiento paramétrico, para tal fin y en vista que las series de ambos datos son en cantidad 30, se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si  $\rho_{\text{valor}} \leq 0.05$ , los datos de la serie tiene un comportamiento no paramétrico

Si  $\rho_{\text{valor}} > 0.05$ , los datos de la serie tiene un comportamiento paramétrico

**Tabla 49 Prueba de Normalidad de la Fiabilidad con Shapiro-Wilk**

|                    | Pruebas de normalidad |    |      |
|--------------------|-----------------------|----|------|
|                    | Shapiro-Wilk          |    |      |
|                    | Estadístico           | gl | Sig. |
| ANTES.FIABILIDAD   | ,899                  | 30 | ,008 |
| DESPUES.FIABILIDAD | ,928                  | 30 | ,043 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente: SPSS**

**Elaboración propia**

De la Tabla N°45 se puede verificar que la significancia de la fiabilidad antes y después tienen valores menor a 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión al obtener un resultado de datos no paramétricos se procederá al análisis con el estadígrafo de Wilcoxon.

Contrastación de la hipótesis general

H<sub>0</sub>: La implementación de las 5's en la Sub Gerencia de Transporte no mejora Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017.

H<sub>a</sub>: La implementación de las 5's en la Sub Gerencia de Transporte mejora Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017.

Regla de decisión:

**H<sub>0</sub>:**  $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$

**H<sub>a</sub>:**  $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$

**Tabla 50 Comparación de Medias de la Fiabilidad antes y después con Wilcoxon**

|                    | Estadísticos descriptivos |       |           |        |        |
|--------------------|---------------------------|-------|-----------|--------|--------|
|                    | N                         | Media | Desviació | Mínimo | Máximo |
| ANTES.FIABILIDAD   | 30                        | ,3628 | ,10909    | ,22    | ,71    |
| DESPUES.FIABILIDAD | 30                        | ,8780 | ,03908    | ,78    | ,93    |

**Fuente: SPSS**  
**Elaboración propia**

De la tabla N° 46 ha quedado demostrado que la media de la fiabilidad antes (0.3628) es menor que la media de la fiabilidad después (0.8780), por consiguiente, no se cumple  $H_0: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$ , en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que las 5's no mejora la fiabilidad, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que la implementación de las 5's mejora la fiabilidad en La Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

A fin de confirmar que el análisis es el correcto, procederemos al análisis mediante el  $p_{valor}$  o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de Wilcoxon a ambas fiabilidad

Regla de decisión:

Si  $p_{valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p_{valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula

**Tabla 51 Estadísticos de prueba de Wilcoxon para la Fiabilidad.**

| Estadísticos de prueba                    |                     |
|---|---------------------|
| DESPUES.FIABILIDAD - ANTES.FIABILIDAD     |                     |
| Z   | -4,782 <sup>b</sup> |
| Sig. asintótica (bilateral)               | ,000                |
| a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon |                     |
| b. Se basa en rangos negativos.           |                     |

**Fuente: SPSS**  
**Elaboración propia**

De la tabla 47, se puede verificar que la significancia de la prueba de Wilcoxon, aplicada a la fiabilidad antes y después es de 0.000, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que las 5's mejora la Fiabilidad en La Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

### 3.2.3 Análisis de la Segunda Hipótesis Específica:

Ha: La implementación de las 5's La Sub Gerencia de Transporte mejora la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017.

A fin de poder contrastar la hipótesis general, es necesario primero determinar si los datos que corresponden a la serie de Capacidad de respuesta antes y después tienen un comportamiento paramétrico, para tal fin y en vista que las series de ambos datos son en cantidad 30, se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si  $p_{valor} \leq 0.05$ , los datos de la serie tiene un comportamiento no paramétrico

Si  $p_{valor} > 0.05$ , los datos de la serie tiene un comportamiento paramétrico

**Tabla 52 Prueba de Normalidad de la Eficacia con Shapiro-Wilk**

|  | Pruebas de normalidad |    |      |
|--|-----------------------|----|------|
|  | Shapiro-Wilk          |    |      |
|  | Estadístico           | gl | Sig. |
| ANTES.CAPACIDAD.DE.RESPUESTA                                 | ,942                  | 30 | ,104 |
| DESPUES.CAPACIDAD.DE.RESPUESTA                               | ,949                  | 30 | ,161 |
| *. Esto es un límite inferior de la significación verdadera. |                       |    |      |
| a. Corrección de significación de Lilliefors                 |                       |    |      |

**Fuente: SPSS**  
**Elaboración propia**

De la Tabla N° 48, se puede verificar que la significancia de la Capacidad de Respuesta antes y después tienen valores mayores a 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión al obtener un resultado de datos paramétricos se procederá al análisis con el estadígrafo de T Student.

Contrastación de la hipótesis general

H<sub>0</sub>: La implementación de las 5's en La Sub Gerencia de Transporte no mejora la Capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017.

H<sub>a</sub>: La implementación de las 5's en La Sub Gerencia de Transporte mejora la Capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$$

$$H_a: \mu_{Pa} < \mu_{Pd}$$

**Tabla 53 Comparación de Medias de la Capacidad de Respuesta antes y después con T Student**

| Estadísticas de muestras emparejadas |       |    |                     |                         |
|--------------------------------------|-------|----|---------------------|-------------------------|
|                                      | Media | N  | Desviación estándar | Media de error estándar |
| ANTES.CAPACIDAD.DE.RESPUESTA         | ,4434 | 30 | ,13871              | ,02532                  |
| DESPUES.CAPACIDAD.DE.RESPUESTA       | ,8329 | 30 | ,07287              | ,01330                  |

**Fuente: SPSS**  
**Elaboración propia**

De la tabla N°49 ha quedado demostrado que la media de la Capacidad de respuesta antes (0.4434) es menor que la media de la fiabilidad después (0.8329), por consiguiente, no se cumple H<sub>0</sub>:  $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$ , en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que las 5's no mejora la capacidad de respuesta, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que la implementación de las 5's mejora la capacidad de respuesta en La Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

A fin de confirmar que el análisis es el correcto, procederemos al análisis mediante el pvalor o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de a ambas eficacias.

Regla de decisión:

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 54 Estadísticos de prueba T Student para la Capacidad de Respuesta.**

| Prueba de muestras emparejadas |  |                         |                        |                               |   |          |         |    |                     |
|--------------------------------|--|-------------------------|------------------------|-------------------------------|---|----------|---------|----|---------------------|
|                                |  | Diferencias emparejadas |                        |                               |   |          | t       | gl | Sig.<br>(bilateral) |
|                                |  | Media                   | Desviación<br>estándar | Media de<br>error<br>estándar | 95% de intervalo de<br>confianza de la diferencia |          |         |    |                     |
|                                |  |                         |                        |                               | Inferior  | Superior |         |    |                     |
| Par 1                          | ANTES.CAPACIDAD.DE.RESPUESTA -<br>DESPUES.CAPACIDAD.DE.RESPUESTA | -.38956                 | .17866                 | .03262                        | -.45628   | -.32285  | -11.943 | 29 | .000                |

Si  $p\text{valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula

**Fuente: SPSS**  
**Elaboración propia**

De la tabla N° 50, se puede verificar que la significancia de la prueba de Wilcoxon, aplicada a la eficacia antes y después es de 0.000, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la aplicación implementación de las 5's mejora la capacidad de respuesta en La Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

#### **IV. DISCUSSION**

Al inicio de la investigación se planteó que existe relación de las dos variables especificadas en la matriz de Operacionalización las cuales son: Las 5s como variable independiente y la Calidad de Servicio como variable dependiente.

Enfocada en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, tomando la respuesta a solicitudes y registro de papeletas generando retrasos en las respuestas y en el registro diario de papeletas de infracción municipal.

Mi investigación a sido aplicada con respaldos de búsqueda de información de tesis confiables y pruebas que han sido puestas en las empresas teniendo como resultado el éxito de su procesos y su confiabilidad. A continuación se muestra la investigación la cual se argumenta lo acotado.

ACUÑA Diego, (2012). En la Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial denominada "Incremento de la capacidad de producción de fabricación de estructuras moto taxis aplicando la metodología de las 5s's e ingeniería de métodos" desarrollada en la Pontificia Universidad Católica del Perú .Lima, Perú. El investigador busca implementar la metodología de las 5S teniendo como resultados la reducción, para optimizar los procesos, se utiliza las 5S's .No solo se enfoca en la reducción de tiempos sino que se encarga de dar una mejor calidad laboral a cada uno de sus trabajadores, entorno de la empresa, todo ello utilizando las herramientas de la ingeniería, para que los procesos y estudios realizados sean óptimos y eficientes.

BENAVIDES Karen, CASTRO Paulina, (2010).En la Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Administrador Industrial denominada "Diseño e Implementación de un Programa de 5s en Industrias Metalmecánica San Judas LTDA" desarrollada en la Universidad de Cartagena. Colombia Cartagena. El investigador se enfoca en generar control y eficiencia en el área de trabajo, implementación de la herramienta de las 5s en aspecto de orden, limpieza y seguridad, eliminación de desperdicios lo que tiene como objetivo mejorar y mantener condiciones de organización, orden del lugar de trabajo, mejora de calidad de sus procesos, eliminación de obstáculos que impidieran

la eficiencia en la producción. El proyecto se desarrolló con éxito y eficiencia ya que ha logrado disminuir las mermas en despilfarros de los procesos productivos (equipos, maquinarias, insumos y materia prima, trabajo, tiempo, capacidad), crear un adecuado control de acción de la toma de tiempos de los diferentes procesos.

HIDALGO Daniel, (2005) .En la Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Ciencias de la Producción denominada “Implementación de una metodología con la técnica 5s para mejorar el área de matricería de una empresa Extrusora de Aluminio” desarrollada en la Universidad Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil, Ecuador. El investigador al desarrollar la tesis se encarga de solucionar los problemas que se presenten en el área de Fabricación, brindar lugares seguros de proceso a los trabajadores, detectar los desperdicios de tiempo, preparar una línea de producción eficiente, evitar paras de producción, tiempos muertos, cuellos de botella, generar un ambiente seguro, organizado para lograr una mejor producción y un buen clima laboral. Se enfoca en la reducción de tiempos de cada proceso para así disminuir los tiempos de espera y tiempos muertos. El proyecto fue desarrollado y con éxito en cada uno de los procesos implementados.

## **V. CONCLUSIONES**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el capítulo III y la discusión efectuada en el capítulo IV se concluye lo siguiente.

De acuerdo a los objetivos planteados del Capítulo II podemos concluir que si existe relación entre las 5S y la Calidad de Servicio, pues de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos estos corroboran la hipótesis planteada. Esto hace válido la implementación del proyecto, la confiabilidad y resultados que se obtienen al implementar en el área que se desea mejorar. Efectivamente se concluye que al mejorar la calidad de trabajo en el área de almacén, ha reducido los tiempos de entrega para un producto solicitado.

Al generar un mejor entorno laboral, en base a la mejora en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla implementando la clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina se ha logrado tener éxito en el aumento de sus atenciones a cada trabajador ya que se ha reducido los tiempos y como resultados se enfoca en un mejor clima laboral.

La implementación de las 5s se ha reducido los tiempos de servicio aumentando, se redujo el tiempo de respuesta a cada solicitud de los ciudadanos. Alcanza a tener la confiabilidad y resultados eficientes para la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

Se ha demostrado que la implementación de las 5 S mejora la Calidad de Servicio de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla; cada vez al aplicar la Prueba de Wilcoxon verificando que la significancia aplicada a la productividad antes y después es de 0.000, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la hipótesis alterna sobre la implementación de las 5 S mejorará la Fiabilidad en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda tener una buena organización en los Documentos y Materiales para que no genere algún deterioro de la información o equipo sobre todo por la por el calor y la humedad que se genera con el cambio constante del clima.

Se recomienda tener correctamente definido la programación de limpieza y los procesos a seguir, tener bien definidos los tiempos de respuesta a solicitudes y registro de papeletas antes de las 24 horas.

Al momento de realizada la mejora se debe controlar a los trabajadores que participan dentro de ella, debido a que algunos trabajadores tienen una manera de trabajar y al cambiar sus métodos de trabajos esto puede ocasionar incomodidades o altercados internamente en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

La implementación realizada debe ser controlada cada mes para poder seguir evaluando posibles y futuras mejoras dentro de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

Se debe organizar reuniones diarias o en una constancia razonable establecida por semana con todo el equipo de colaboradores para poder coordinar de una manera más eficiente cada vez que se genere algún reclamo de algún ciudadano.

#### **IV. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

**ALCALDE San Miguel, Pablo. 2009.** Calidad. 1.<sup>a</sup> ed. España, Madrid : Ediciones Paraninfo, 2009. pág. 242. ISBN: 978-84-9732-542-4.

**CEGARRA Sanchez, José. 2004.** Metodología de la Investigación Científica. España, Madrid : Díaz de Santos, 2004. pág. 363. ISBN: 84-7978-624-8.

**CHANDEZON, Gérard. 1998.** Hacia la calidad total. 1.<sup>a</sup> ed. España : Ediciones Granica S.A., 1998. pág. 18. ISBN: 84-7577-528-4.

**CUATRECASAS Arbos, Lluís. 2012.** *Gestión de la Calidad Total*. España, Madrid : Ediciones Díaz de Santos, 2012. pág. 667. ISBN: 978-84-9969-349-1.

**DROGUETT** Jorquera, Francisco. Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes. Tesis para obtener el grado de Ingeniero Comercial Mención Administración. Santiago, Chile. Universidad de Chile, 2012, 123 pp.

**GARCÍA Ruesta, Meysi.** “Medición de la satisfacción del cliente de una empresa de retail”. Trabajo de titulación (Bachiller en Administración de Empresas). Piura, Perú: Universidad de Piura, 2011. 12 p. Disponible en: <http://goo.gl/ekP0HF>

**HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, María.** Metodología de la investigación [en línea], 5ta edición. México D.F, México: McGraw-Hill Interamericana Editores, 2006 [fecha de consulta: 28 Octubre 2015]. Disponible en:

<https://goo.gl/sTg3WD>

ISBN: 9786071502919

**JARA Vidal, Kiara,** “Estrategias de Calidad en los servicios para mejorar el nivel de los clientes de la Curtiembre Cuenca S.A.C”. Trabajo de titulación (Licenciado en Administración). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor

Orrego, 2014. 8 p. Disponible en:  
<http://goo.gl/Td1PiZ>

**JARAMILLO** Rodríguez, Johans. Calidad del Servicio de una Empresa Consultora en Abastecimiento Estratégico en el Sector Financiero. Tesis para obtener el grado de Magister en Administración de Empresas. Caracas, Venezuela. Universidad Simón Bolívar, 2007, 80 pp.

**LASCURAIN** Gutiérrez, Isabel. Diagnóstico y Propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica interrumpida. Tesis para obtener el grado de Magister en Ingeniería de Calidad. Ciudad de México, México. Universidad Iberoamericana, 2012, 94 pp.

**LASCURAIN** Gutiérrez, Isabel. “Diagnóstico y Propuesta de Mejora de Calidad en el servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida”. Trabajo de titulación (Maestría en Ingeniería de Calidad). México D.F, México: Universidad Iberoamericana, 2012. 84 p. Disponible en:  
<http://goo.gl/NbBJzI>

**PEREZ** Ríos, Cynthia. La Calidad del Servicio al Cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante Campestre S.A.C – Chiclayo periodo Enero a septiembre 2011 y 2012. Tesis para obtener el grado de Contador Público. Chiclayo, Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2004, 121 pp.

**PEREZ Ríos, Cynthia.** “La Calidad del Servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre S.A.C”. Trabajo de titulación (Contador Público). Chiclayo. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2014. Disponible en:  
<http://goo.gl/RqWPxR>

CITEmaderaGuía de Contenidos “Método 5 “s” Aplicado a la Industria de la Madera y el Mueble “Serie I Competencias Básicas para la Producción Industrial de Muebles de Madera

Disponible en : <https://es.scribd.com/document/103639527/5-ESES-guia>

## **ANEXOS**

### Anexo N° 1 Matriz de Consistencia

| PROBLEMA  | OBJETIVO  | HIPÓTESIS  |
|---|---|--|
| <b>GENERAL</b>  |   |  |
| ¿De qué manera la implementación de las 5's mejora la Calidad de Servicio en el Área de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017?      | Determinar como la implementación de las 5's mejora la Calidad de Servicio en el Área de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017    | La implementación de las 5's mejora la Calidad de Servicio en el Área de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017             |
| <b>ESPECÍFICOS</b>  |   |  |
| <b>P.1</b>  | <b>G1</b>   | <b>H.1</b>   |
| ¿De qué la implementación de las 5's en el Área de Transporte mejorara la Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017?                    | Determinar cómo la Implementación de las 5's en el Área de Transporte mejora Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017.               | La implementación de las 5's en el Área de Transporte para la mejora Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017                 |
| <b>P.2</b>  | <b>G2</b>   | <b>H2:</b>   |
| ¿De qué manera la implementación de las 5's en el Área de Transporte mejorara la Capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017? | Determinar cómo la Implementación de las 5's en el Área de Transporte mejora la Capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017 | La implementación de las 5's en el Área de Transporte para la mejora la Capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017. |

### Anexo N° 2 Instrumento de Clasificación y Orden.

| Ficha N° 01 Clasificación y Orden   |            |                 |                                       |   |   |
|---|------------|-----------------|---------------------------------------|---|---|
|  | Entidad    |                 | Municipalidad Distrital de Ventanilla |   | Indicador   |
|   | Area       |                 | Subgerencia de Transporte             |   | <u>Cantidad de documentos Clasificados y Ordenados x100</u><br>Cantidad de Documentos |
|   | Evaluador  |                 | Bustamante Perez Jonatan Israel       |   |   |
| Item  | Fecha      | Dias laborables | Cantidad de Documentos                | Cantidad de documentos Clasificados y Ordenados | %   |
| 1   | 12/06/2017 | 5               |                                       |   |   |
| 2   | 13/06/2017 |                 |                                       |   |   |
| 3   | 14/06/2017 |                 |                                       |   |   |
| 4   | 15/06/2017 |                 |                                       |   |   |
| 5   | 16/06/2017 |                 |                                       |   |   |
| 6   | 19/06/2017 | 5               |                                       |   |   |
| 7   | 20/06/2017 |                 |                                       |   |   |
| 8   | 21/06/2017 |                 |                                       |   |   |
| 9   | 22/06/2017 |                 |                                       |   |   |
| 10  | 23/06/2017 |                 |                                       |   |   |
| <b>Total</b>  |            | 10              |                                       |   |   |

### Anexo N° 3 Instrumento de limpieza

|  | Ficha N°001 Limpieza |        |                                       |                   |   |
|---|----------------------|--------|---------------------------------------|-------------------|---|
|   | Entidad              |        | Municipalidad Distrital de Ventanilla |                   | Indicador   |
|   | Area                 |        | Subgerente de Transporte              |                   | <u>Limpieza Realizada</u><br><u>x100</u><br>Limpieza Programada |
|   | Evaluador            |        | Bustamante Perez Jonatan Israel       |                   |   |
| Item  | Fecha                | Turno  | Limpieza Programada                   | Lipieza Realizada | %   |
| 1   | 26/06/2017           | Mañana | 1                                     |                   |   |
|   |                      | Tarde  |                                       |                   |   |
| 2   | 27/06/2017           | Mañana |                                       |                   |   |
|   |                      | Tarde  |                                       |                   |   |
| 3   | 28/06/2017           | Mañana |                                       |                   |   |
|   |                      | Tarde  |                                       |                   |   |
| 4   | 29/06/2017           | Mañana |                                       |                   |   |
|   |                      | Tarde  |                                       |                   |   |
| 5   | 30/06/2017           | Mañana |                                       |                   |   |
|   |                      | Tarde  |                                       |                   |   |
| total   |                      |        |                                       |                   |   |

### Anexo N° 4 Instrumento de Estandarizacion

|  | Ficha N°001 de Estandarizacion                     |           |   |                  |            |        |
|--|--|-----------|---|------------------|------------|--------|
|  | Entidad  |           | Municipalidad Distrital de Ventanilla   |                  |            |        |
|  | Area   |           | Subgerencia de Transporte   |                  |            |        |
|  | Evaluador  |           | Bustamante Perez Jonatan Israel   |                  |            |        |
|  | Fecha  | Desde     | 03/07/2017  | Hasta            | 07/07/2017 | 5 dias |
| Puntaje  | 1  | Malo      | <b>Indicador</b><br><br><u>Estándares Obtenido</u><br><u>x100</u><br>Estándares Esperados |                  |            |        |
|  | 2  | Regular   |   |                  |            |        |
|  | 3  | Aceptable |   |                  |            |        |
|  | 4  | Bueno     |   |                  |            |        |
|  | 5  | Muy Bueno |   |                  |            |        |
| Item   | Estandares   |           | Estandar Esperado   | Estanda Obtenido | %          |        |
| 1  | Se mantienen los Documentos Clasificados           |           |   |                  |            |        |
| 2  | Se mantienen los documentos Ordenados              |           |   |                  |            |        |
| 3  | Se mantienen los materiales y equipos limpios      |           |   |                  |            |        |
| 4  | Se mantiene la Limpieza Programada                 |           |   |                  |            |        |
| 5  | Los trabajadores tienen buena presentacion laboral |           |   |                  |            |        |
| <b>Total</b>   |  |           |   |                  |            |        |

### Anexo N° 5 Instrumento de Disciplina

|  | Ficha N°001 de Disciplina   |                                       |   |       |            |         |
|---|---|---------------------------------------|---|-------|------------|---------|
|   | Entidad   | Municipalidad Distrital de Ventanilla |   |       |            |         |
|   | Area  | Subgerencia de Transporte             |   |       |            |         |
|   | Evaluador   | Bustamante Perez Jonatan Israel       |   |       |            |         |
|   | Fecha   | Desde                                 | 10/07/2017                                      | Hasta | 21/07/2017 | 10 dias |
| Puntaje   | 1   | Malo                                  | Indicador                                       |       |            |         |
|   | 2   | Regular                               | Disciplina Obtenida x100<br>Disciplina Esperada |       |            |         |
|   | 3   | Aceptable                             |   |       |            |         |
|   | 4   | Bueno                                 |   |       |            |         |
|   | 5   | Muy Bueno                             |   |       |            |         |
| Item  | Disciplina  | Diciplina Esperada                    | Diciplina Obtenida                              | %     |            |         |
| 1   | Se tienen acordados los horarios para reuniones de coordinacion con todo el personal    |                                       |   |       |            |         |
| 2   | Se inspeccionan los equipos y materiales antes y despues de utilizarlas                 |                                       |   |       |            |         |
| 3   | Los puestos de trabajo estan limpios antes y despues de la jornada laboral              |                                       |   |       |            |         |
| 4   | Los planes de limpieza se realizan en la fecha establecida                              |                                       |   |       |            |         |
| 5   | Se realizan actividades de confraternidad entre los trabajadores                        |                                       |   |       |            |         |
| 6   | Se cuenta con solo lo necesario para trabajar   |                                       |   |       |            |         |
| 7   | Todas las identificaciones en los estantes de material están actualizadas y se respetan |                                       |   |       |            |         |
| 8   | Los escritorios se encuentran limpios   |                                       |   |       |            |         |
| 9   | Piso está libre de polvo, basura, componentes y manchas                                 |                                       |   |       |            |         |
| 10  | Los muebles están libres de polvo, manchas y residuos.                                  |                                       |   |       |            |         |
| Total   |   |                                       |   |       |            |         |

### Anexo N° 6 Instrumento de Fiabilidad

|  |            | Ficha N°001 de Fiabilidad |                                       |  |                                     |   |  |
|---|------------|---------------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------------|---|--|
|   |            | Entidad                   | Municipalidad Distrital de Ventanilla |  |                                     |   |  |
|   |            | Area                      | Subgerencia de Transporte             |  |                                     |   |  |
|   |            | Evaluador                 | Bustamante Perez Jonatan Israel       |  |                                     |   |  |
| Item  | Fecha      | Dias Laborables           | Cantidad de solicitudes ingresadas    | Tiempo de acuerdo al Texto Unico de Procedimiento (Tupa) |                                     | Cantidad de Solicitudes resueltas a Tiempo x100<br>Cantidad de Solicitudes Ingresadas |  |
|   |            |                           |                                       | Solicitudes resueltas en los 5 Dias (Tupa)               | Fuera de plazo de los 5 Dias (Tupa) | %   |  |
| 1   | 12/06/2017 | 5                         |                                       |  |                                     |   |  |
| 2   | 13/06/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 3   | 14/06/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 4   | 15/06/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 5   | 16/06/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 6   | 19/06/2017 | 5                         |                                       |  |                                     |   |  |
| 7   | 20/06/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 8   | 21/06/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 9   | 22/06/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 10  | 23/06/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 11  | 26/06/2017 | 5                         |                                       |  |                                     |   |  |
| 12  | 27/06/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 13  | 28/06/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 14  | 29/06/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 15  | 30/06/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 16  | 03/07/2017 | 5                         |                                       |  |                                     |   |  |
| 17  | 04/07/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 18  | 05/07/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 19  | 06/07/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 20  | 07/07/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 21  | 10/07/2017 | 5                         |                                       |  |                                     |   |  |
| 22  | 11/07/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 23  | 12/07/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 24  | 13/07/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 25  | 14/07/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 26  | 17/07/2017 | 5                         |                                       |  |                                     |   |  |
| 27  | 18/07/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 28  | 19/07/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 29  | 20/07/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| 30  | 21/07/2017 |                           |                                       |  |                                     |   |  |
| <b>TOTAL</b>  |            | 10                        |                                       |  |                                     |   |  |

## Anexo N° 7 Instrumento de Capacidad de Respuesta.

|  | Ficha N°001 de Capacidad de Respuesta |                                       |                       |                       |                         |   |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|---|
|   | Entidad                               | Municipalidad Distrital de Ventanilla |                       |                       |                         |   |
|   | Area                                  | Subgerencia de Transporte             |                       |                       |                         |   |
|   | Evaluador                             | Bustamante Perez Jonatan Israel       |                       |                       |                         |   |
| Item  | Fecha                                 | Dias laborables                       | Cantidad de papeletas | Papeletas Digitadas   |                         | Cantidad de Papeletas Digitadas a Tiempo<br>x100<br>Cantidad de Papeletas |
|   |                                       |                                       |                       | Antes de las 24 horas | Despues de las 24 horas | %   |
| 1   | 12/06/2017                            | 5                                     |                       |                       |                         |   |
| 2   | 13/06/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 3   | 14/06/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 4   | 15/06/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 5   | 16/06/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 6   | 19/06/2017                            | 5                                     |                       |                       |                         |   |
| 7   | 20/06/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 8   | 21/06/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 9   | 22/06/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 10  | 23/06/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 11  | 26/06/2017                            | 5                                     |                       |                       |                         |   |
| 12  | 27/06/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 13  | 28/06/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 14  | 29/06/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 15  | 30/06/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 16  | 03/07/2017                            | 5                                     |                       |                       |                         |   |
| 17  | 04/07/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 18  | 05/07/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 19  | 06/07/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 20  | 07/07/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 21  | 10/07/2017                            | 5                                     |                       |                       |                         |   |
| 22  | 11/07/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 23  | 12/07/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 24  | 13/07/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 25  | 14/07/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 26  | 17/07/2017                            | 5                                     |                       |                       |                         |   |
| 27  | 18/07/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 28  | 19/07/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 29  | 20/07/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| 30  | 21/07/2017                            |                                       |                       |                       |                         |   |
| <b>TOTAL</b>  |                                       | 30                                    |                       |                       |                         |   |

### Anexo N°08 Base de Datos.

| Tarjeta de Clasificación y Orden |                                |                   |  |         |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------|--|---------|
| Ítem                             | Fecha                          | Tipo de Documento |  | File    |
|                                  |                                | Fecha de informe  | Informes   |         |
| 1                                | Del 24 de Julio al 4 de Agosto | 05/01/2015        | ENTREGA DE CARGO   | TOMO I  |
| 2                                |                                | 09/01/2015        | PRESENTACION DE DECLARACIONES JURADAS                      | TOMO I  |
| 3                                |                                | 11/01/2015        | TARJETA DE PROPIEDAD Y AFOCAT                              | TOMO I  |
| 4                                |                                | 12/01/2015        | REGISTRO DE ASISTENCIAS Y PERMANENCIA                      | TOMO I  |
| 5                                |                                | 12/01/2015        | DESCANSO FISICO VACACIONAL                                 | TOMO I  |
| 6                                |                                | 12/01/2015        | REGISTRO DE ASISTENCIA CAS                                 | TOMO I  |
| 7                                |                                | 12/01/2015        | FACILIDADES PARA AUTORIZACION DE SALIDA                    | TOMO I  |
| 8                                |                                | 12/01/2015        | DESCANSO MEDICOS   | TOMO I  |
| 9                                |                                | 12/01/2015        | SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL                       | TOMO I  |
| 10                               |                                | 15/01/2015        | REQUERIMIENTO PRACTICANTE                                  | TOMO I  |
| 11                               |                                | 19/01/2015        | OPINION DE SUSTITUCION DE VEHICULOS MENORES MI PROGRESO    | TOMO I  |
| 12                               |                                | 19/01/2015        | OPINION DE SUSTITUCION DE VEHICULOS MENORES DOS CHINITAS   | TOMO I  |
| 13                               |                                | 19/01/2015        | REGLAMENTO PERSONAL CAS                                    | TOMO I  |
| 14                               |                                | 21/01/2015        | LICENCIA DE CONDUCIR                                       | TOMO I  |
| 15                               |                                | 22/01/2015        | OPINION DE SUSTITUCION DE VEHICULOS MENORES DOS CHINITAS   | TOMO I  |
| 16                               |                                | 28/01/2015        | OCURRENCIAS EN LA INTERVENCION                             | TOMO I  |
| 17                               |                                | 28/01/2015        | OCURRENCIAS EN LA INTERVENCION                             | TOMO I  |
| 18                               |                                | 30/01/2015        | ATENCION DE QUEJA  | TOMO I  |
| 19                               |                                | 02/02/2015        | ATENDER EXPEDIENTE   | TOMO I  |
| 20                               |                                | 03/02/2015        | INASISTENCIA INJUSTIFICADA                                 | TOMO I  |
| 21                               |                                | 10/02/2015        | RESPUESTA  | TOMO I  |
| 22                               |                                | 13/02/2015        | VACACIONES   | TOMO I  |
| 23                               |                                | 13/02/2015        | REGISTRO DE ASISTENCIA CAS                                 | TOMO I  |
| 24                               |                                | 16/02/2015        | INFORME DEL DIA  | TOMO I  |
| 25                               |                                | 16/02/2015        | INFORME DEL DIA  | TOMO I  |
| 26                               |                                | 20/02/2015        | VACACIONES   | TOMO I  |
| 27                               |                                | 20/02/2015        | PONE CONOCIMIENTO  | TOMO I  |
| 28                               |                                | 01/02/2016        | INASISTENCIA INJUSTIFICADA                                 | TOMO II |
| 29                               |                                | 02/02/2016        | OPINION DE SUSTITUCION DE VEHICULOS MENORES DOS CHINITAS   | TOMO II |
| 30                               |                                | 03/02/2016        | OPINION DE SUSTITUCION DE VEHICULOS MENORES SANTA ISABEL   | TOMO II |
| 31                               |                                | 04/02/2016        | OPINION DE SUSTITUCION DE VEHICULOS MENORES PESQUERO S.A.C | TOMO II |
| 32                               |                                | 05/02/2016        | REMITIR ASISTENCIA CAS                                     | TOMO II |
| 33                               |                                | 06/02/2016        | CONSTATAcion DE CARACTERISTICAS                            | TOMO II |
| 34                               |                                | 07/02/2016        | SUSTITUCION  | TOMO II |
| 35                               |                                | 08/02/2016        | TRASLADO INTERNO/ EXTERNO                                  | TOMO II |
| 36                               |                                | 09/02/2016        | ATROPELLO DE UN INSPECTOR                                  | TOMO II |
| 37                               |                                | 10/02/2016        | INASISTENCIA AL SERVICIO                                   | TOMO II |

|    |                                       |            |   |         |
|----|---------------------------------------|------------|---|---------|
| 38 |                                       | 11/02/2016 | INASISTENCIA INJUSTIFICADA                                      | TOMO II |
| 39 |                                       | 12/02/2016 | ATENCION MEDICA   | TOMO II |
| 40 |                                       | 13/02/2016 | ACTIVIDAD POR EL DIA DEL TRABAJADOR                             | TOMO II |
| 41 |                                       | 14/02/2016 | INSCRIPCION DE SOCIEDAD ANONIMAS                                | TOMO II |
| 42 |                                       | 15/02/2016 | ADQUISICION DE TOMATODO PARA EL TALLER DE INTEGRACION           | TOMO II |
| 43 |                                       | 16/02/2016 | ASISTENCIA  | TOMO II |
| 44 |                                       | 17/02/2016 | CARTA DE RENUNCIA   | TOMO II |
| 45 |                                       | 18/02/2016 | ENTREGA DE VEHICULO   | TOMO II |
| 46 |                                       | 19/02/2016 | ENTREGA DE VEHICULO   | TOMO II |
| 47 |                                       | 20/02/2016 | ENTREGA DE VEHICULO   | TOMO II |
| 48 |                                       | 21/02/2016 | OPINION DE SUSTITUCION DE VEHICULOS MENORES HIJOS DE VENTANILLA | TOMO II |
| 49 |                                       | 22/02/2016 | OPINION DE SUSTITUCION DE VEHICULOS MENORES VILLAMOTO           | TOMO II |
| 50 |                                       | 23/02/2016 | DESISTIMIENTO DE SOLICITUD DE RENUNCIA                          | TOMO II |
| 51 |                                       | 24/02/2016 | SUSTITUCION   | TOMO II |
| 52 |                                       | 25/02/2016 | DIRECTIVA NORMAS SOBRE LA ADMINISTRACION                        | TOMO II |
| 53 |                                       | 26/02/2016 | DEMARCAION DE LOSAS DEPORTIVAS                                  | TOMO II |
| 54 |                                       | 27/02/2016 | CARTA DE RENUNCIA   | TOMO II |
| 55 |                                       | 28/02/2016 | OCURRENCIAS EN LA INTERVENCION                                  | TOMO II |
| 56 |                                       | 29/02/2016 | DESCANSO FISICO VACACIONAL                                      | TOMO II |
| 57 |                                       | 01/03/2016 | DESCANSO FISICO VACACIONAL                                      | TOMO II |
| 58 |                                       | 02/03/2016 | DESCANSO FISICO VACACIONAL                                      | TOMO II |
| 59 |                                       | 03/03/2016 | DESCANSO FISICO VACACIONAL                                      | TOMO II |
| 60 |                                       | 04/03/2016 | DESCANSO FISICO VACACIONAL                                      | TOMO II |
| 61 |                                       | 05/03/2016 | DESCANSO FISICO VACACIONAL                                      | TOMO II |
| 62 |                                       | 06/03/2016 | DESCANSO FISICO VACACIONAL                                      | TOMO II |
| 63 |                                       | 07/03/2016 | ACTIVIDAD POR EL DIA DEL TRABAJADOR                             | TOMO II |
| 64 |                                       | 08/03/2016 | QUEJA   | TOMO II |
| 65 |                                       | 09/03/2016 | SUSTITUCION   | TOMO II |
| 66 |                                       | 10/03/2016 | CARTA DE BAJA   | TOMO II |
| 67 |                                       | 11/03/2016 | CONSTATAION DE CARACTERISTICAS - REZAGADOS                      | TOMO II |
| 68 | <b>Del 24 de Julio al 4 de Agosto</b> | 12/03/2016 | CONSTATAION DE CARACTERISTICAS                                  | TOMO II |
| 69 |                                       | 13/03/2016 | SUSTITUCION   | TOMO II |
| 70 |                                       | 14/03/2016 | CONSTATAION DE CARACTERISTICAS                                  | TOMO II |
| 71 |                                       | 15/03/2016 | CONSTATAION DE CARACTERISTICAS                                  | TOMO II |
| 72 |                                       | 16/03/2016 | CONSTATAION DE CARACTERISTICAS                                  | TOMO II |
| 73 |                                       | 17/03/2016 | ENTREGA BOLETAS DE PAGO MES ABRIL                               | TOMO II |
| 74 |                                       | 18/03/2016 | ENTREGA DE UNIFORMES  | TOMO II |
| 75 |                                       | 19/03/2016 | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO II |
| 76 |                                       | 20/03/2016 | SUSTITUCION Y CONSTATAION DE CARACTERISTICAS                    | TOMO II |
| 77 |                                       | 21/03/2016 | SUSTITUCION Y CONSTATAION DE CARACTERISTICAS                    | TOMO II |
| 78 |                                       | 22/03/2016 | REMISION DE BAJAS CAS   | TOMO II |
| 79 |                                       | 23/03/2016 | PAPELETA DE SALIDA  | TOMO II |
| 80 |                                       | 24/03/2016 | ANEXO DOCUMENTO FALTANTE  | TOMO II |
| 81 |                                       | 25/03/2016 | CARTAS PARA NOTIFICAR   | TOMO II |
| 82 |                                       | 26/03/2016 | TRABAJADORES CON HABILIDADES DIFERENTES                         | TOMO II |
| 83 |                                       | 27/03/2016 | ANEXO DOCUMENTO FALTANTE  | TOMO II |
| 84 |                                       | 28/03/2016 | SUSTITUCION   | TOMO II |
| 85 |                                       | 29/03/2016 | SUSTITUCION DE UNIDAD   | TOMO II |
| 86 |                                       | 30/03/2016 | SUSTITUCION DE UNIDAD   | TOMO II |

|     |                                       |   |   |          |
|-----|---------------------------------------|---|---|----------|
| 87  |                                       | 31/03/2016                                    | REPORTE DEL OPERATIVO                               | TOMO II  |
| 88  |                                       | 01/04/2016                                    | INASISTENCIA INJUSTIFICADA                          | TOMO II  |
| 89  |                                       | 02/04/2016                                    | ENTREGA BOLETAS DE PAGO MES MAYO                    | TOMO II  |
| 90  |                                       | 03/04/2016                                    | SOBRE SUBSIDIO POR MATERNIDAD                       | TOMO II  |
| 91  |                                       | 04/04/2016                                    | INASISTENCIA INJUSTIFICADA                          | TOMO II  |
| 92  |                                       | 05/04/2016                                    | REPORTE DEL OPERATIVO                               | TOMO II  |
| 93  |                                       | 06/04/2016                                    | REPORTE DEL OPERATIVO                               | TOMO II  |
| 94  |                                       | 07/04/2016                                    | OCURRENCIAS EN LA INTERVENCION                      | TOMO II  |
| 95  |                                       | 08/04/2016                                    | SUSTITUCION   | TOMO II  |
| 96  |                                       | 09/04/2016                                    | OCURRENCIAS EN LA INTERVENCION                      | TOMO II  |
| 97  |                                       | 10/04/2016                                    | REPORTE DEL OPERATIVO                               | TOMO II  |
| 98  |                                       | 11/04/2016                                    | SUBSANACION DE ESQUELA                              | TOMO II  |
| 99  |                                       | 12/04/2016                                    | DEVOLUCION DE EXPEDIENTES                           | TOMO II  |
| 100 |                                       | 13/04/2016                                    | PROCESO DE ELECCION                                 | TOMO II  |
| 101 |                                       | 14/04/2016                                    | SEGUNDA CONVOCATORIA                                | TOMO II  |
| 102 |                                       | 15/04/2016                                    | EXPEDIENTES INGRESADOS                              | TOMO II  |
| 103 |                                       | 16/04/2016                                    | INASISTENCIA INJUSTIFICADA                          | TOMO II  |
| 104 |                                       | 17/04/2016                                    | INASISTENCIA INJUSTIFICADA                          | TOMO II  |
| 105 |                                       | 18/04/2016                                    | INCAPACIDAD TEMPORAL                                | TOMO II  |
| 106 |                                       | 19/04/2016                                    | ATENCION MEDICA                                     | TOMO II  |
| 107 |                                       | 20/04/2016                                    | INASISTENCIA AL SERVICIO                            | TOMO II  |
| 108 |                                       | 21/04/2016                                    | MODIFICACION POR EQUIVOCACION DE NUMERO DE PLACA    | TOMO II  |
| 109 |                                       | 22/04/2016                                    | PROCESO DE ELECCION                                 | TOMO II  |
| 110 |                                       | 23/04/2016                                    | CONMEMORACION DE FIESTAS PATRIAS                    | TOMO II  |
| 111 |                                       | 24/04/2016                                    | SUSTITUCION Y CONSTATAcion DE CARACTERISTICAS       | TOMO II  |
| 112 |                                       | 25/04/2016                                    | AGRESION A IMT                                      | TOMO II  |
| 113 |                                       | 26/04/2016                                    | EL QUE SE INDICA                                    | TOMO II  |
| 114 |                                       | 27/04/2016                                    | INSCRIPCION DE SOCIEDAD ANONIMAS                    | TOMO II  |
| 115 |                                       | 28/04/2016                                    | SEGUNDA CONVOCATORIA                                | TOMO II  |
| 116 |                                       | 29/04/2016                                    | TARDANZA DE DOS INPECTORES                          | TOMO II  |
| 117 |                                       | 30/04/2016                                    | PRIMEROS AUXILIOS                                   | TOMO II  |
| 118 |                                       | 01/05/2016                                    | DIA NO LABORABLES 2015                              | TOMO II  |
| 119 |                                       | 02/05/2016                                    | ENTREGA DE CARGO                                    | TOMO II  |
| 120 |                                       | 03/05/2016                                    | ENTREGA DE CARGO                                    | TOMO II  |
| 121 | <b>Del 24 de Julio al 4 de Agosto</b> | 04/05/2016                                    | ASISTENCIA DE REUNION                               | TOMO II  |
| 122 |                                       | 05/05/2016                                    | PERMISO A CUENTA DE VACACIONES                      | TOMO II  |
| 123 |                                       | 06/05/2016                                    | COMPROMISO DE PAGAR PAPELETA                        | TOMO II  |
| 124 |                                       | 07/05/2016                                    | REPROGRAMACIO DE CONSTATAcion DE CARACTERISTICAS    | TOMO II  |
| 125 |                                       | 08/05/2016                                    | SUSTITUCION DE UNIDAD Y CONSTATAcion                | TOMO II  |
| 126 |                                       | 09/05/2016                                    | CONSULTORIO DENTAL                                  | TOMO II  |
| 127 |                                       | 10/05/2016                                    | MEDICO CIRUJANO                                     | TOMO II  |
| 128 |                                       | 11/05/2016                                    | ASISTENCIA DE REUNION                               | TOMO II  |
| 129 |                                       | 12/05/2016                                    | VACUNA CONREA LA INFLUENZA                          | TOMO II  |
| 130 |                                       | 13/05/2016                                    | INFORMA   | TOMO II  |
| 131 |                                       | 14/05/2016                                    | SUSTITUCION Y CONSTATAcion DE CARACTERISTICAS       | TOMO II  |
| 132 |                                       | 15/05/2016                                    | REPROGRAMACIO DE CONSTATAcion DE CARACTERISTICAS    | TOMO II  |
| 133 |                                       | 16/05/2016                                    | CURSOS DE SEGURIDAD VIAL                            | TOMO II  |
| 134 |                                       | 17/05/2016                                    | REGISTRO DE ASISTENCIA U PERMANENCIA - FUNCIONARIOS | TOMO II  |
| 135 | 18/05/2016                            | REMISION DE BAJAS CAS                         | TOMO II   |          |
| 136 | 19/05/2016                            | SUSTITUCION DE UNIDAD                         | TOMO II   |          |
| 137 | 20/05/2016                            | SUSTITUCION Y CONSTATAcion DE CARACTERISTICAS | TOMO II   |          |
| 138 |                                       | 14/08/2015                                    | SUSTITUCION   | TOMO III |
| 139 |                                       | 02/02/2017                                    | CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA                           | TOMO III |
| 140 |                                       | 03/02/2017                                    | DESCANSO FISICO VACACIONAL                          | TOMO III |

|     |                                       |   |  |          |
|-----|---------------------------------------|---|--|----------|
| 141 |                                       | 04/02/2017  | REPORTE DEL OPERATIVO                      | TOMO III |
| 142 |                                       | 05/02/2017  | PERDIDA DE PAPELETA                        | TOMO III |
| 143 |                                       | 06/02/2017  | TARJETA DE PROPIEDAD Y AFOCAT              | TOMO III |
| 144 |                                       | 07/02/2017  | ENTREGA EQUIPO MOVIL                       | TOMO III |
| 145 |                                       | 08/02/2017  | PONE CONOCIMIENTO RENUNCIA                 | TOMO III |
| 146 |                                       | 09/02/2017  | PONE CONOCIMIENTO RENUNCIA                 | TOMO III |
| 147 |                                       | 10/02/2017  | DIFUSION DEL CONVENIO MARCO DE COOPERACION | TOMO III |
| 148 |                                       | 11/02/2017  | LEY DEL CODIGO ETICA                       | TOMO III |
| 149 |                                       | 12/02/2017  | INGRESO AL DEPOSITO                        | TOMO III |
| 150 |                                       | 13/02/2017  | INGRESO AL DEPOSITO                        | TOMO III |
| 151 |                                       | 14/02/2017  | DEVOLUCION DE EXPEDIENTES                  | TOMO III |
| 152 |                                       | 15/02/2017  | INGRESO AL DEPOSITO                        | TOMO III |
| 153 |                                       | 16/02/2017  | REQUERIMIENTO                              | TOMO III |
| 154 |                                       | 17/02/2017  | INGRESO AL DEPOSITO                        | TOMO III |
| 155 |                                       | 18/02/2017  | INGRESO AL DEPOSITO                        | TOMO III |
| 156 |                                       | 19/02/2017  | ANULACION DE PAPELETA                      | TOMO III |
| 157 |                                       | 20/02/2017  | INGRESO AL DEPOSITO                        | TOMO III |
| 158 |                                       | 21/02/2017  | ENTREGA BOLETAS DE PAGO MES SEPTIEMBRE     | TOMO III |
| 159 |                                       | 22/02/2017  | EN EL TEXTO                                | TOMO III |
| 160 |                                       | 23/02/2017  | LICENCIA DE PATERNIDAD                     | TOMO III |
| 161 |                                       | 24/02/2017  | LICENCIA DE PATERNIDAD                     | TOMO III |
| 162 |                                       | 25/02/2017  | DEMARCAION DE LOSAS DEPORTIVAS             | TOMO III |
| 163 |                                       | 26/02/2017  | SUSTITUCION DE UNIDAD                      | TOMO III |
| 164 |                                       | 27/02/2017  | INASISTENCIA INJUSTIFICADA                 | TOMO III |
| 165 |                                       | 28/02/2017  | ABANDONO DE SERVICIO                       | TOMO III |
| 166 |                                       | 01/03/2017  | SEÑALIZACION                               | TOMO III |
| 167 |                                       | 02/03/2017  | ENTREGA DE INDUMENTARIA                    | TOMO III |
| 168 |                                       | 03/03/2017  | EL QUE SE INDICA                           | TOMO III |
| 169 |                                       | 04/03/2017  | ENTREGA DE EQUIPO MOVIL                    | TOMO III |
| 170 |                                       | 05/03/2017  | ASIGNACION DE BIENES                       | TOMO III |
| 171 |                                       | 06/03/2017  | INASISTENCIA INJUSTIFICADA                 | TOMO III |
| 172 |                                       | 07/03/2017  | ANULACION DE PAPELETA                      | TOMO III |
| 173 |                                       | 08/03/2017  | VACACIONES - 2014                          | TOMO III |
| 174 |                                       | 09/03/2017  | VACACIONES - 2014                          | TOMO III |
| 175 |                                       | 10/03/2017  | CARTAS PARA NOTIFICAR                      | TOMO III |
| 176 |                                       | 11/03/2017  | APLICACIÓN DE MEDIDA                       | TOMO III |
| 177 |                                       | 12/03/2017  | SUSTITUCION                                | TOMO III |
| 178 | <b>Del 24 de Julio al 4 de Agosto</b> | 13/03/2017  | SUSTITUCION DE UNIDAD                      | TOMO III |
| 179 |                                       | 14/03/2017  | SUSTITUCION                                | TOMO III |
| 180 |                                       | 15/03/2017  | SOLICITO PERMISO                           | TOMO III |
| 181 |                                       | 16/03/2017  | CAPACITACION PREVENCION FENOMENOS DE NIÑO  | TOMO III |
| 182 |                                       | 17/03/2017  | SUSTITUCION DE UNIDAD                      | TOMO III |
| 183 |                                       | 18/03/2017  | ANULACION DE PAPELETA                      | TOMO III |
| 184 |                                       | 19/03/2017  | COMPROMISO DE PAGAR PAPELETA               | TOMO III |
| 185 |                                       | 20/03/2017  | INASISTENCIA INJUSTIFICADA                 | TOMO III |
| 186 | 21/03/2017                            | INTERVENCION A UN VEHICULO                                | TOMO III                                   |          |
| 187 | 22/03/2017                            | INASISTENCIA INJUSTIFICADA                                | TOMO III                                   |          |
| 188 | 23/03/2017                            | ROL DE VACACIONES 2016                                    | TOMO III                                   |          |
| 189 | 24/03/2017                            | DESCANSO FISICO VACACIONAL                                | TOMO III                                   |          |
| 190 | 25/03/2017                            | SE RETIENE LICENCIA DE CONDUCIR                           | TOMO III                                   |          |
| 191 | 26/03/2017                            | ANULACION DE PAPELETA                                     | TOMO III                                   |          |
| 192 | 27/03/2017                            | REPORTE DEL OPERATIVO                                     | TOMO III                                   |          |
| 193 | 28/03/2017                            | ENTREGA BOLETAS PAGO MES NOVIEMBRE                        | TOMO III                                   |          |
| 194 | 29/03/2017                            | NO REGISTRA   | TOMO III                                   |          |
| 195 | 30/03/2017                            | VOLUNTARIOS PARA EJECUCION DE ACCIONES DE SENSIBILIZACION | TOMO III                                   |          |
| 196 | 31/03/2017                            | DESCANSO FISICO VACACIONAL                                | TOMO III                                   |          |
| 197 |                                       | 01/04/2017  | ENTREGA DE INDUMENTARIA                    | TOMO IV  |

|     |                                |            |                                    |         |
|-----|--------------------------------|------------|------------------------------------|---------|
| 198 | Del 24 de Julio al 4 de Agosto | 02/04/2017 | VACACIONES - 2013                  | TOMO IV |
| 199 |                                | 03/04/2017 | PONE CONOCIMIENTO RENUNCIA         | TOMO IV |
| 200 |                                | 04/04/2017 | ANULACION DE PAPELETA              | TOMO IV |
| 201 |                                | 05/04/2017 | ANULACION DE PAPELETA              | TOMO IV |
| 202 |                                | 06/04/2017 | CARTAS PARA NOTIFICAR              | TOMO IV |
| 203 |                                | 07/04/2017 | ANULACION DE PAPELETA              | TOMO IV |
| 204 |                                | 08/04/2017 | TARJETA DE PROPIEDAD Y AFOCAT      | TOMO IV |
| 205 |                                | 09/04/2017 | ACCIDENTE DE TRANSITO              | TOMO IV |
| 206 |                                | 10/04/2017 | PAPELETA DE INFRACCION             | TOMO IV |
| 207 |                                | 11/04/2017 | ENTREGA BOLETAS PAGO MES DICIEMBRE | TOMO IV |
| 208 |                                | 12/04/2017 | TARJETA DE PROPIEDAD Y PAPELETA    | TOMO IV |
| 209 |                                | 13/04/2017 | CONFORMIDAD                        | TOMO IV |
| 210 |                                | 14/04/2017 | CONFORMIDAD                        | TOMO IV |
| 211 |                                | 15/04/2017 | TALLA DE ZAPATOS                   | TOMO IV |

| Tarjeta de Clasificación y Orden |                                |                   |   |        |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------|---|--------|
| Ítem                             | Fecha                          | Tipo de Documento |   | File   |
|                                  |                                | Fecha de Cartas   | Cartas  |        |
| 1                                | Del 24 de Julio al 4 de Agosto | 21/12/2015        | APOYO BRINDADO PARA REALIZACION DEL CURSO SEG. VIAL | TOMO I |
| 2                                |                                | 14/12/2015        | ANULACION DE PAPELETA                               | TOMO I |
| 3                                |                                | 21/12/2015        | FRACCIONAMIENTO DE PAPELETA                         | TOMO I |
| 4                                |                                | 04/11/2015        | CARTA DE ALTA Y BAJA                                | TOMO I |
| 5                                |                                | 13/11/2015        | CARTA DE ALTA Y BAJA                                | TOMO I |
| 6                                |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 7                                |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 8                                |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 9                                |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 10                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 11                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 12                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 13                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 14                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 15                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 16                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 17                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 18                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 19                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 20                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 21                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 22                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 23                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 24                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 25                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 26                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 27                               |                                | 09/06/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 28                               |                                | 27/05/2015        | CONSTATAACION                                       | TOMO I |
| 29                               |                                | 05/06/2015        | SOLICITUD AUTORIZACION MUNICIPAL                    | TOMO I |
| 30                               |                                | 22/05/2015        | ANULACION DE PAPELETA                               | TOMO I |
| 31                               |                                | 22/05/2015        | ANULACION DE PAPELETA                               | TOMO I |
| 32                               |                                | 22/05/2015        | ANULACION DE PAPELETA                               | TOMO I |
| 33                               |                                | 15/05/2015        | BAJA DE UNIDAD                                      | TOMO I |
| 34                               |                                | 15/05/2015        | BAJA DE UNIDAD                                      | TOMO I |
| 35                               |                                | 15/05/2015        | BAJA DE UNIDAD                                      | TOMO I |
| 36                               |                                | 15/05/2015        | BAJA DE UNIDAD                                      | TOMO I |
| 37                               |                                | 15/05/2015        | ACTUALIZACION DE DATOS                              | TOMO I |
| 38                               |                                | 23/03/2015        | CONSTATAACION                                       | TOMO I |
| 39                               |                                | 23/03/2015        | CONSTATAACION                                       | TOMO I |
| 40                               |                                | 23/03/2015        | CONSTATAACION                                       | TOMO I |

|     |   |            |  |         |
|-----|---|------------|--|---------|
| 41  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 42  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 43  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 44  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 45  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 46  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 47  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 48  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 49  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 50  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 51  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 52  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 53  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 54  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 55  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 56  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 57  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 58  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 59  | <b>Del 24 de<br/>Julio al 4<br/>de Agosto</b> | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 60  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 61  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 62  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 63  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 64  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 65  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 66  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 67  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 68  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 69  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 70  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO I  |
| 71  |   | 23/03/2015 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 72  |   | 02/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 73  |   | 03/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 74  |   | 04/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 75  |   | 05/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 76  |   | 06/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 77  |   | 07/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 78  |   | 08/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 79  |   | 09/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 80  |   | 10/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 81  |   | 11/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 82  |   | 12/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 83  |   | 13/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 84  |   | 14/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 85  |   | 15/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 86  |   | 16/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 87  |   | 17/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 88  |   | 18/02/2016 | PERMISOS DE OPERACIÓN                      | TOMO II |
| 89  |   | 19/02/2016 | REALIZACION DE EVENTO                      | TOMO II |
| 90  |   | 20/02/2016 | REALIZACION DE EVENTO                      | TOMO II |
| 91  |   | 21/02/2016 | INCRIPCION DE NUEVO CONSEJO                | TOMO II |
| 92  |   | 22/02/2016 | APOYO DE PERSONAL                          | TOMO II |
| 93  |   | 23/02/2016 | APOYO DE PERSONAL                          | TOMO II |
| 94  |   | 24/02/2016 | NO INGRESAN NUEVAS UNIDADES AL PARADERO 24 | TOMO II |
| 95  |   | 25/02/2016 | RENUNCIA IRREVOCABLE                       | TOMO II |
| 96  |   | 26/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 97  |   | 27/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 98  |   | 28/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 99  |   | 29/02/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 100 |   | 01/03/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 101 |   | 02/03/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 102 |   | 03/03/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 103 |   | 04/03/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |
| 104 |   | 05/03/2016 | CONSTATAACION                              | TOMO II |

|     |   |            |               |         |
|-----|---|------------|---------------|---------|
| 105 |   | 06/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 106 |   | 07/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 107 |   | 08/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 108 |   | 09/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 109 |   | 10/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 110 |   | 11/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 111 |   | 12/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 112 |   | 13/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 113 |   | 14/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 114 |   | 15/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 115 |   | 16/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 116 |   | 17/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 117 |   | 18/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 118 |   | 19/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 119 |   | 20/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 120 |   | 21/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 121 | <b>Del 24 de<br/>Julio al 4<br/>de Agosto</b> | 22/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 122 |   | 23/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 123 |   | 24/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 124 |   | 25/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 125 |   | 26/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 126 |   | 27/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 127 |   | 28/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 128 |   | 29/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 129 |   | 30/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 130 |   | 31/03/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 131 |   | 01/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 132 |   | 02/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 133 |   | 03/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 134 |   | 04/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 135 |   | 05/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 136 |   | 06/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 137 |   | 07/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 138 |   | 08/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 139 |   | 09/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 140 |   | 10/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 141 |   | 11/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 142 |   | 12/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 143 |   | 13/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 144 |   | 14/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 145 |   | 15/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 146 |   | 16/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 147 |   | 17/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 148 |   | 18/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 149 |   | 19/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 150 |   | 20/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 151 |   | 21/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 152 |   | 22/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 153 |   | 23/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 154 |   | 24/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 155 |   | 25/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 156 |   | 26/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 157 |   | 27/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 158 |   | 28/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 159 |   | 29/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 160 |   | 30/04/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 161 |   | 01/05/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 162 |   | 02/05/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 163 |   | 03/05/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 164 |   | 04/05/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 165 |   | 05/05/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 166 |   | 06/05/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 167 |   | 07/05/2016 | CONSTATAACION | TOMO II |
| 168 |   | 08/05/2016 | SUSTITUCION   | TOMO II |

|     |               |            |                        |          |
|-----|---------------|------------|------------------------|----------|
| 169 |               | 09/05/2016 | SUSTITUCION            | TOMO II  |
| 170 |               | 10/05/2016 | SUSTITUCION            | TOMO II  |
| 171 |               | 11/05/2016 | SUSTITUCION            | TOMO II  |
| 172 |               | 03/02/2017 | SUSTITUCION            | TOMO III |
| 173 |               | 04/02/2017 | SUSTITUCION            | TOMO III |
| 174 |               | 05/02/2017 | SUSTITUCION            | TOMO III |
| 175 |               | 06/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 176 |               | 07/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 177 |               | 08/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 178 |               | 09/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 179 |               | 10/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 180 |               | 11/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 181 |               | 12/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 182 |               | 13/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 183 |               | 14/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 184 |               | 15/02/2017 | ACTUALIZACION DE DATOS | TOMO III |
| 185 |               | 16/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 186 |               | 17/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 187 |               | 18/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 188 | Del 24 de     | 19/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 189 | Julio al 4 de | 20/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 190 | Agosto        | 21/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 191 |               | 22/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 192 |               | 23/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 193 |               | 24/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 194 |               | 25/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 195 |               | 26/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 196 |               | 27/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 197 |               | 28/02/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 198 |               | 01/03/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 199 |               | 02/03/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 200 |               | 03/03/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 201 |               | 04/03/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 202 |               | 05/03/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 203 |               | 06/03/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 204 |               | 07/03/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 205 |               | 08/03/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 206 |               | 09/03/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 207 |               | 10/03/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 208 |               | 11/03/2017 | CURSO DE CAPACITACION  | TOMO III |
| 209 |               | 12/03/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 210 |               | 13/03/2017 | CONSTATAACION          | TOMO III |
| 211 |               | 14/03/2017 | ACTUALIZACION DE DATOS | TOMO III |
| 212 |               | 15/03/2017 | ACTUALIZACION DE DATOS | TOMO III |

| Tarjeta de Clasificación y Orden |                             |                   |   |        |      |
|----------------------------------|-----------------------------|-------------------|---|--------|------|
| Ítem                             | Fecha                       | Tipo de Documento |   |        | File |
|                                  |                             | Fecha de Memo     | Memorando                                 |        |      |
| 1                                | del 24 de Julio al 28 julio | 26/01/2015        | ANULACION DE PAPELETA DE SALIDA           | TOMO I |      |
| 2                                |                             | 22/08/2015        | INTERVENCION A UN VEHICULO                | TOMO I |      |
| 3                                |                             | 25/01/2015        | ANULACION DE PAPELETA                     | TOMO I |      |
| 4                                |                             | 24/08/2015        | REPORTE DEL OPERATIVO                     | TOMO I |      |
| 5                                |                             | 23/01/2015        | INFORME DEL DIA                           | TOMO I |      |
| 6                                |                             | 31/07/2015        | NEGLIGENCIA EN REDACCION DEL ACTA         | TOMO I |      |
| 7                                |                             | 19/08/2015        | REPORTE DEL OPERATIVO                     | TOMO I |      |
| 8                                |                             | 21/01/2015        | MEMORANDO DEL DIA                         | TOMO I |      |
| 9                                |                             | 16/08/2015        | REPORTE DEL OPERATIVO                     | TOMO I |      |
| 10                               |                             | 31/07/2015        | ERROR EN LA REDACCION Y ANULACION DE ACTA | TOMO I |      |
| 11                               |                             | 19/01/2015        | INFORME DEL DIA                           | TOMO I |      |
| 12                               |                             | 13/01/2015        | OCURRENCIAS EN LA INTERVENCION            | TOMO I |      |
| 13                               |                             | 22/07/2015        | ROTURA DE LUNA DE 01 MOTO                 | TOMO I |      |
| 14                               |                             | 10/18/2015        | REPORTE DEL OPERATIVO                     | TOMO I |      |

|    |                                       |                                      |   |         |
|----|---------------------------------------|--------------------------------------|---|---------|
| 15 |                                       | 13/01/2015                           | REPORTE DEL OPERATIVO   | TOMO I  |
| 16 |                                       | 11/01/2015                           | INASISTENCIA AL SERVICIO                                      | TOMO I  |
| 17 |                                       | 03/08/2015                           | INASISTENCIA AL SERVICIO                                      | TOMO I  |
| 18 |                                       | 09/03/2015                           | ABANDONO DE SERVICIO  | TOMO I  |
| 19 |                                       | 05/03/2015                           | RELACION DE VEHICULOS INTERNADOS                              | TOMO I  |
| 20 |                                       | 19/01/2015                           | INFORME DEL DIA   | TOMO I  |
| 21 |                                       | 19/12/2014                           | INGRESO DE VEHICULOS EN LA GAMBETTA                           | TOMO I  |
| 22 |                                       | 19/12/2014                           | INTERVENCION A UN VEHICULO                                    | TOMO I  |
| 23 |                                       | 15/12/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 24 |                                       | 15/12/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 25 |                                       | 17/11/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 26 |                                       | 17/11/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 27 |                                       | 17/11/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 28 |                                       | 17/11/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 29 |                                       | 26/11/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 30 |                                       | 26/11/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 31 |                                       | 17/11/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 32 |                                       | 20/10/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 33 |                                       | 17/11/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 34 |                                       | 17/11/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 35 |                                       | 29/09/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 36 |                                       | 13/10/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 37 |                                       | 29/09/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 38 |                                       | 13/10/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 39 |                                       | 20/10/2015                           | ANULACION DE PAPELETA   | TOMO I  |
| 40 |                                       | 26/11/2015                           | INCIDENCIA EN OPERATIVO                                       | TOMO I  |
| 41 |                                       | 18/11/2015                           | ABANDONO DE PUESTO  | TOMO I  |
| 42 |                                       | 13/10/2015                           | ABANDONO DE PUESTO  | TOMO I  |
| 43 |                                       | 04/02/2015                           | OCURRENCIAS EN LA INTERVENCION                                | TOMO I  |
| 44 |                                       | 29/01/2015                           | APERTURA DEL SERVICIO   | TOMO I  |
| 45 |                                       | 16/01/2015                           | SITUACION ACTUAL DE VENTANILLA                                | TOMO I  |
| 46 |                                       | 31/03/2015                           | ABANDONO DE SERVICIO  | TOMO I  |
| 47 |                                       | 31/03/2015                           | ABANDONO DE SERVICIO  | TOMO I  |
| 48 |                                       | 31/03/2015                           | ABANDONO DE SERVICIO  | TOMO I  |
| 49 |                                       | 19/01/2015                           | ROBO DE VEHICULO MENOR DEL DEPOSITO                           | TOMO I  |
| 50 |                                       | 19/01/2015                           | ROBO DE VEHICULO MENOR DEL DEPOSITO                           | TOMO I  |
| 51 |                                       | 11/06/2015                           | PERDIDA DE ELEMENTO Y COMPORTAMIENTO DE CONDUCTOR DE VEHICULO | TOMO I  |
| 52 |                                       | 23/11/2015                           | ABANDONO DE SERVICIO  | TOMO I  |
| 53 |                                       | 04/01/2016                           | PARTE DE ASISTENCIA CAS                                       | TOMO II |
| 54 |                                       | 30/12/2015                           | HORARIO DE TRABAJO  | TOMO II |
| 55 |                                       | 30/12/2015                           | EL QUE SE INDICA  | TOMO II |
| 56 |                                       | 28/12/2015                           | SUSPENSION 4TA. CATEGORIA                                     | TOMO II |
| 57 |                                       | 18/12/2015                           | REQUERIMIENTO DE INFORMACION PARA ACTUALIZACION               | TOMO II |
| 58 |                                       | 18/12/2015                           | REQUERIMIENTO DE INFORMACION PARA ACTUALIZACION               | TOMO II |
| 59 | <b>Del 24 de Julio al 4 de Agosto</b> | 18/12/2015                           | REQUERIMIENTO DE INFORMACION PARA ACTUALIZACION               | TOMO II |
| 60 |                                       | 18/12/2015                           | REQUERIMIENTO DE INFORMACION PARA ACTUALIZACION               | TOMO II |
| 61 |                                       | 18/12/2015                           | REQUERIMIENTO DE INFORMACION PARA ACTUALIZACION               | TOMO II |
| 62 |                                       | 18/12/2015                           | REQUERIMIENTO DE INFORMACION PARA ACTUALIZACION               | TOMO II |
| 63 |                                       | 18/12/2015                           | REQUERIMIENTO DE INFORMACION PARA ACTUALIZACION               | TOMO II |
| 64 |                                       | 18/12/2015                           | REQUERIMIENTO DE INFORMACION PARA ACTUALIZACION               | TOMO II |
| 65 |                                       | 02/12/2015                           | INFORME DE CONFORMIDAD  | TOMO II |
| 66 |                                       | 02/12/2015                           | REQUERIMIENTO DE INFORMACION PARA ACTUALIZACION               | TOMO II |
| 67 |                                       | 03/12/2015                           | PARTE DE ASISTENCIA CAS                                       | TOMO II |
| 68 |                                       | 30/11/2015                           | PRIMERA AMONESTACION  | TOMO II |
| 69 | 30/11/2015                            | EL QUE SE INDICA                     | TOMO II   |         |
| 70 | 30/11/2015                            | PRIMERA AMONESTACION                 | TOMO II   |         |
| 71 | 16/12/2015                            | PAPELETAS DE INFRACCION DEL VEHICULO | TOMO II   |         |
| 72 | 23/11/2015                            | PAPELETAS DE INFRACCION DEL VEHICULO | TOMO II   |         |
| 73 | 23/11/2015                            | DISPOSICION DE PERSONAL              | TOMO II   |         |
| 74 | 19/11/2015                            | VACACIONES                           | TOMO II   |         |
| 75 | 18/11/2015                            | BAJA DE PERSONAL Y REQUERIMIENTO     | TOMO II   |         |
| 76 | 18/11/2015                            | AMONESTACION                         | TOMO II   |         |
| 77 | 18/11/2015                            | DISPOSICION DE PERSONAL              | TOMO II   |         |

|     |            |   |         |
|-----|------------|---|---------|
| 78  | 13/11/2015 | DESCANSO MEDICO                                 | TOMO II |
| 79  | 09/11/2015 | DESCANSO MEDICO                                 | TOMO II |
| 80  | 09/11/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 81  | 04/11/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 82  | 02/11/2015 | PARTE DE ASISTENCIA CAS                         | TOMO II |
| 83  | 21/10/2015 | AMONESTACION                                    | TOMO II |
| 84  | 14/10/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 85  | 14/10/2015 | VACACIONES                                      | TOMO II |
| 86  | 07/10/2015 | ANULACION DE ORDEN DE COMPRA                    | TOMO II |
| 87  | 06/10/2015 | EVALUACION                                      | TOMO II |
| 88  | 30/09/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 89  | 30/09/2015 | PARTE DE ASISTENCIA CAS                         | TOMO II |
| 90  | 24/09/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 91  | 18/09/2015 | ADQUISICION DE MATERIALES                       | TOMO II |
| 92  | 14/09/2015 | FOTOCHECK                                       | TOMO II |
| 93  | 10/09/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 94  | 03/09/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 95  | 31/08/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 96  | 21/08/2015 | VACACIONES                                      | TOMO II |
| 97  | 21/08/2015 | VACACIONES                                      | TOMO II |
| 98  | 13/08/2015 | RECEPCION DE SOLICITUDES                        | TOMO II |
| 99  | 10/08/2015 | DESCANSO POR MATERNIDAD                         | TOMO II |
| 100 | 31/07/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 101 | 21/07/2015 | VACACIONES                                      | TOMO II |
| 102 | 21/07/2015 | VACACIONES                                      | TOMO II |
| 103 | 30/07/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 104 | 01/07/2015 | REQUERIMIENTO                                   | TOMO II |
| 105 | 30/06/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 106 | 25/06/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 107 | 08/06/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 108 | 05/06/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 109 | 01/06/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 110 | 03/06/2015 | DESCANSO MEDICO                                 | TOMO II |
| 111 | 29/05/2015 | DESCANSO MEDICO                                 | TOMO II |
| 112 | 28/05/2015 | AUTORIZACION PARA INGRESAR AL DEPOSITO          | TOMO II |
| 113 | 14/05/2015 | RENUNCIA  | TOMO II |
| 114 | 14/05/2015 | AMPLIACION DE PLAZO DE ENTREGA PARA HORMIGON    | TOMO II |
| 115 | 14/05/2015 | DESCANSO MEDICO                                 | TOMO II |
| 116 | 14/05/2015 | DESCANSO MEDICO                                 | TOMO II |
| 117 | 11/05/2015 | AMPLIACION DE PLAZO DE ENTREGA OARA LA GRAVILLA | TOMO II |
| 118 | 11/05/2015 | DESCANSO MEDICO                                 | TOMO II |
| 119 | 29/05/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 120 | 30/04/2015 | PARTE DE ASISTENCIA CAS                         | TOMO II |
| 121 | 30/04/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 122 | 14/04/2015 | SOLICITA REVISTEROS Y ARCHIVADORES              | TOMO II |
| 123 | 10/04/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 124 | 10/04/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 125 | 06/04/2015 | PARTE DE ASISTENCIA CAS                         | TOMO II |
| 126 | 15/01/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 127 | 07/04/2015 | AMONESTACION                                    | TOMO II |
| 128 | 07/04/2015 | AMONESTACION                                    | TOMO II |
| 129 | 07/04/2015 | AMONESTACION                                    | TOMO II |
| 130 | 09/04/2015 | VACACIONES                                      | TOMO II |
| 131 | 23/03/2015 | REQUERIMIENTO DE SELLO                          | TOMO II |
| 132 | 20/02/2015 | DESCANSO VACACIONAL                             | TOMO II |
| 133 | 16/02/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 134 | 15/07/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 135 | 10/07/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 136 | 04/01/2015 | PARTE DE ASISTENCIAS                            | TOMO II |
| 137 | 30/12/2015 | HORARIO DE TRABAJO                              | TOMO II |
| 138 | 30/12/2015 | EL QUE SE INDICA                                | TOMO II |
| 139 | 28/12/2015 | SUSPENSION DE 4TA. CATEGORIA                    | TOMO II |
| 140 | 18/12/2015 | REQUERIMIENTO DE INFORMACION                    | TOMO II |
| 141 | 18/12/2015 | REQUERIMIENTO DE INFORMACION                    | TOMO II |

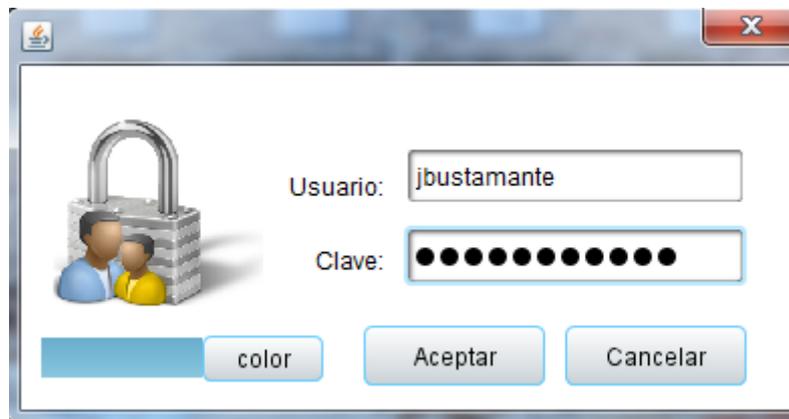
|     |                                |   |                                  |          |
|-----|--------------------------------|---|----------------------------------|----------|
| 142 | Del 24 de Julio al 4 De Agosto | 18/12/2015                                      | REQUERIMIENTO DE INFORMACION     | TOMO II  |
| 143 |                                | 18/12/2015                                      | REQUERIMIENTO DE INFORMACION     | TOMO II  |
| 144 |                                | 18/12/2015                                      | REQUERIMIENTO DE INFORMACION     | TOMO II  |
| 145 |                                | 18/12/2015                                      | REQUERIMIENTO DE INFORMACION     | TOMO II  |
| 146 |                                | 18/12/2015                                      | REQUERIMIENTO DE INFORMACION     | TOMO II  |
| 147 |                                | 18/12/2015                                      | REQUERIMIENTO DE INFORMACION     | TOMO II  |
| 148 |                                | 02/12/2015                                      | INFORME DE CONFORMIDAD           | TOMO II  |
| 149 |                                | 02/12/2015                                      | REQUERIMIENTO DE INFORMACION     | TOMO II  |
| 150 |                                | 03/12/2015                                      | PARTE DE ASISTENCIAS             | TOMO II  |
| 151 |                                | 30/11/2015                                      | PRIMERA AMONESTACION             | TOMO II  |
| 152 |                                | 30/11/2015                                      | EL QUE SE INDICA                 | TOMO II  |
| 153 |                                | 30/11/2015                                      | PRIMERA AMONESTACION             | TOMO II  |
| 154 |                                | 16/12/2015                                      | PAPELETA DE INFRACCION           | TOMO II  |
| 155 |                                | 23/11/2015                                      | PAPELETA DE INFRACCION           | TOMO II  |
| 156 |                                | 23/11/2015                                      | DISPOSICION DE PERSONAL          | TOMO II  |
| 157 |                                | 19/11/2015                                      | VACACIONES                       | TOMO III |
| 158 |                                | 18/11/2015                                      | BAJA DE PERSONAL Y REQUERIMIENTO | TOMO III |
| 159 |                                | 18/11/2015                                      | AMONESTACION                     | TOMO III |
| 160 |                                | 18/11/2015                                      | DISPOSICION DE PERSONAL          | TOMO III |
| 161 |                                | 13/11/2015                                      | DESCANSO MEDICO                  | TOMO III |
| 162 | 09/11/2015                     | DESCANSO MEDICO                                 | TOMO III                         |          |
| 163 | 09/11/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 164 | 30/10/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 165 | 02/11/2015                     | PARTE DE ASISTENCIAS                            | TOMO III                         |          |
| 166 | 21/10/2015                     | AMONESTACION                                    | TOMO III                         |          |
| 167 | 15/10/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 168 | 14/10/2015                     | VACACIONES                                      | TOMO III                         |          |
| 169 | 07/10/2015                     | ANULACION DE ORDEN DE COMPRA Y CERTIFICACION    | TOMO III                         |          |
| 170 | 06/10/2015                     | EVALUACION                                      | TOMO III                         |          |
| 171 | 30/09/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 172 | 01/10/2015                     | PARTE DE ASISTENCIAS                            | TOMO III                         |          |
| 173 | 24/09/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 174 | 18/09/2015                     | ADQUISICION DE MATERIALES                       | TOMO III                         |          |
| 175 | 10/09/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 176 | 03/09/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 177 | 31/08/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 178 | 21/08/2015                     | VACACIONES                                      | TOMO III                         |          |
| 179 | 21/08/2015                     | VACACIONES                                      | TOMO III                         |          |
| 180 | 13/08/2015                     | RECEPCION DE SOLICITUDES                        | TOMO III                         |          |
| 181 | 10/08/2015                     | DESCANSO POR MATERNIDAD                         | TOMO III                         |          |
| 182 | 31/07/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 183 | 21/07/2015                     | VACACIONES                                      | TOMO III                         |          |
| 184 | 21/07/2015                     | VACACIONES                                      | TOMO III                         |          |
| 185 | 30/06/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 186 | 01/06/2015                     | REQUERIMIENTO                                   | TOMO III                         |          |
| 187 | 30/06/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 188 | 26/06/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 189 | 08/06/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 190 | 05/06/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 191 | 01/06/2015                     | DOCUMENTO                                       | TOMO III                         |          |
| 192 | 03/06/2015                     | DESCANSO MEDICO                                 | TOMO III                         |          |
| 193 | 29/05/2015                     | DESCANSO MEDICO                                 | TOMO III                         |          |
| 194 | 28/05/2015                     | AUTORIZACION PARA INGRESAR AL DEPOSITO          | TOMO III                         |          |
| 195 | 14/05/2015                     | RENUNCIA  | TOMO III                         |          |
| 196 | 14/05/2015                     | AMPLIACION DE PLAZO DE ENTREGA DE HORMIGON      | TOMO III                         |          |
| 197 | 14/05/2015                     | DESCANSO MEDICO                                 | TOMO III                         |          |
| 198 | 14/05/2015                     | DESCANSO MEDICO                                 | TOMO III                         |          |
| 199 | 11/05/2015                     | AMPLIACION DE PLAZO DE ENTREGA PARA LA GRAVILLA | TOMO III                         |          |
| 200 | 11/05/2015                     | DESCANSO MEDICO                                 | TOMO III                         |          |
| 201 | 29/05/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 202 | 30/04/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 203 | 14/04/2015                     | SOLICITO REVISTEROS Y ARCHIVADORES              | TOMO III                         |          |
| 204 | 10/04/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |
| 205 | 10/04/2015                     | EL QUE SE INDICA                                | TOMO III                         |          |

|     |   |                                   |  |          |
|-----|---|-----------------------------------|--|----------|
| 206 |   | 06/04/2015                        | PARTE DE ASISTENCIAS                                   | TOMO III |
| 207 |   | 15/01/2015                        | EL QUE SE INDICA                                       | TOMO III |
| 208 |   | 07/04/2015                        | AMONESTACION   | TOMO III |
| 209 |   | 07/04/2015                        | AMONESTACION   | TOMO III |
| 210 |   | 07/04/2015                        | AMONESTACION   | TOMO III |
| 211 |   | 01/04/2015                        | VACACIONES   | TOMO III |
| 212 |   | 17/03/2015                        | REQUERIMIENTO DE SELLO                                 | TOMO III |
| 213 | <b>Del 24 de<br/>Julio al 4<br/>de<br/>Agosto</b> | 20/02/2015                        | DESCANSO VACACIONAL                                    | TOMO III |
| 214 |   | 16/02/2015                        | EL QUE SE INDICA                                       | TOMO III |
| 215 |   | 15/07/2015                        | EL QUE SE INDICA                                       | TOMO III |
| 216 |   | 10/07/2015                        | EL QUE SE INDICA                                       | TOMO III |
| 217 |   | 09/12/2015                        | MIRANDA BARDALES JOEL                                  | TOMO III |
| 218 |   | 09/12/2015                        | DIAZ CASA DAVID  | TOMO III |
| 219 |   | 09/11/2015                        | DIAZ CASA DAVID  | TOMO III |
| 220 |   | 09/11/2015                        | MIRANDA BARDALES JOEL                                  | TOMO III |
| 221 |   | 09/12/2015                        | ROSILLO CESPEDES JOSE JACINTO                          | TOMO III |
| 222 |   | 12/10/2015                        | ROSILLO CESPEDES JOSE JACINTO                          | TOMO III |
| 223 |   | 09/11/2015                        | ROSILLO CESPEDES JOSE JACINTO                          | TOMO III |
| 224 |   | 12/10/2015                        | MIRANDA BARDALES JOEL                                  | TOMO III |
| 225 |   | 12/10/2015                        | DIAZ CASA DAVID  | TOMO III |
| 226 |   | 10/09/2015                        | DIAZ CASA DAVID  | TOMO III |
| 227 | 10/09/2015  | ROSILLO CESPEDES JOSE JACINTO     | TOMO III   |          |
| 228 | 03/08/2015  | MIRANDA BARDALES JOEL             | TOMO III   |          |
| 229 | 30/06/2015  | BENITES OBREGON SEGUNDO ALEXANDER | TOMO III   |          |
| 230 |   | 10/08/2015                        | DIAZ CASA DAVID  | TOMO IV  |
| 231 |   | 10/08/2015                        | ROSILLO CESPEDES JOSE JACINTO                          | TOMO IV  |
| 232 |   | 10/08/2015                        | MIRANDA BARDALES JOEL                                  | TOMO IV  |
| 233 |   | 10/07/2015                        | DIAZ CASA DAVID  | TOMO IV  |
| 234 |   | 08/07/2015                        | ROSILLO CESPEDES JOSE JACINTO                          | TOMO IV  |
| 235 |   | 10/04/2015                        | LLANES FALEN GUADALUPE DEL ROSARIO                     | TOMO IV  |
| 236 |   | 10/04/2015                        | LARA ARONE JUAN ALBERTO                                | TOMO IV  |
| 237 |   | 10/04/2015                        | CASTRO BARZOLA ROY                                     | TOMO IV  |
| 238 |   | 25/11/2015                        | MAMANI HUANCA JUAN CARLOS                              | TOMO IV  |
| 239 |   | 26/11/2015                        | MAMANI HUANCA JUAN CARLOS                              | TOMO IV  |
| 240 |   | 03/11/2015                        | MAMANI HUANCA JUAN CARLOS                              | TOMO IV  |
| 241 |   | 01/10/2015                        | MAMANI HUANCA JUAN CARLOS                              | TOMO IV  |
| 242 |   | 30/12/2015                        | SEGURIDAD VIAL EN LAS FIESTAS                          | TOMO IV  |
| 243 |   | 30/12/2015                        | CONTROLES DE ALCOHOLEMIA                               | TOMO IV  |
| 244 |   | 29/12/2015                        | CONTROLES DE ALCOHOLEMIA                               | TOMO IV  |
| 245 |   | 17/12/2015                        | CONTROLES DE ALCOHOLEMIA                               | TOMO IV  |
| 246 |   | 29/12/2015                        | CONTROLES DE ALCOHOLEMIA                               | TOMO IV  |
| 247 |   | 27/11/2015                        | AMPLIACION DE VIGENCIA DE LOS CARNES DE SEGURIDAD VIAL | TOMO IV  |
| 248 |   | 02/12/2015                        | MALESTAR POR LA SEMAFORIZACION                         | TOMO IV  |
| 249 |   | 10/11/2015                        | INFORMACION DE UN VEHICULO                             | TOMO IV  |
| 250 |   | 29/10/2015                        | CURSO DE SEGURIDAD VIAL                                | TOMO IV  |
| 251 |   | 21/10/2015                        | CONCENTRACION DE MOTOTAXIS                             | TOMO IV  |
| 252 |   | 02/09/2015                        | DESIGNAR ZONA DE PARADERO INICIAL                      | TOMO IV  |
| 253 |   | 26/08/2015                        | CURSO DE SEGURIDAD VIAL                                | TOMO IV  |
| 254 | <b>Del 24 de<br/>Julio al 4<br/>de<br/>Agosto</b> | 11/08/2015                        | REUNION DE LA COMISION TECNICA MIXTA                   | TOMO IV  |
| 255 |   | 05/08/2015                        | CURSO DE SEGURIDAD VIAL                                | TOMO IV  |
| 256 |   | 03/08/2015                        | TRANSITO RESTRINGIDO PARA VEHICULOS PESADOS            | TOMO IV  |
| 257 |   | 22/07/2015                        | APOYO PARA EVENTO                                      | TOMO IV  |
| 258 |   | 22/07/2015                        | PARCHADO DE PISTAS                                     | TOMO IV  |
| 259 |   | 21/07/2015                        | SEÑALIZACION DE PISTAS PARA DESFILE                    | TOMO IV  |
| 260 |   | 21/07/2015                        | SEÑALIZACION DE PISTAS PARA DESFILE                    | TOMO IV  |
| 261 |   | 08/06/2015                        | CURSO DE SEGURIDAD VIAL                                | TOMO IV  |
| 262 |   | 08/06/2015                        | CURSO DE SEGURIDAD VIAL                                | TOMO IV  |
| 263 |   | 17/04/2015                        | MANTENIMIENTO  | TOMO IV  |
| 264 |   | 17/04/2016                        | NORMAS DEL VEHICULO MENOR                              | TOMO IV  |
| 265 |   | 15/04/2016                        | NORMAS DEL VEHICULO MENOR                              | TOMO IV  |
| 266 |   | 03/11/2015                        | CONCURSO DE ESCOLTA                                    | TOMO IV  |
| 267 |   | 03/11/2015                        | APOYO PARA EVENTO                                      | TOMO IV  |
| 268 |   | 23/10/2015                        | APOYO PARA EVENTO                                      | TOMO IV  |

|     |   |                          |                                 |         |
|-----|---|--------------------------|---------------------------------|---------|
| 269 |   | 01/10/2015               | INTERRUPCION DE LA PISTA        | TOMO IV |
| 270 |   | 04/09/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO IV |
| 271 |   | 17/08/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO IV |
| 272 |   | 13/08/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO IV |
| 273 |   | 24/07/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 274 |   | 21/07/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 275 |   | 27/06/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 276 |   | 25/06/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 277 |   | 23/06/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 278 |   | 29/05/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 279 |   | 28/05/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 280 |   | 26/03/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 281 |   | 17/03/2015               | DESVIO                          | TOMO V  |
| 282 |   | 12/03/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 283 |   | 25/02/2015               | PONGO EN CONOCIMIENTO           | TOMO V  |
| 284 |   | 18/02/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 285 |   | 03/02/2015               | PONGO EN CONOCIMIENTO           | TOMO V  |
| 286 |   | 03/11/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 287 |   | 28/10/2015               | SERVICIOS DEL CUERPO DE TRANSP. | TOMO V  |
| 288 |   | 27/10/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 289 |   | 23/10/2015               | PONGO EN CONOCIMIENTO           | TOMO V  |
| 290 |   | 22/10/2015               | PONGO EN CONOCIMIENTO           | TOMO V  |
| 291 |   | 19/10/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 292 |   | 13/10/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 293 |   | 13/10/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 294 |   | 13/10/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 295 |   | 13/10/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 296 |   | 08/10/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 297 |   | 05/10/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 298 |   | 05/10/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 299 |   | 30/09/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 300 |   | 30/09/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 301 |   | 30/09/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 302 |   | 25/09/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 303 | Del 24 de<br>Julio al 4<br>de<br>Agosto | 24/09/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 304 |   | 22/09/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 305 |   | 18/09/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 306 |   | 18/09/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 307 |   | 17/09/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 308 |   | 14/09/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 309 |   | 04/09/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 310 |   | 01/09/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 311 |   | 01/09/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 312 |   | 19/08/2015               | APOYO PARA EVENTO               | TOMO V  |
| 313 | 12/08/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 314 | 31/07/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 315 | 13/07/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 316 | 22/06/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 317 | 19/05/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 318 | 22/04/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 319 | 17/04/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 320 | 10/04/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 321 | 06/03/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 322 | 24/02/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 323 | 18/02/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 324 | 17/02/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 325 | 16/02/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 326 | 12/02/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 327 | 09/02/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 328 | 06/02/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 329 | 22/01/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 330 | 19/01/2015                              | APOYO PARA EVENTO        | TOMO V                          |         |
| 331 | 03/11/2015                              | INVITACION FIESTA S.M.P  | TOMO V                          |         |
| 332 | 27/10/2015                              | APOYO DESVIO POR MARATON | TOMO V                          |         |

|     |            |                                     |        |
|-----|------------|-------------------------------------|--------|
| 333 | 15/10/2015 | PROCESION                           | TOMO V |
| 334 | 30/09/2015 | SOL. TRANSPORTE                     | TOMO V |
| 335 | 06/10/2015 | APOYO CON PERSONAL DE TRANSP.       | TOMO V |
| 336 | 13/10/2015 | PERSONAL DE TRANSP. Y DEFENSA CIVIL | TOMO V |
| 337 | 05/10/2015 | EL QUE SE INDICA                    | TOMO V |
| 338 | 21/09/2015 | SOL. TRANSPORTE                     | TOMO V |
| 339 | 18/09/2015 | CAMINATA POR LA SALUD               | TOMO V |
| 340 | 17/09/2015 | MISA                                | TOMO V |
| 341 | 11/09/2015 | FERIA GASTRONOMICA                  | TOMO V |
| 342 | 10/09/2015 | AUTORIZACION PARA CIERRE DE VIAS    | TOMO V |
| 343 | 09/09/2015 | APOYO PERSONAL TRANSPORTE           | TOMO V |
| 344 | 08/09/2015 | PONGO EN CONOCIMIENTO               | TOMO V |
| 345 | 21/08/2015 | SOLICITO PERSONAL TRANSP.           | TOMO V |
| 346 | 12/03/2015 | PERSONAL DE TRANSP. Y DEFENSA CIVIL | TOMO V |
| 347 | 25/02/2015 | CIERRE DE TRANSITO                  | TOMO V |
| 348 | 25/07/2013 | CAMARA DIGITAL                      | TOMO V |
| 349 | 31/12/2014 | CAMARA DIGITAL                      | TOMO V |
| 350 | 06/05/2015 | CAMARA DIGITAL                      | TOMO V |

### Anexo N° 09 Ingreso al Sistema Tramite Documentario



## Anexo N° 10 Ingreso al Sistema Tramite Documentario



## Anexo N° 11 Sistema de ingreso y salida de documentos

Sistema de Tramite Documentario

Administración Maestros Mantenimiento Reportes Ayuda

Tram. Interno  
Tram. Externo  
Busqueda  
Bandeja

| BANDEJA                                 | Externos e Internos<br>POR RECEPCIONAR | Solo Externos<br>POR CONCLUIR/DERIVAR | Solo Externos - Expedientes<br>EXPEDIENTES VENCIDOS |
|---|--|---------------------------------------|---|
| Asistente - Sub Gerencia de Transporte. | 65                                     | 256                                   | 37  |



## Anexo N° 12 Sistema de ingreso y salida de documentos

| Documento    | Nro Tramite | Asunto   | Fecha Regis | Fecha | Proced | Estado Flujo | Digital | V.T | Chek |
|--------------|-------------|--|-------------|-------|--------|--------------|---------|-----|------|
| 120170026355 |             | ACCESO A LA INFORMACION                        | 2017-07-03  |       | GDUO   | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026464 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026471 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026493 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026494 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026495 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026497 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026498 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026536 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 033-2017     |             |  |             |       |        |              |         |     |      |
| 120170026557 |             | SOL APOYO                                      | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026559 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026588 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026590 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026591 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026592 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026593 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026594 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026606 |             | CONSTATAION ANUAL DE CARACTERISTICAS DE VE...  | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026607 |             | CONSTATAION ANUAL DE CARACTERISTICAS DE VE...  | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |
| 120170026368 |             | MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P... | 2017-07-03  |       | Unidad | EN PROCESO   |         | 1   |      |

## Anexo N°13 Registro de Documentos

| Expediente | Referencia | Asunto | Fecha Doc | Estado | Foja | Administrado |
|------------|------------|--------|-----------|--------|------|--------------|
|            |            |        |           |        |      |              |

## Anexo N° 14 Ingreso al sistema de transporte

Usuario: JBUSTAMANTE  
 Clave:   
 Unidad Ejecutora: MDV  
 Período: 2017

## Anexo N° 15 Papeletas Registradas.

Sistema de Transportes - Municipalidad de Ventanilla - Usuario: Jonatan Bustamante

Mostramos Registrar Reportes Ayuda

Lista de Empresas

Ingresar Datos Para Buscar

N° Placa:  N° Papeleta:  N° Licencia:

Apell. Nombres:  Empresa:

Buscar

Lista de Papeletas

| N° PAPELETA    | NUM. LICENCIA | FECHA PAP. | INFRACTOR                    | PLACA    | CAT. INFR. | CON DCTO | SIN DCTO       | CALIFICACION |
|----------------|---------------|------------|------------------------------|----------|------------|----------|----------------|--------------|
| 20170000011479 | Sin Licencia  | 25/06/2017 | OLARTE ANICHE DAVID          | 7847-5C  | B-7        | 57.75    | 115.5 GRAVE    | IDM          |
| 20170000011542 | VM3738915     | 24/06/2017 | OLAYA FARFAN MARCO ANTONIO   | 83-8962  | B-12       | 57.75    | 115.5 GRAVE    | IDM          |
| 20170000011541 | Sin Licencia  | 24/06/2017 | TIMOTEY RUIZ DAVIS YOSSIMAR  | 5895-7C  | B-7        | 57.75    | 115.5 GRAVE    | IDM          |
| 20170000011540 | Sin Licencia  | 24/06/2017 | LOIYA MONDALGO EFRAN AMADEO  | 1757-9A  | B-7        | 57.75    | 115.5 GRAVE    | IDM          |
| 20170000011539 | VM46971345    | 24/06/2017 | GASTELO VELARDE ANGEL STIWAR | C1-3399  | B-12       | 57.75    | 115.5 GRAVE    | IDM          |
| 20170000011538 | VM46727616    | 24/06/2017 | FARFANO RODRIGUEZ ROLANDO    | NG-43341 | C-3        | 385      | 385 MULY GRAVE | IDM          |
| 20170000011537 | VM46391478    | 24/06/2017 | REYES CAPILLO EDWIN REYSON   | 6699-4B  | B-11       | 57.75    | 115.5 GRAVE    | IDM          |
| 20170000011536 | VM46391478    | 24/06/2017 | REYES CAPILLO EDWIN REYSON   | 6699-4B  | C-3        | 385      | 385 MULY GRAVE | IDM          |
| 20170000011535 | VM43481505    | 24/06/2017 | YALTA VELAISOSA CESAR        | A4-8156  | B-12       | 57.75    | 115.5 GRAVE    | IDM          |
| 20170000011534 | VM42771705    | 24/06/2017 | ECHTE GOMEZ RUBEN            | 0834-3C  | B-12       | 57.75    | 115.5 GRAVE    | IDM          |
| 20170000011533 | Sin Licencia  | 24/06/2017 | NO SE IDENTIFICO             | 3171-8B  | B-7        | 57.75    | 115.5 GRAVE    | IDM          |
| 20170000011532 | VM46533862    | 24/06/2017 | CAVERO ROBLES JUAN BLADIMIR  | 5598-8D  | C-3        | 385      | 385 MULY GRAVE | IDM          |
| 20170000011531 | Sin Licencia  | 24/06/2017 | NO SE IDENTIFICO             | CS-2342  | B-7        | 57.75    | 115.5 GRAVE    | IDM          |
| 20170000011530 | Sin Licencia  | 24/06/2017 | RUMAY DE ENCA AGUSTO JESUS   | CS-6848  | B-7        | 57.75    | 115.5 GRAVE    | IDM          |

## Anexo N° 16 Ingreso de Papeletas.

Sistema de Transportes - Municipalidad de Ventanilla - Usuario: Jonatan Bustamante

Mostramos Registrar Reportes Ayuda

Lista de Vehiculos

Ingresar Datos Para Buscar

Propietario:

Placa:

Registrar Vehiculo

Datos del Vehiculo Seguro(SOAT) Empresa Asociada Propietario Constatación

Datos del Vehiculo

Num. Placa:  Num. Motor:

Tarj. Prop.:  Num. Serie:

Características

Marca:  Modelo:

Carroseria:  Combustible:

Ejes:  Año Fab.:

Asientos:  Ruedas:

Pasajeros:  Cilindros:

Color 1:  Color 2:

Color 3:

Lista de Vehiculos

PROPIETARIO

BARRIENTOS VEGA ROBERTO

IRCAÑALPA BARTOLO LUCY

GALARZA AQUINO JOSE CARL

APOLO MOTOS S.A.C.

PALACIOS RUBINA GUILLERMO

RIVERA VALDEZ JORGE DARIO

RUMAY DE LA CRUZ ROSARIO

CESPEDES CHAGUA LUIS

JAYO COSEATADO MARIA

CASIMIRO SANTOS DE RODRIGUE

ORTIZ RIOS SANTOS BRNESTO

JAIMES CIVICO ANCELMO

UTANI CHOQUE DAMIAN

ZONA

NSPORTPACHACUTECE

TRANSPORTE

NSPORTPACHACUTECE

J.A. ME PERU

J.A. ME PERU

J.A. ME PERU

NSPORTINORTE

Buscar

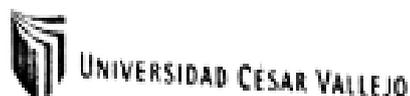
## Anexo N° 17 Sistema Integrado de Gestión Administrativa

## Anexo N° 18 Registro Administrativo.

## Anexo N° 19 Plan Operativo Institucional

| MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA<br>Sistema de Planificación |  | EVALUACION PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - I TRIMESTRE<br>PERIODO - 2017 |                                   |                                    |      |         |      |       |      |                                  |                      |
|---|--|---|-----------------------------------|------------------------------------|------|---------|------|-------|------|----------------------------------|----------------------|
| UNIDAD ORGANICA: SUBGERENCIA DE TRANSPORTE                        |  | UNIDAD MEDIDA   | TOTAL META PROGRAMADA I TRIMESTRE | CRONOGRAMA DE EJECUCION TRIMESTRAL |      |         |      |       |      | TOTAL META EJECUTADA I TRIMESTRE | PORCENTAJE DE AVANCE |
| N°  | ACTIVIDADES Y/O TAREAS   |   |                                   | ENERO                              |      | FEBRERO |      | MARZO |      |                                  |                      |
|   |  |   |                                   | PRO                                | EJE  | PRO     | EJE  | PRO   | EJE  |                                  |                      |
| 1   | Atencion eficiente de los procedimientos administrativos a su cargo y otros.   | RESOLUCION  | 60                                | 40                                 | 4    | 10      | 4    | 10    | 5    | 13                               | 21.67 %              |
| 1.1   | Emisión de Resoluciones de Autorización de Operación, Rendimiento de Operación, Permiso de Autorización de Operación, Dirección Técnica, Inspección de Vehículos, etc. | RESOLUCION  | 60                                | 40                                 | 4    | 10      | 4    | 10    | 5    | 13                               | 21.67 %              |
| 1.2   | Atención de documentos varios.   | ACCION  | 470                               | 270                                | 21   | 100     | 16   | 100   | 91   | 128                              | 27.23 %              |
| 1.3   | Atención de expedientes de sustituciones, reducción y/o cancelación de expedientes.  | CARTA   | 180                               | 60                                 | 50   | 60      | 51   | 60    | 63   | 164                              | 91.11 %              |
| 2   | Realizar el control y fiscalización del servicio de transporte en coordinación con las fuerzas del orden.  | UNIDAD  | 150                               | 50                                 | 278  | 50      | 57   | 50    | 122  | 457                              | 304.67 %             |
| 2.1   | Realizar el control y fiscalización del servicio de transporte en coordinación con las fuerzas del orden.  | UNIDAD  | 150                               | 50                                 | 278  | 50      | 57   | 50    | 122  | 457                              | 304.67 %             |
| 2.2   | Realizar el control y fiscalización del servicio de transporte en coordinación con las fuerzas del orden.  | ACCION  | 90                                | 30                                 | 30   | 30      | 28   | 30    | 31   | 89                               | 98.89 %              |
| 3   | Planificar y gestionar el ordenamiento de tránsito y seguridad vial.   | INFORME TECNICO   | 30                                | 0                                  | 19   | 15      | 13   | 15    | 31   | 63                               | 210.00 %             |
| 3.1   | Elaborar informes técnicos para la mejora del tránsito, transporte público y seguridad vial.   | INFORME TECNICO   | 30                                | 0                                  | 19   | 15      | 13   | 15    | 31   | 63                               | 210.00 %             |
| 3.5   | Realizar la programación y supervisión del curso de educación vial.  | DOCUMENTO   | 1                                 | 0                                  | 0    | 0       | 0    | 1     | 0    | 0                                | 0.00 %               |
| 3.6   | Realizar operativos de alcoholometría.   | ACCION  | 1                                 | 1                                  | 1    | 0       | 0    | 0     | 0    | 1                                | 100.00 %             |
| 4   | Implementación de programas de Señalización Integral y pintado y mantenimiento de marcas en el pavimento.  | M2  | 15000                             | 5000                               | 2045 | 5000    | 4550 | 5000  | 1625 | 8220                             | 54.80 %              |
| 4.1   | Trabaja el mantenimiento de tránsito y seguridad vial.   | M2  | 15000                             | 5000                               | 2045 | 5000    | 4550 | 5000  | 1625 | 8220                             | 54.80 %              |
| 4.2   | Realizar el mantenimiento de señalización vial en el distrito.   | UNIDAD  | 15                                | 5                                  | 4    | 5       | 0    | 5     | 5    | 9                                | 60.00 %              |
| 4.3   | Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las obras de tránsito y seguridad vial.   | M2  | 340                               | 80                                 | 565  | 130     | 50   | 130   | 10   | 625                              | 183.82 %             |
| 4.4   | Realizar el mantenimiento de iluminación vial.   | UNIDAD  | 16                                | 4                                  | 5    | 6       | 0    | 6     | 2    | 7                                | 43.75 %              |

**Anexo N° 20 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las 5 S**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS 5 S:**

| N° | VARIABLES/DIMENSIONES/INDICADORES   | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |   | SI          | No | SI         | No | SI       | No |             |
|    | <b>VARIABLE INDEPENDIENTE: LAS 5 S</b>  | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 1  | <b>DIMENSIÓN 1: CLASIFICAR</b><br>Cantidad de Documentos Clasificados / Ordenados x 100                           |             |    |            |    |          |    |             |
| 2  | <b>DIMENSIÓN 2: ORDEN</b><br>Cantidad de documentos ingresados  | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 3  | <b>DIMENSIÓN 3: LIMPIEZA</b><br>Cantidad de Limpieza Realizada x 100<br>Cantidad de Limpieza Programada           |             |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 4  | <b>DIMENSIÓN 4: ESTANDARIZACIÓN</b><br>Cantidad de Estándares Obtenidos x 100<br>Cantidad de Estándares Esperados | ✓           |    | ✓          |    | ✓        |    |             |
| 5  | <b>DIMENSIÓN 5: DISCIPLINA</b><br>Cantidad de Disciplina Obtenida x 100<br>Cantidad de Disciplina Esperada        |             |    | ✓          |    | ✓        |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Joyce Malpartida  
 DNI: 70428290

Especialidad del validador: Joy Industrial

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al constructo o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

26 de 07 del 2017

\_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**Anexo N° 21 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO:**

| N° | VARIABLES/DIMENSIONES/INDICADORES                       | Pertinencia <sub>1</sub> |    | Relevancia <sub>2</sub> |    | Claridad <sub>3</sub> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO</b>      |                          |    |                         |    |                       |    |             |
|    |   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>                          | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 1  | Cantidad de Solicitudes resueltas tiempo<br>_____ x 100 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | Cantidad de Solicitudes Ingresadas                      |                          |    |                         |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>              | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 2  | Cantidad de papeletas dignadas a tiempo<br>_____ x 100  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | Cantidad de papeletas                                   |                          |    |                         |    | ✓                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Jorge Halperin de G  
 DNI: 8488276

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial

06 de 02 del 2017

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**



**Anexo N° 23 Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO:**

| N° | VARIABLES7DIMENSIONE7INDICADORES                        | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |   | Si          | No | Si         | No | Si       | No |             |
|    | <b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO</b>      |             |    |            |    |          |    |             |
|    |   | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 1  | <b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>                          | Si          | No | Si         | No | Si       | No |             |
|    | Cantidad de Soluciones resueltas tiempo<br>_____ x 100  |             |    |            |    |          |    |             |
|    | Cantidad de Soluciones Ingresadas                       | /           |    | /          |    | /        |    |             |
| 2  | <b>DIMENSIÓN 2. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>              | Si          | No | Si         | No | Si       | No |             |
|    | Cantidad de papeletas digitadas a tiempo<br>_____ x 100 |             |    |            |    |          |    |             |
|    | Cantidad de papeletas                                   | /           |    | /          |    | /        |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. EGURAINZA RODRIGUEZ MORGANICA JESUS  
 DNI: 08434322

Especialidad del validador: JUS. JUDICIAL

6 de 7 del 2017

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

**Anexo N° 24 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las 5 S**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS 5 S:**

| N° | VARIABLES-DIMENSIONES-INDICADORES |  | Pertinencia        |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|-----------------------------------|--|--------------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |                                   |  | SI                 | No | SI         | No | SI       | No |             |
|    | VARIABLE INDEPENDIENTE: LAS 5 S   |  | SI                 | No | SI         | No | SI       | No |             |
| 1  | DIMENSIÓN 1: CLASIFICAR           | Cantidad de Documentos Clasificados y Ordenados x100 | SI                 | No | SI         | No | SI       | No |             |
| 2  |                                   |  | DIMENSIÓN 2: ORDEN | SI | No         | SI | No       | SI | No          |
| 3  | DIMENSIÓN 3: LIMPIEZA             |  | SI                 | No | SI         | No | SI       | No |             |
|    |                                   | Cantidad de Limpieza Realizada x100                  | SI                 | No | SI         | No | SI       | No |             |
|    |                                   | Cantidad de Limpieza Programada                      | SI                 | No | SI         | No | SI       | No |             |
| 4  | DIMENSIÓN 4: ESTANDARIZACION      |  | SI                 | No | SI         | No | SI       | No |             |
|    |                                   | Cantidad de Estándares Obtenidos x100                | SI                 | No | SI         | No | SI       | No |             |
|    |                                   | Cantidad de Estándares Esperados                     | SI                 | No | SI         | No | SI       | No |             |
| 5  | DIMENSIÓN 5: DISCIPLINA           |  | SI                 | No | SI         | No | SI       | No |             |
|    |                                   | Cantidad de Disciplina Obtenida x100                 | SI                 | No | SI         | No | SI       | No |             |
|    |                                   | Cantidad de Disciplina Esperada                      | SI                 | No | SI         | No | SI       | No |             |

Observaciones (prelear si hay suficiencia): SI Hay

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: Leovigildo Bravo Rojas  
DNI: .....

Especialidad del validador: ING. INDUSTRIAL, MZA, PC

... de ... del 2017

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.  
**Ing. Leovigildo Bravo Rojas**  
 Ing. Industrial  
 MZA

**Anexo N°25 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO:**

| N° | VARIABLES  | DIMENSIONES | INDICADORES   | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|--|-------------|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |  |             |   | Si          | No | Si         | No | Si       | No |             |
|    | <b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO</b> |             |   |             |    |            |    |          |    |             |
|    | <b>DIMENSION 1: FIABILIDAD</b>                     |             |   | Si          | No | Si         | No | Si       | No |             |
| 1  |  |             | Cantidad de Solicitudes recibidas a tiempo<br>x 100 |             |    |            |    |          |    |             |
|    |  |             | Cantidad de Solicitudes Ingresadas                  |             |    |            |    |          |    |             |
|    | <b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>         |             |   | Si          | No | Si         | No | Si       | No |             |
| 2  |  |             | Cantidad de Operaciones digitadas a tiempo<br>x 100 |             |    |            |    |          |    |             |
|    |  |             | Cantidad de Operaciones                             |             |    |            |    |          |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / Aplicable después de corregir  / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Lionel B. Rojas

Especialidad del validador: ING. Industrial - M.B.A. Dr.

06 de 08 del 2017

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y preciso.

**Nota:** Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Expediente Informante.  
 Ing. Leonel B. Rojas  
 CIP 176704  
 Dr., M.B.A.