



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
INTRODUCCIÓN	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
MÉTODOS	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
RESULTADOS	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
DISCUSION	133
CONCLUSIONES	136
RECOMENDACIONES	138
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	140
ANEXOS	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

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

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

INDICE DE TABLAS

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

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

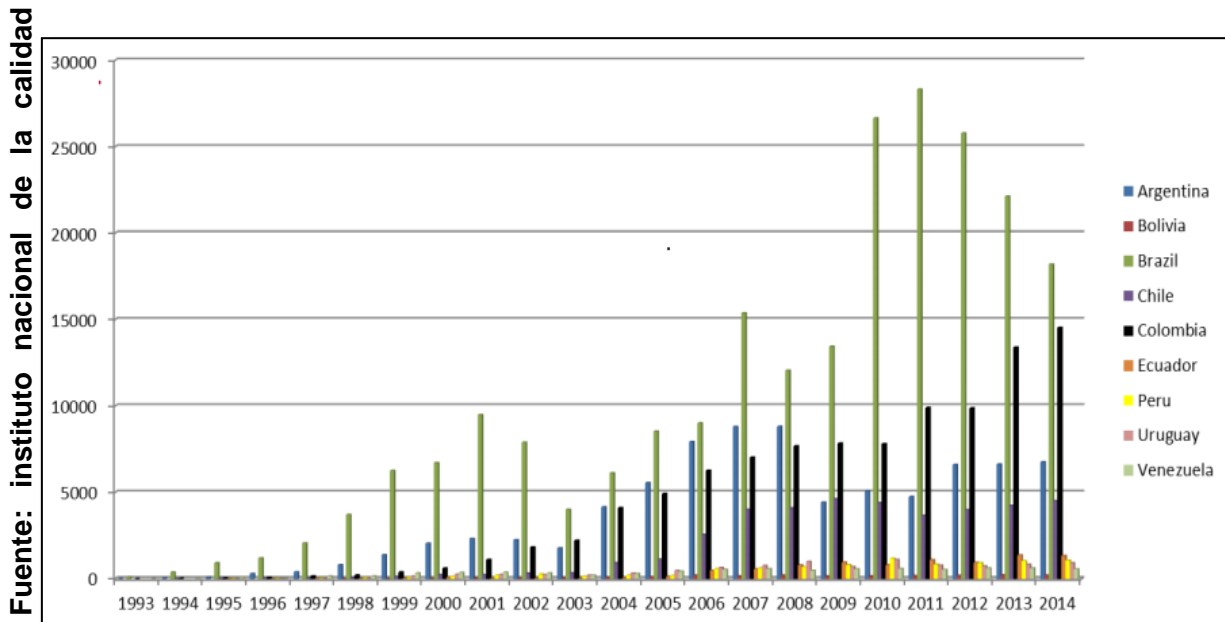


FIGURA 1 Índice de entidades certificadas con la Norma Iso-2015 en países vecinos.

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

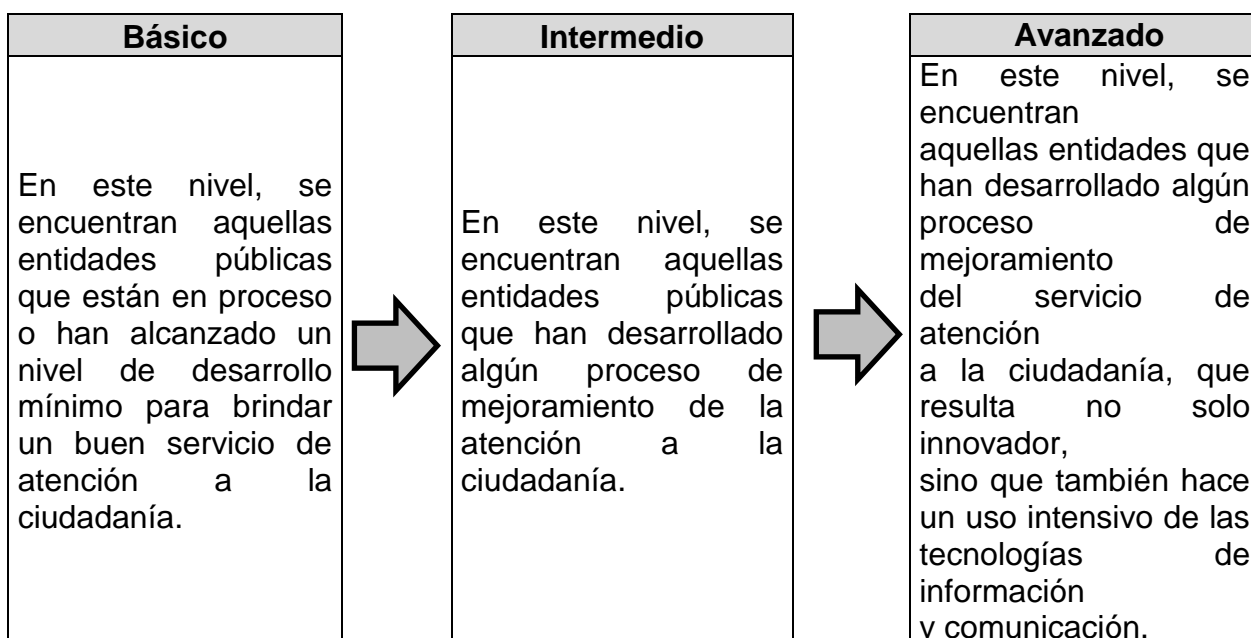
Ítem	Estándar	Elementos
1	Estrategia y organización	1.1 Planeamiento estratégico y operativo 1.2 Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía 1.3 Estrategia de comunicación con la ciudadanía 1.4 Incentivos y reconocimiento al logro de resultados 1.5 Gestión de la Calidad 1.6 Gestión de la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

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://sgjp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/12/Mejora-de-la-Calidad-de-Atencion_15_12_16.pdf

FIGURA 2

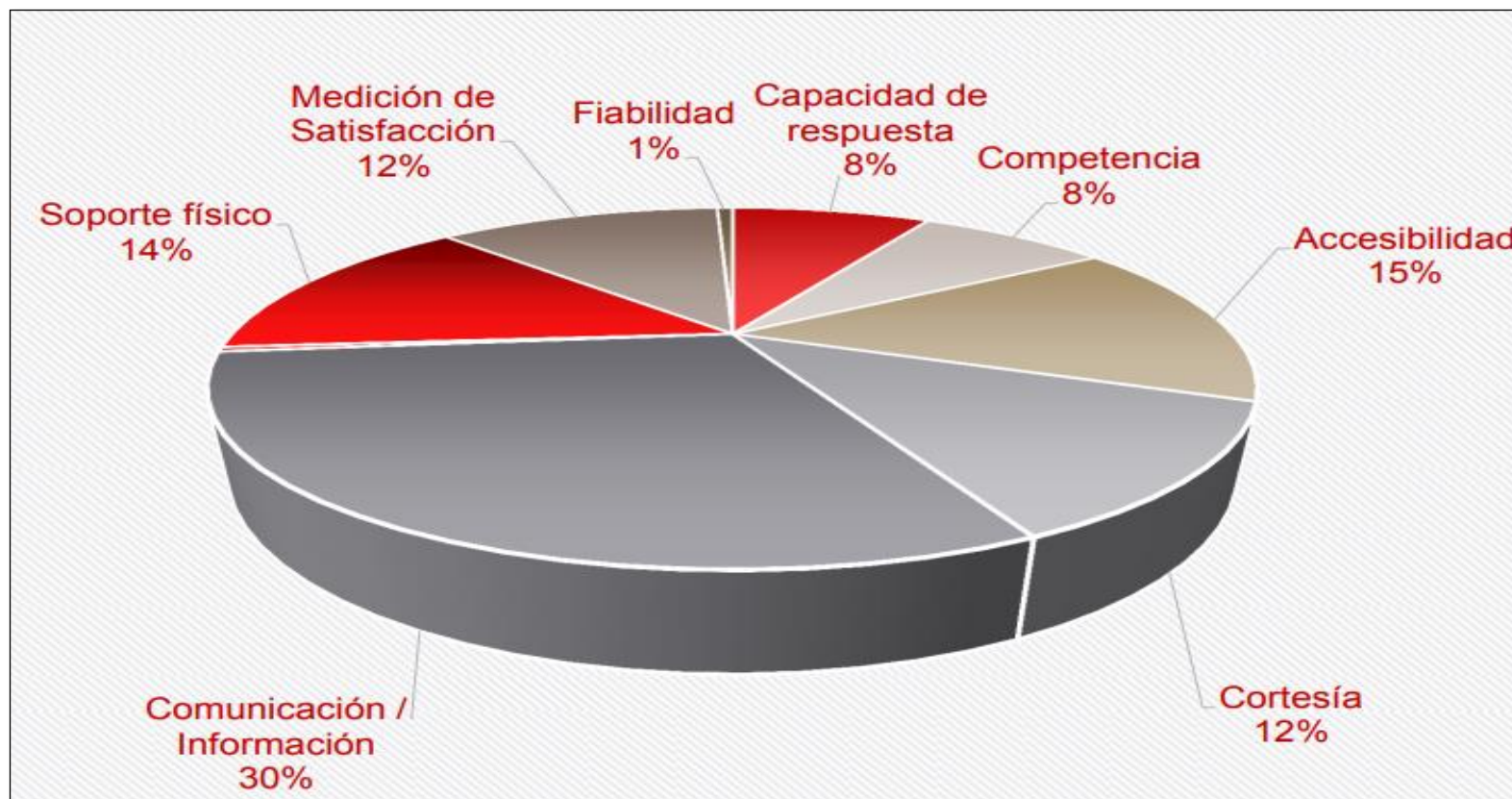


FIGURA 2 Dimensiones de la calidad de servicio en el sector público a nivel nacional hasta el 2016

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

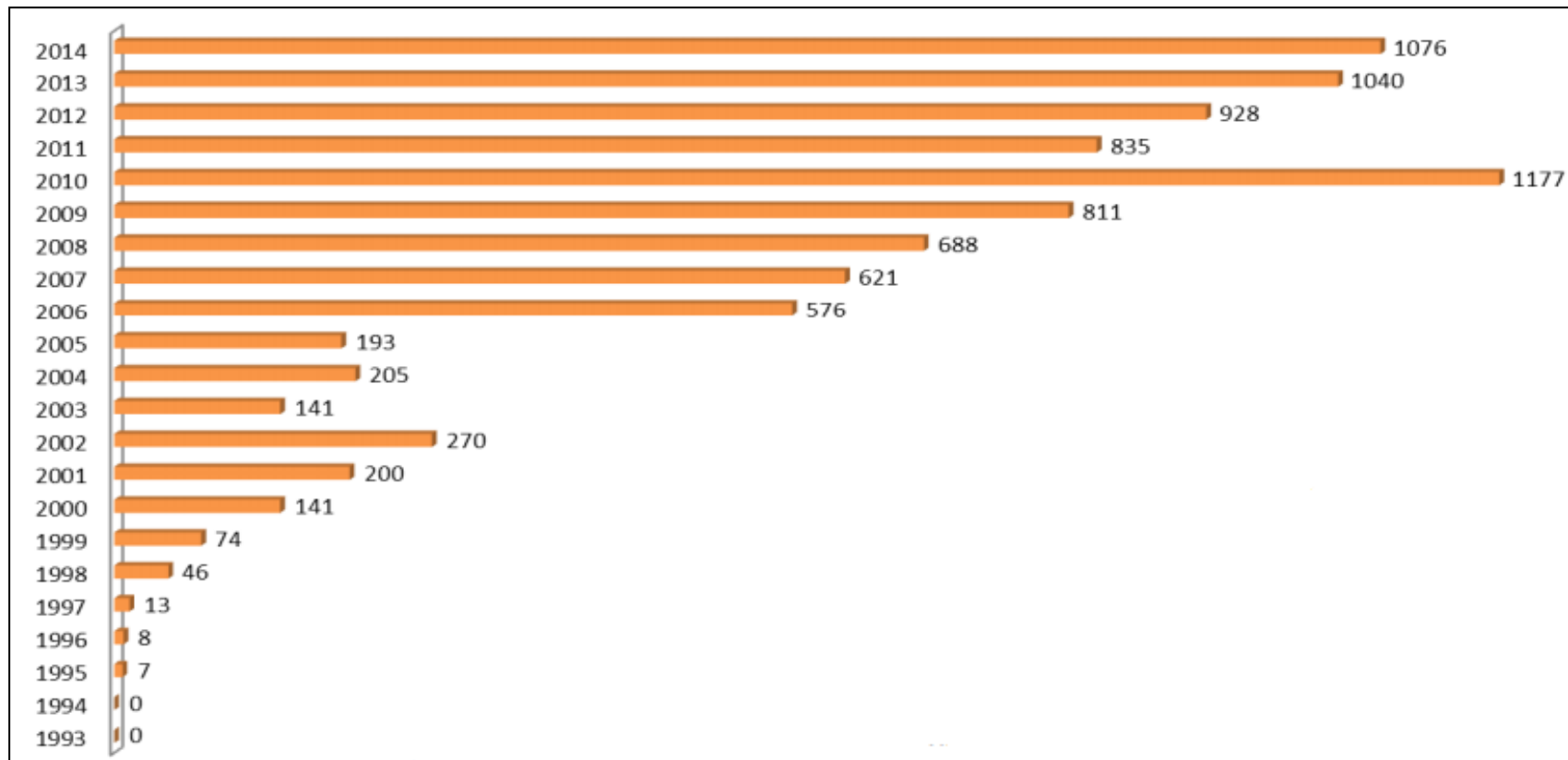


FIGURA 3 Índice de entidades certificadas con la norma iso-2015 en el Perú

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

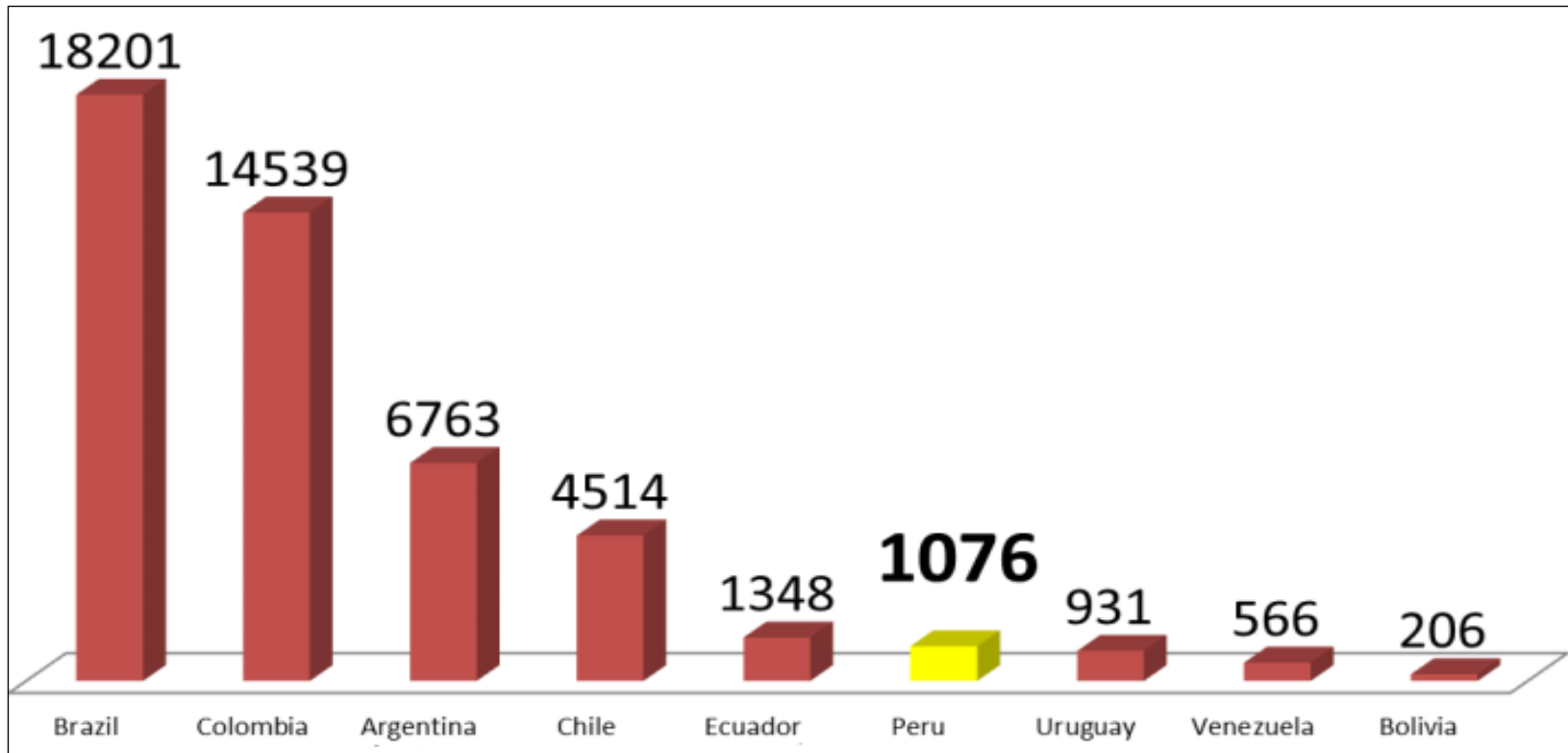


FIGURA 4 Índice de certificaciones de calidad en países vecinos

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:

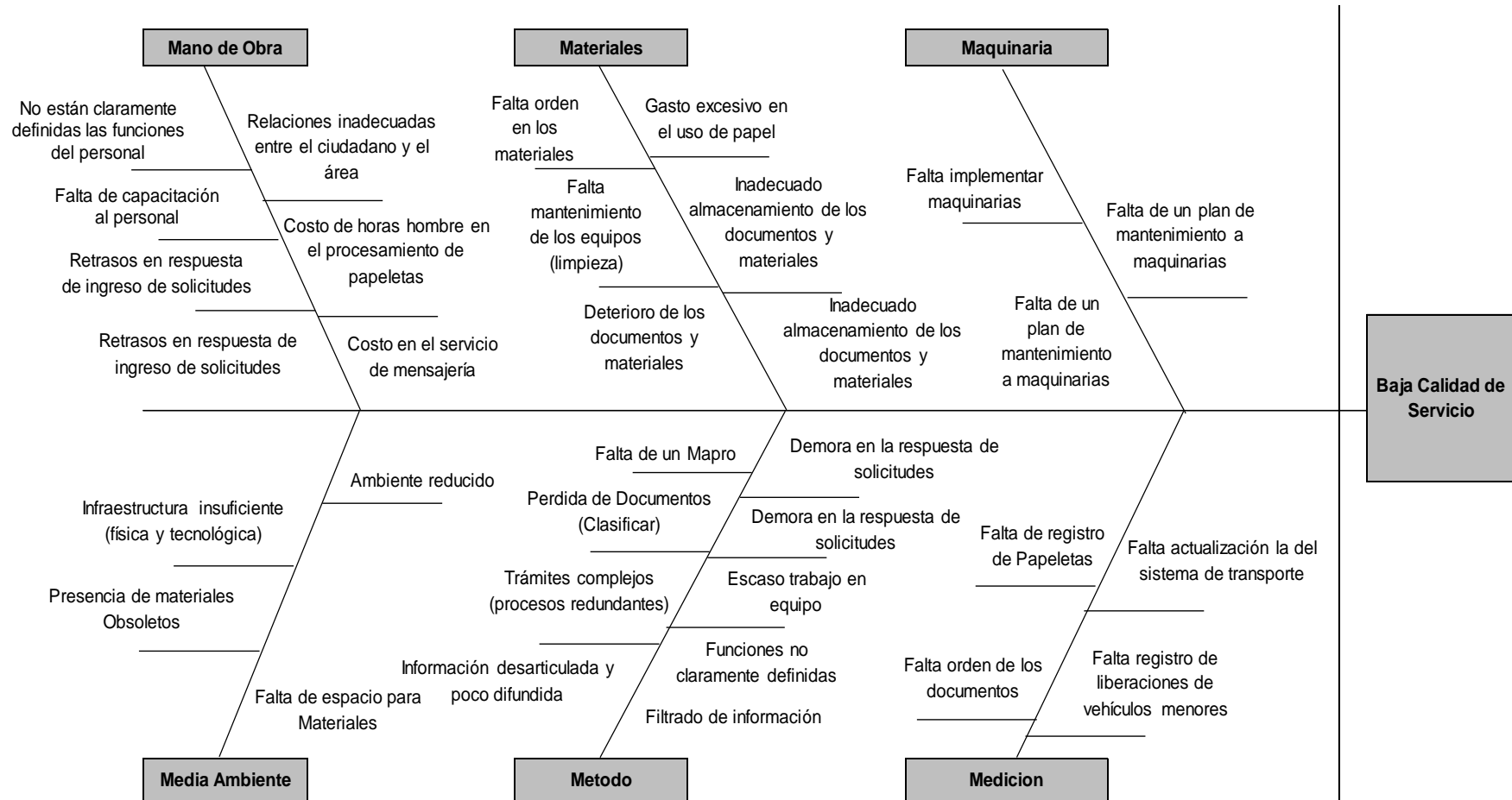


FIGURA 5 Diagrama de Ishikawa

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

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

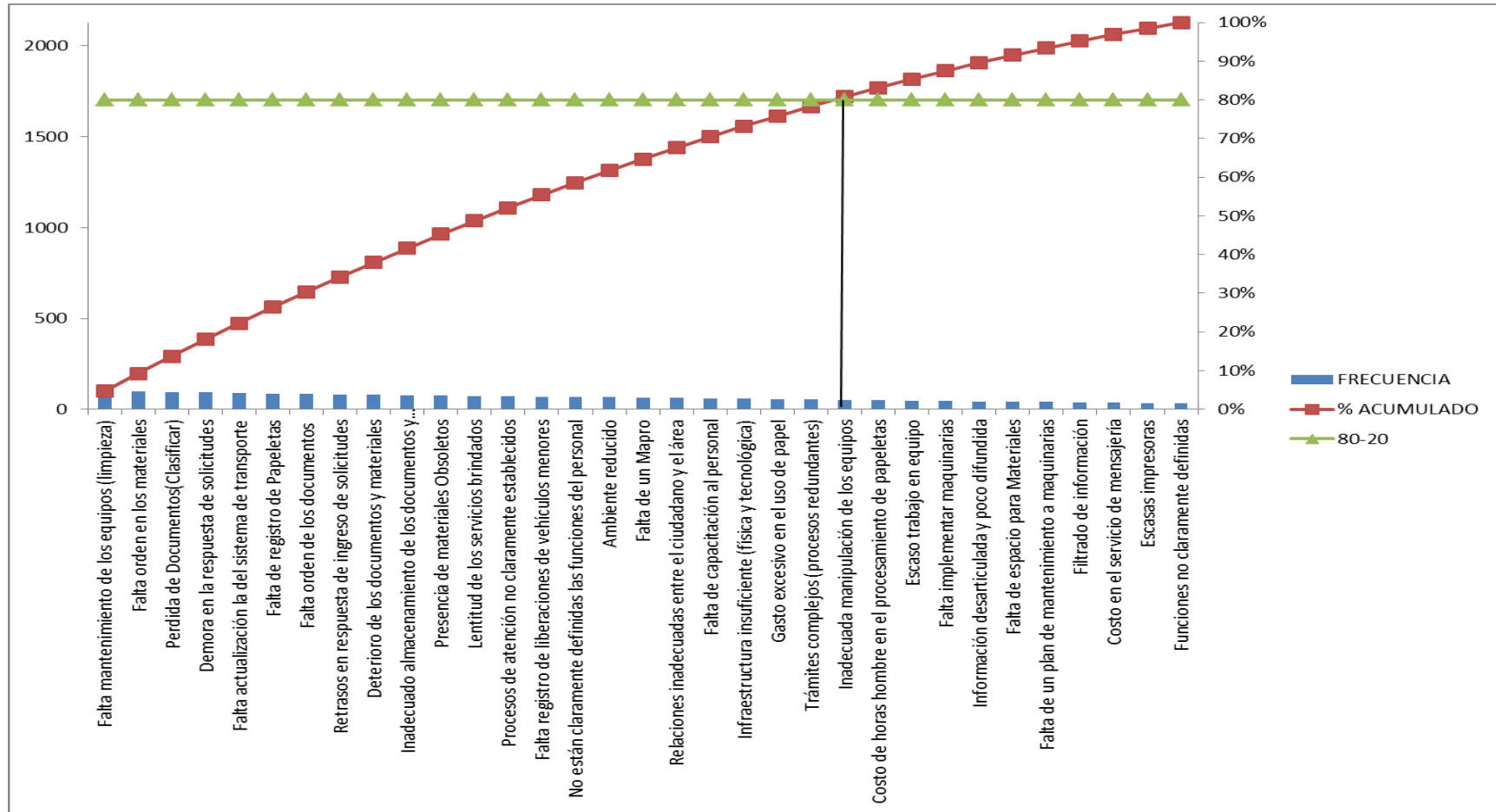


FIGURA 6 Diagrama de Pareto

Elaboración propia

Tabla 5 Resultado y análisis de los datos

Item	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

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

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

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

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

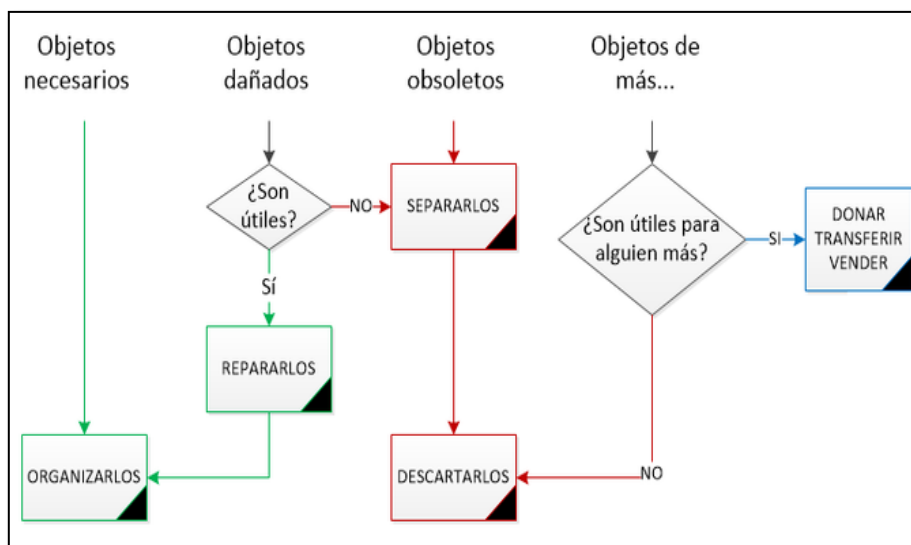


FIGURA 9 Proceso de Limpieza

- **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

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS
GENERAL		
¿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
ESPECÍFICOS		
P.1	G.1	H.1
¿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
P.2	G.2	H2:
¿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 Operacionalizacion:

- 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
Independiente					
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 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"	Clasificación y Orden	$\frac{\text{Cantidad de documentos Clasificados y Ordenados}}{\text{Cantidad de Documentos}} \times 100$	Razón
			Limpieza	$\frac{\text{Limpieza Realizada}}{\text{Limpieza Programada}} \times 100$	Razón
			Estandarización	$\frac{\text{Estándares Obtenido}}{\text{Estándares Esperados}} \times 100$	Razón
			Disciplina	$\frac{\text{Disciplina Obtenida}}{\text{Disciplina Esperada}} \times 100$	Razón
Dependiente					
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	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.	Fiabilidad	$\frac{\text{Cantidad de Solicitudes resueltas a Tiempo}}{\text{Cantidad de Solicitudes Ingresadas}} \times 100$	Razón
			Capacidad de respuesta	$\frac{\text{Cantidad de Papeletas Digitadas a Tiempo}}{\text{Cantidad de Papeletas}} \times 100$	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:

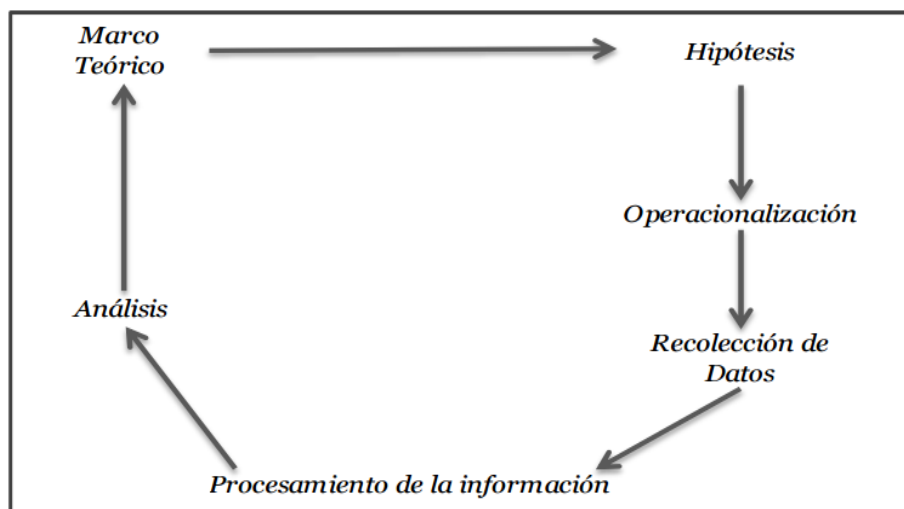


FIGURA 12 Proceso de análisis de datos

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.**

Misión	Visión
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

Ítem	Valores
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

Análisis Interno	Análisis Externo
Fortalezas	Oportunidades
<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>
Debilidades	Amenazas
<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

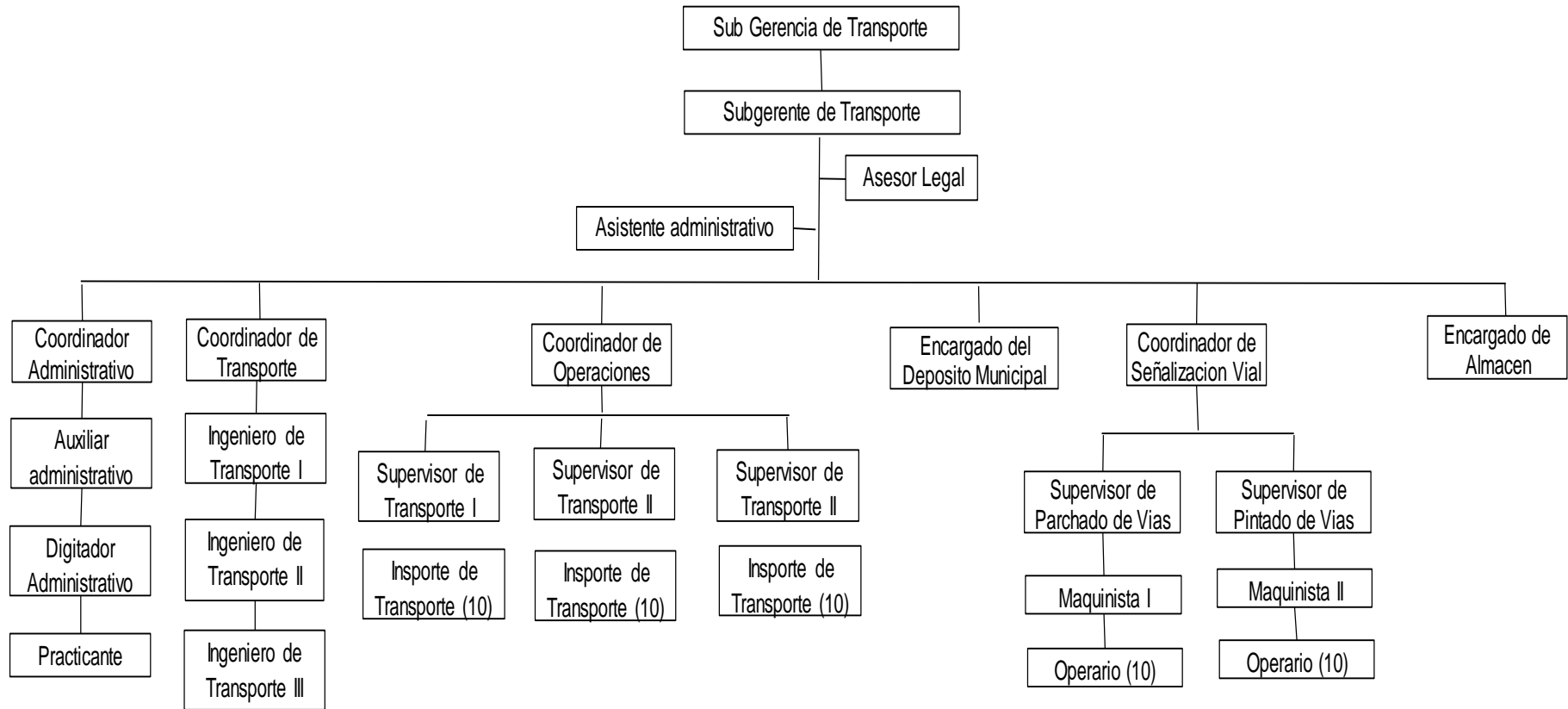


FIGURA 14 Organigrama de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla

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

Ítem	Solicitudes principales
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:

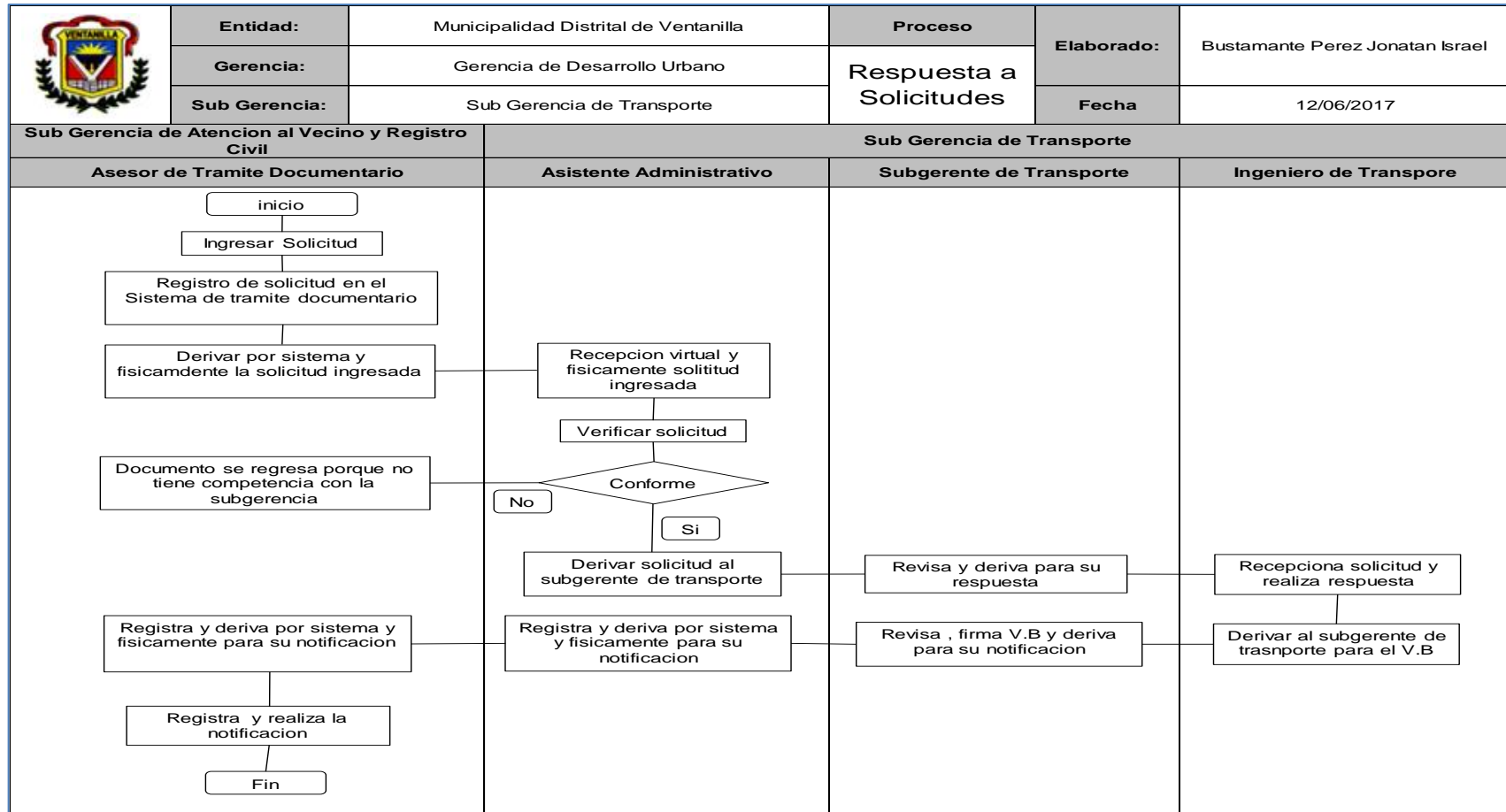
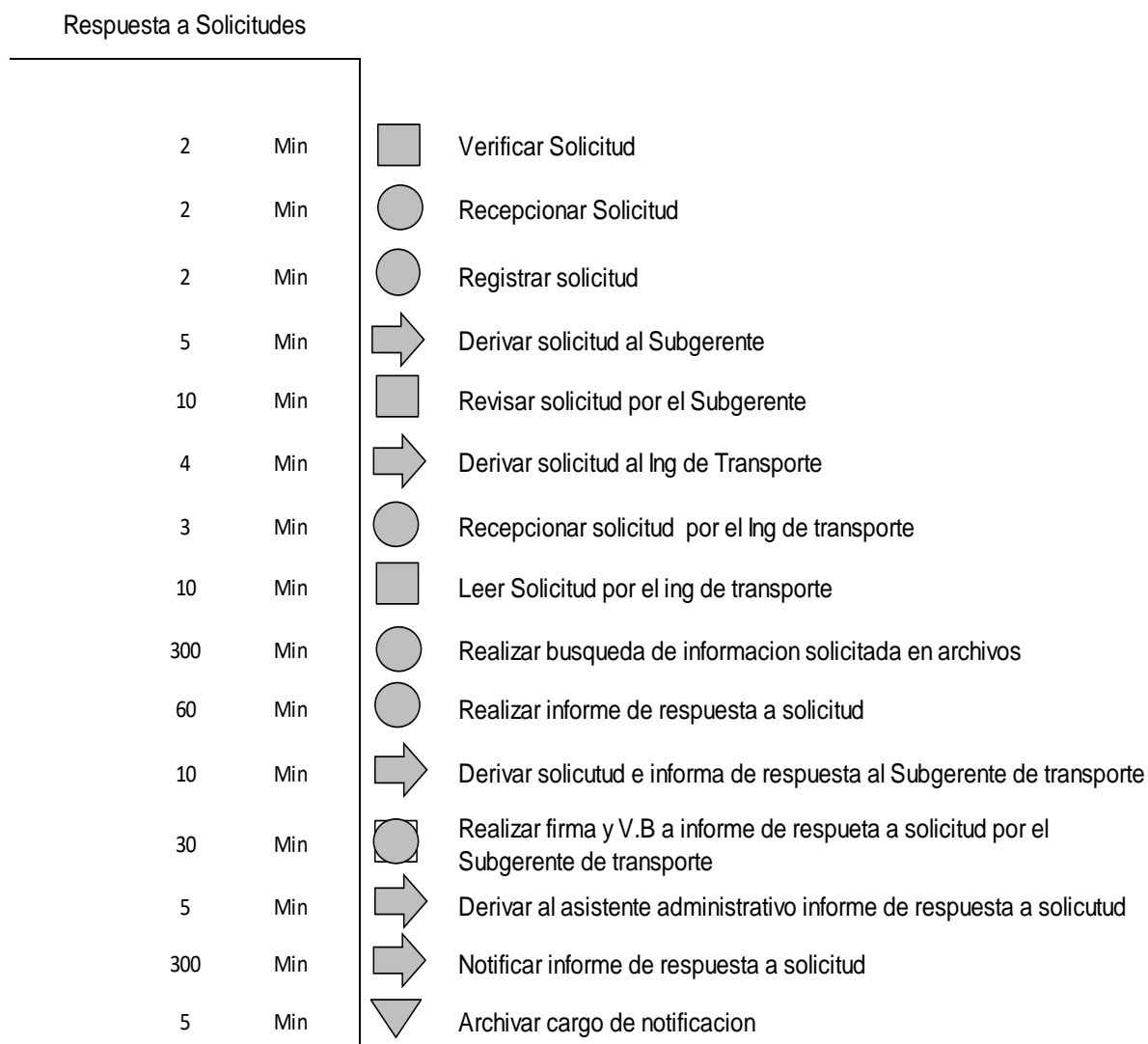


FIGURA 15 Diagrama de Flujo de Respuesta a Solicitudes Antes

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:

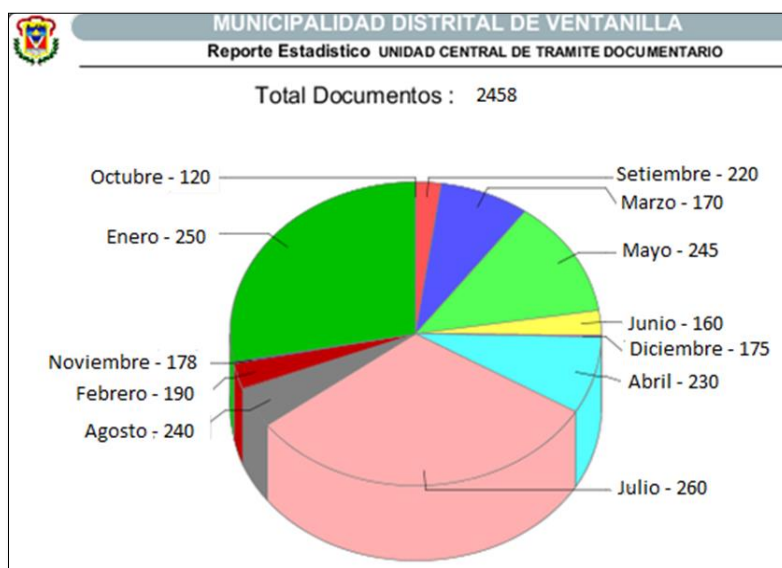


FIGURA 18 Reporte Estadístico de Cantidad de solicitudes Ingresadas del año 2015

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:

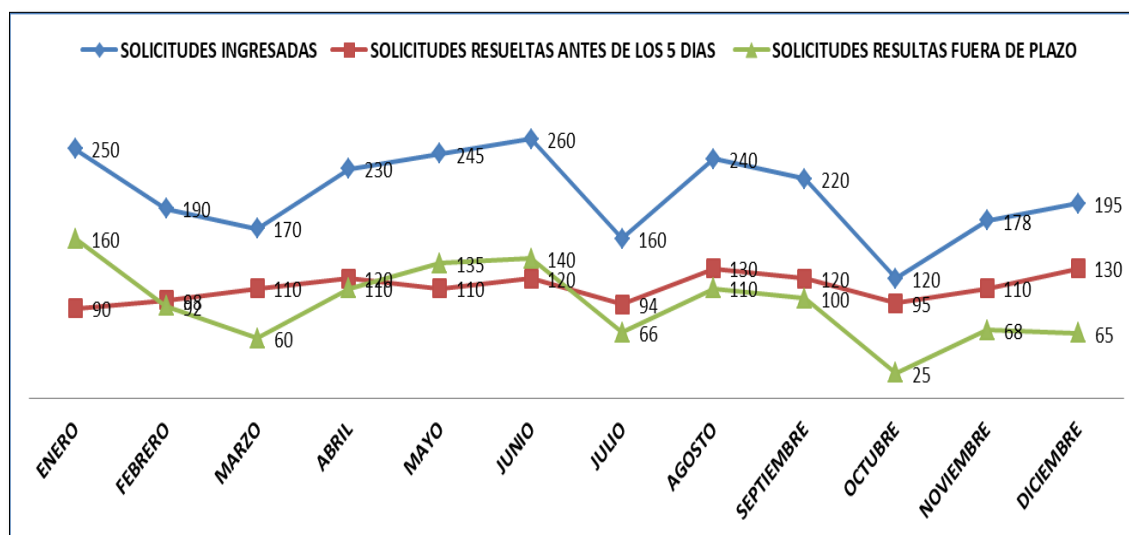


FIGURA 19 Análisis de Respuesta a Solicitudes 2015

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:

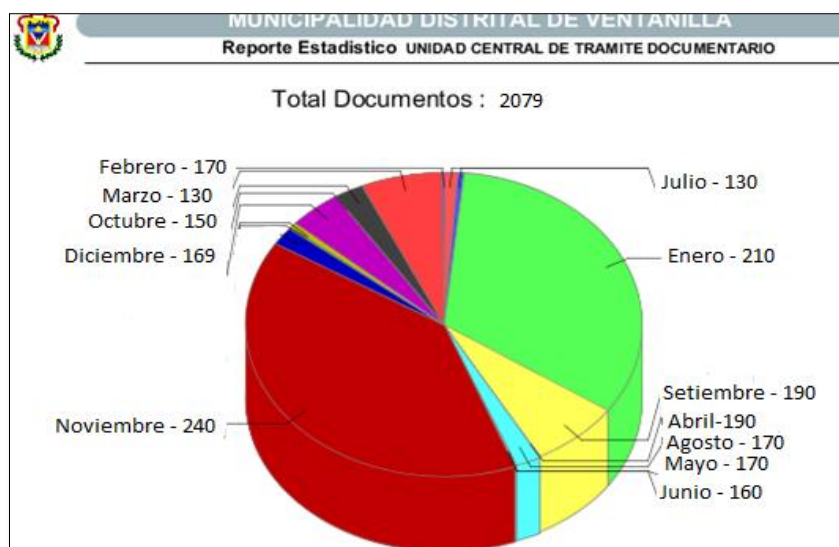


FIGURA 20 Reporte Estadístico de Cantidad de solicitudes Ingresadas del año 2016

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
TOTAL		2079	1156	923	55.60

Fuente: Sistema de Tramite Documentario

Elaboración propia.

Figura N°21:

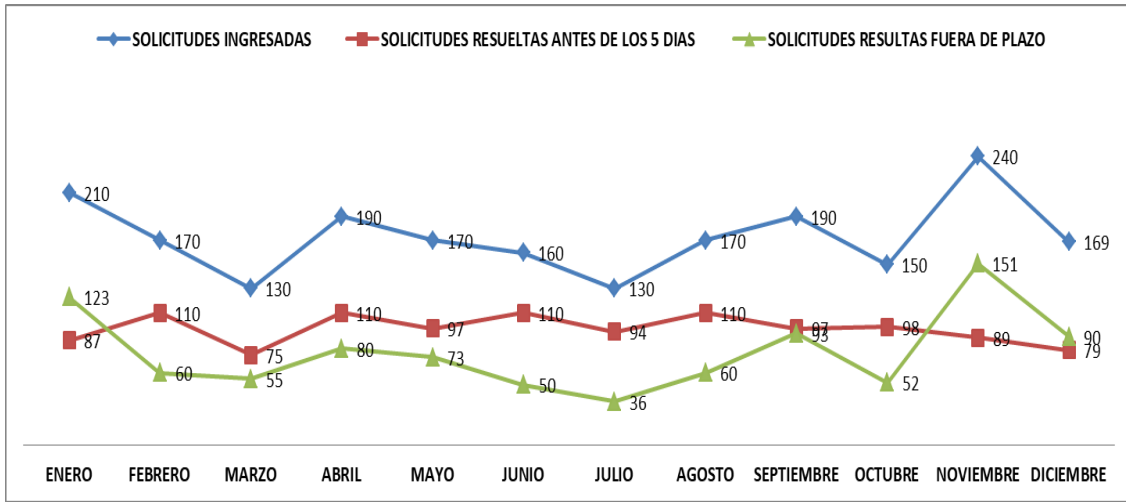



FIGURA 21 Análisis de Respuesta a Solicitudes 2016

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 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	
TOTAL		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:

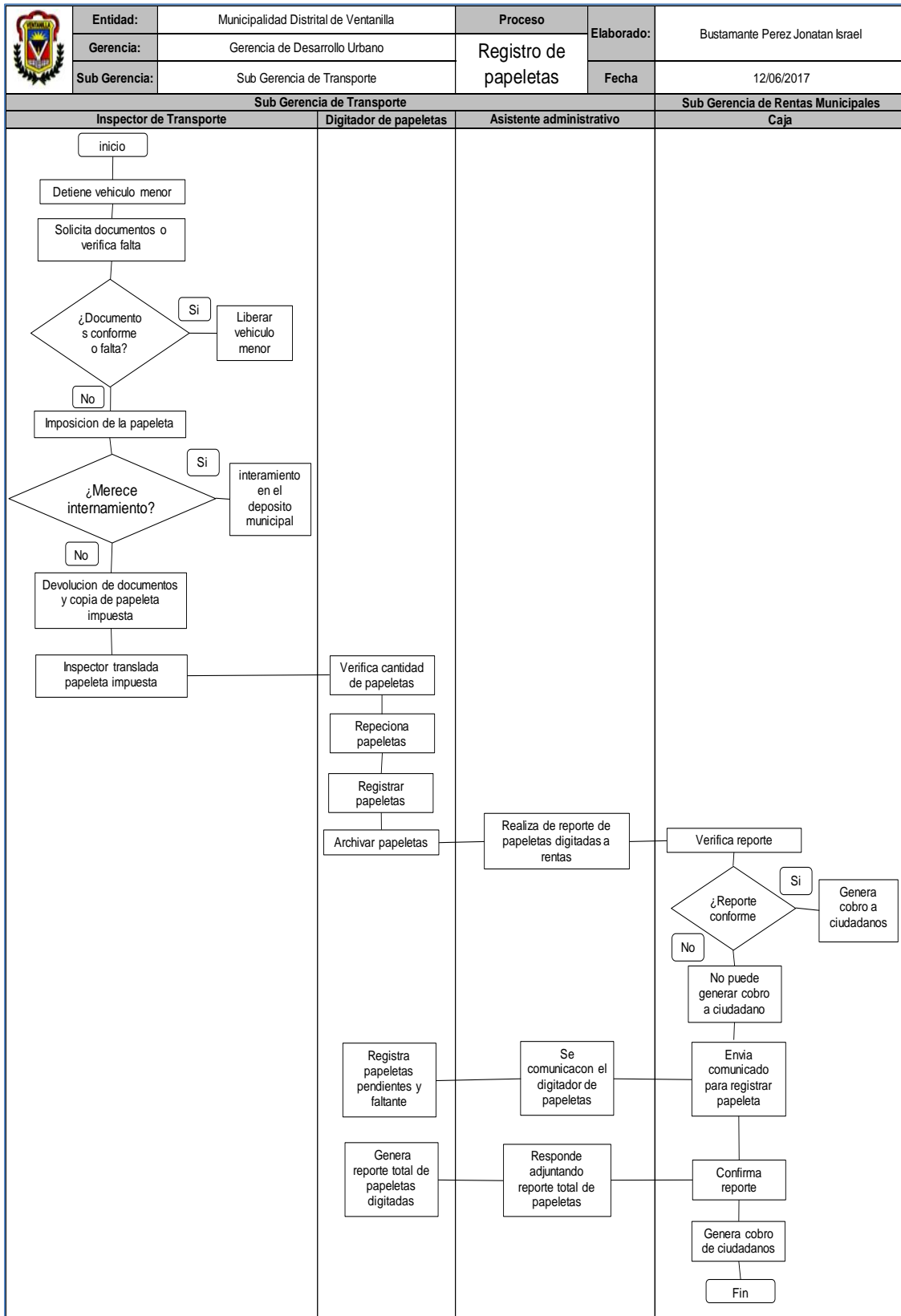
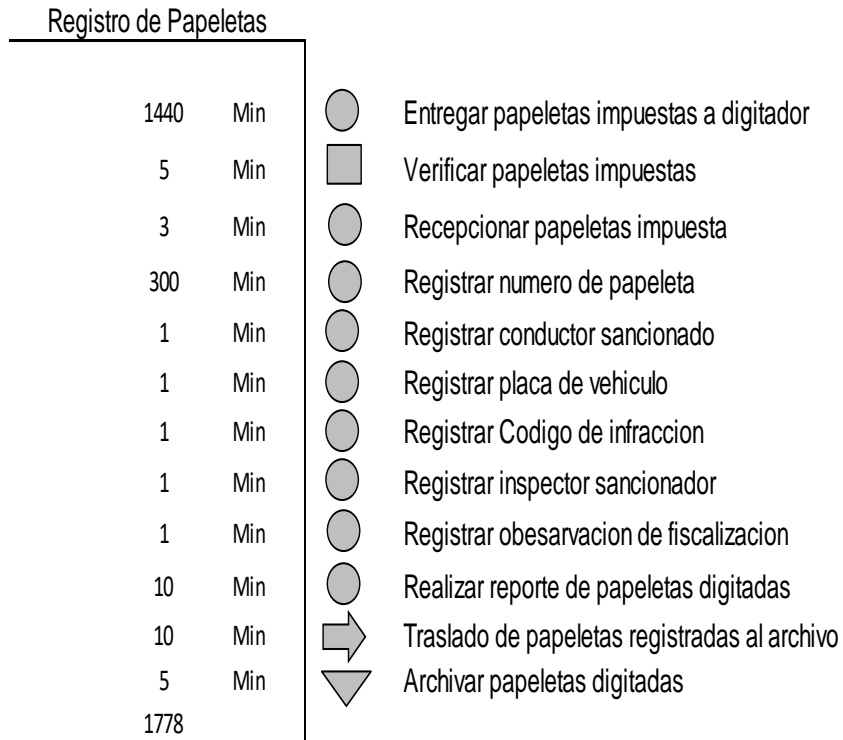


FIGURA 22 Diagrama de Flujo de Registro de Papeletas.

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																																	
		Evaluador																																	
		Bustamante Perez Jonatan Israel																																	
Meses	Dias																															INGRESOS	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:

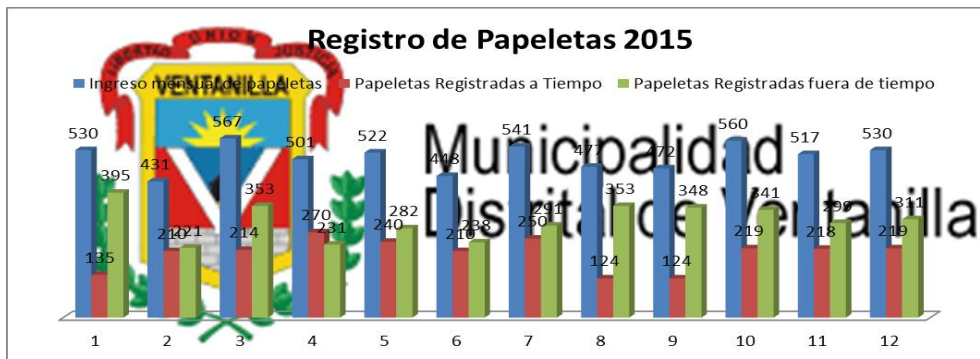



FIGURA 25 Registro de papeletas 2015

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																																			
		Entidad		Municipalidad Distrital de Ventanilla																															
		Area		Sub Gerencia de Transporte																															
		Evaudador		Bustamante Perez Jonatan Israel																															
Meses	Dias																															INGRES O	SEGÚN REGISTRO	FUERA DE REGISTR	
	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		
		Total de Papeletas																															6284	2263	4021

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:

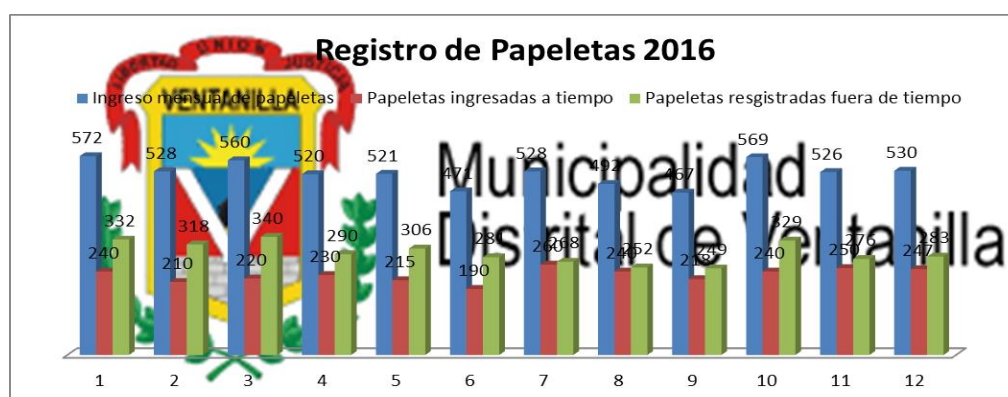



FIGURA 26 Registro de papeletas 2016

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	
TOTAL		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:

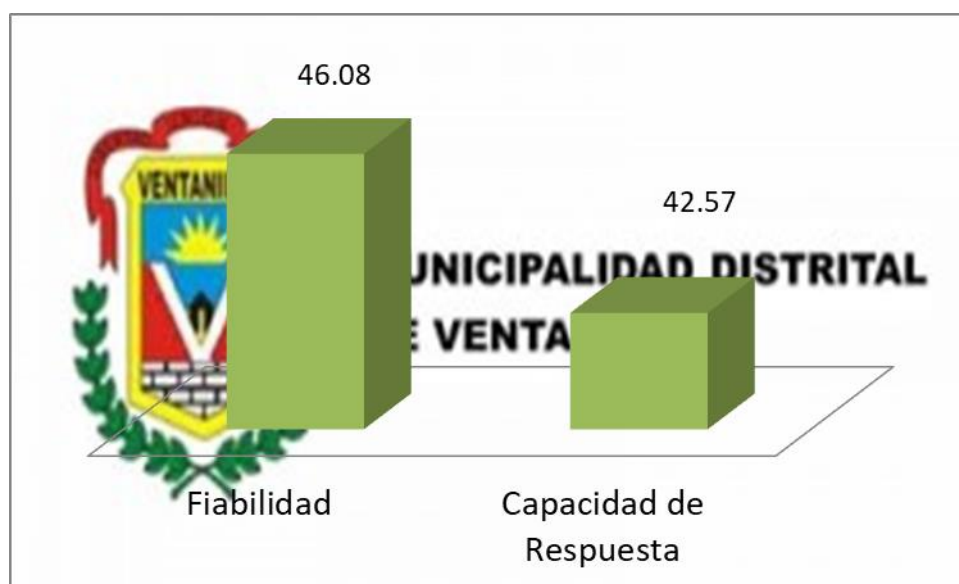


FIGURA 27 Calidad de Servicio desde el 12/06 al 21/07

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	
Total		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	Indicador <u>Estándares Obtenido</u> <u>x100</u> Estándares Esperados			
	2	Regular				
	3	Aceptable				
	4	Bueno				
	5	Muy Bueno				
Item	Estandares		Estandar Esperado	Estanda Obtenido	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		
Total			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			
3	Aceptable	Disciplina Esperada			20	
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	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					Disciplina											
		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	31-Ago	01-Set		
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:

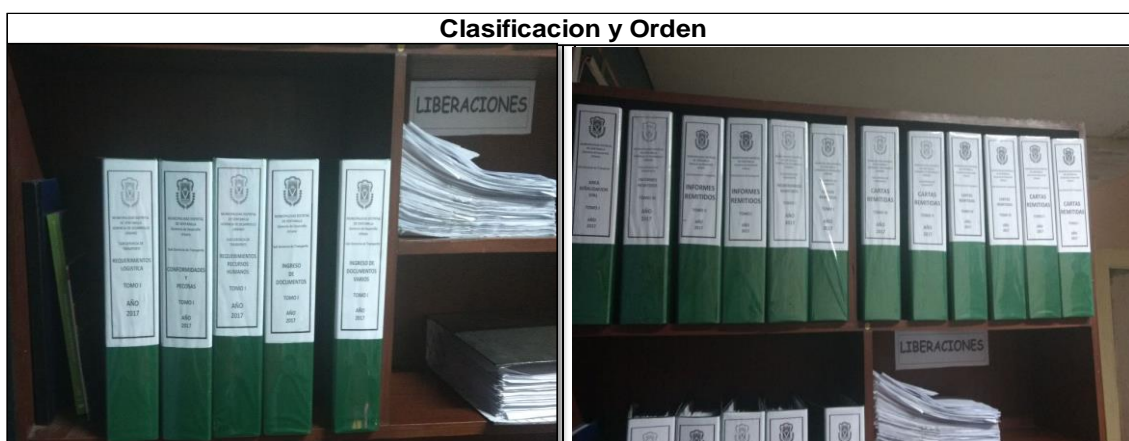


FIGURA 34 Clasificación Después.

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	
Total		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 ayudo 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	
Total				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	
Total				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 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	Indicador <u>Estándares Obtenido x100</u> 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			
Total		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 Disciplina Obtenida x100 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:

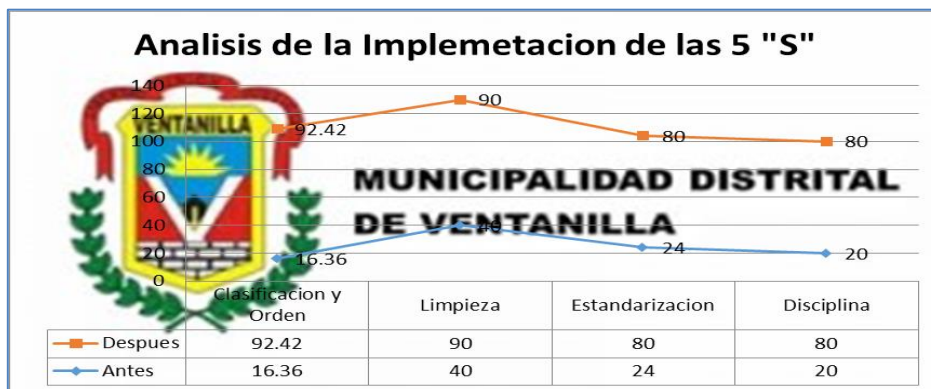


FIGURA 38 Análisis de Resultado del Antes y Después de las 5 "S"

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:

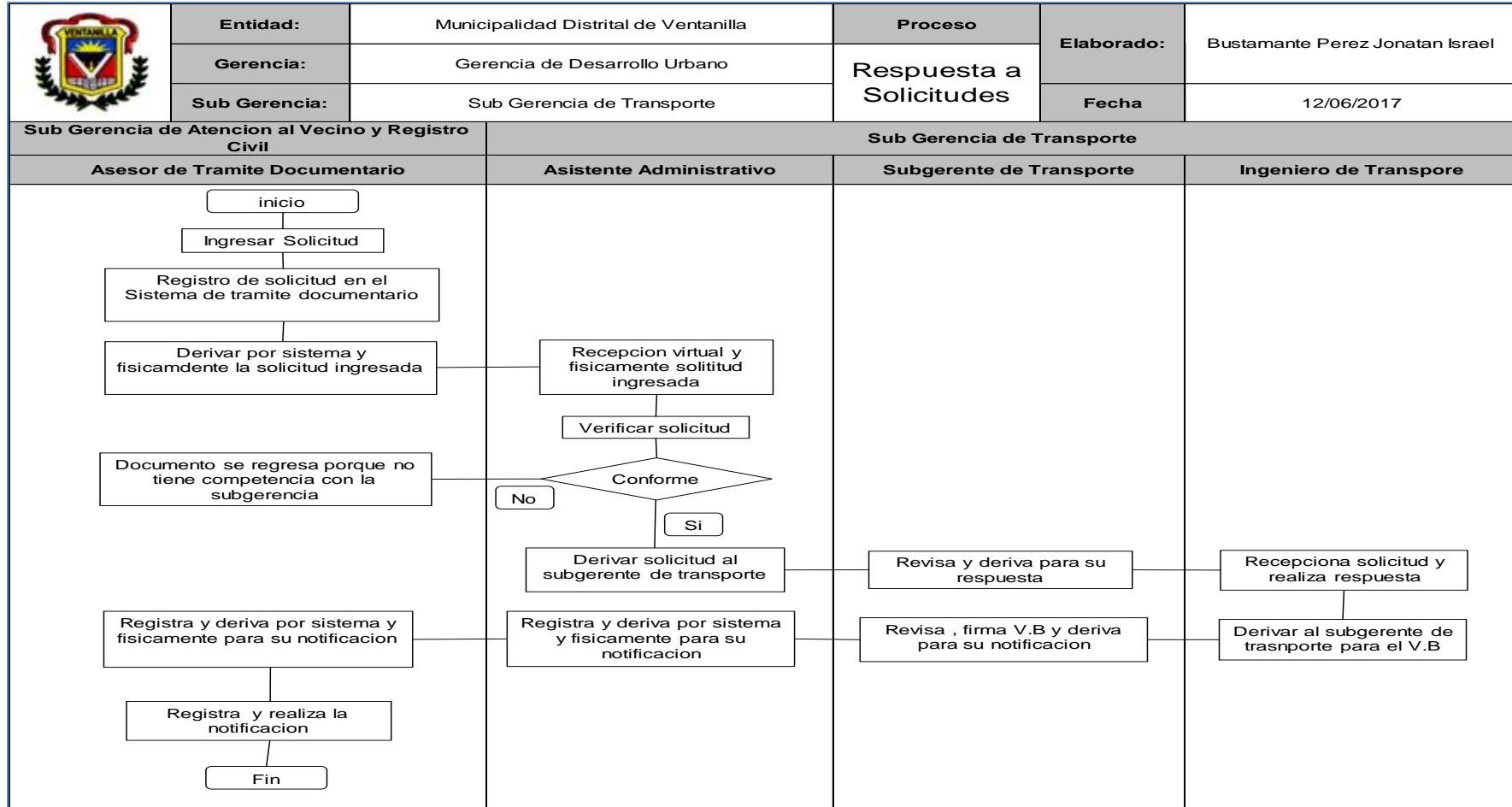
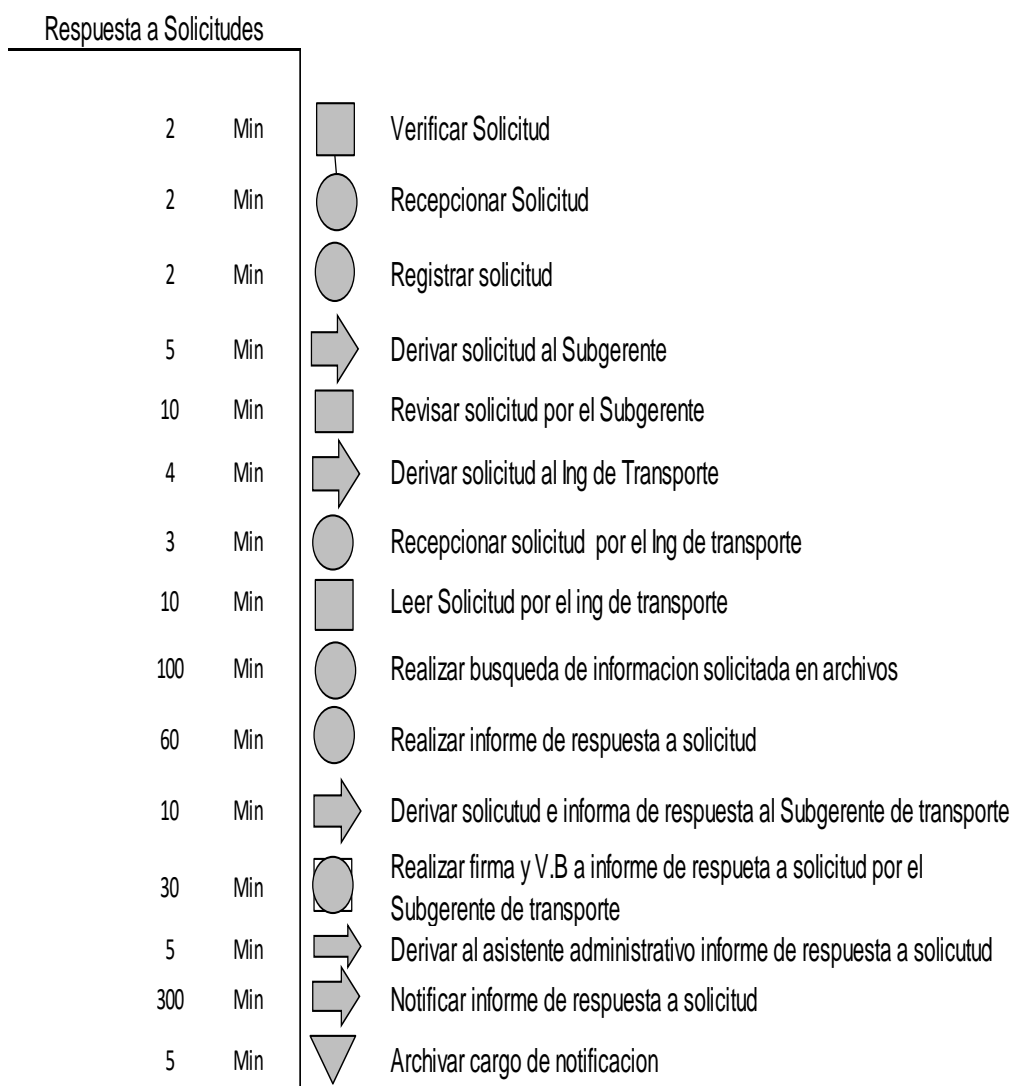


FIGURA 39 Diagrama de Flujo de Respuesta a Solicitudes Después.

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 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		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	
TOTAL		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:

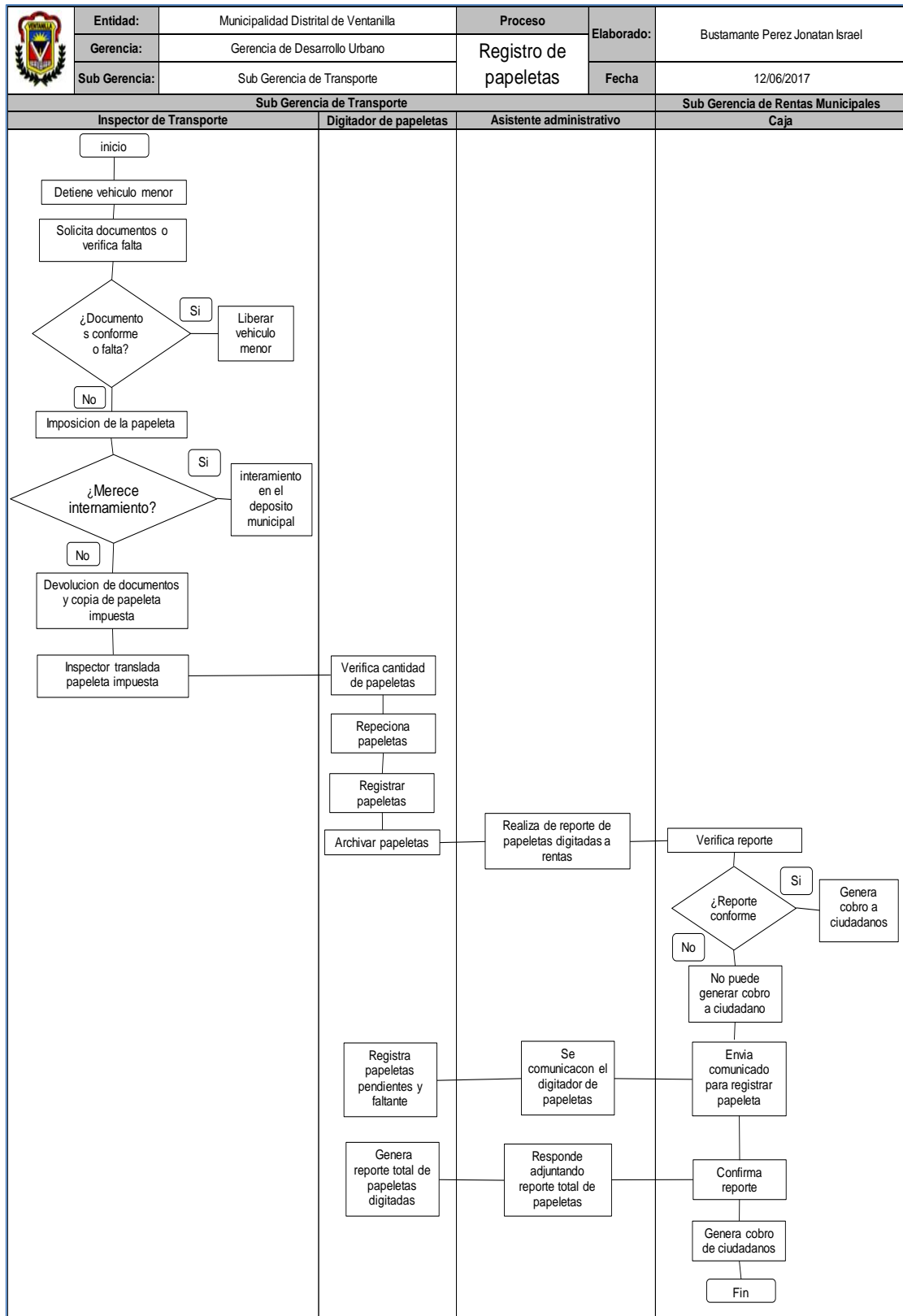


FIGURA 42 Diagrama de Flujo de Registro de Papeletas Después

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	
TOTAL		30	986	822	164	

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:

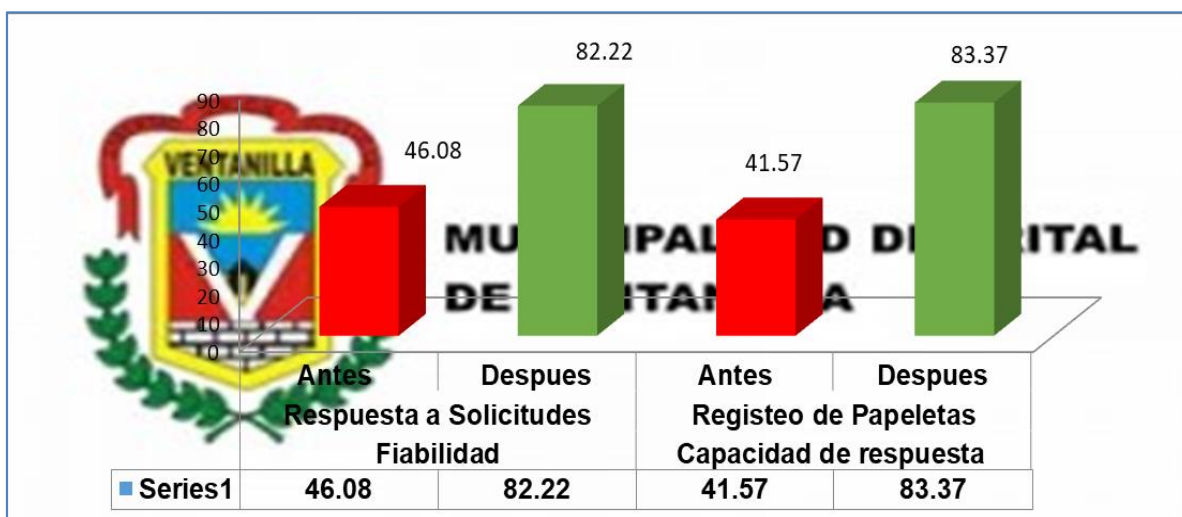


FIGURA 45 Análisis de la Calidad de Servicio del Antes y Después de la Implantación.

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
Total					S/. 25.300,00	S/. 843,33	S/. 105,42

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
total				s/. 454

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	total	s/. 1.970,00

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:

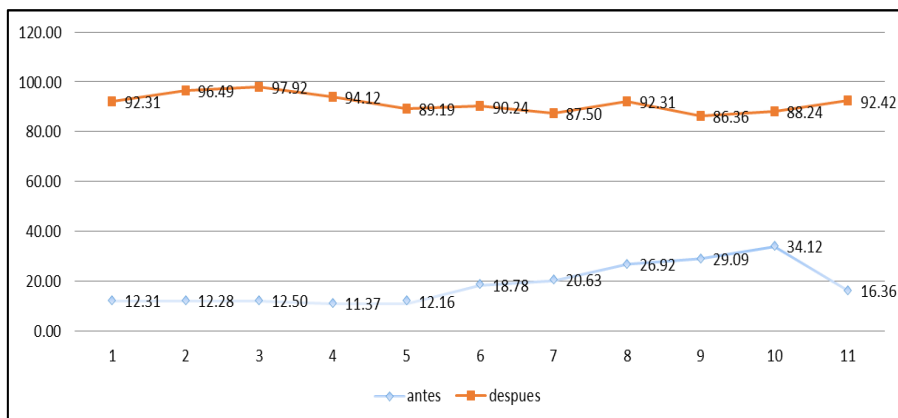


FIGURA 46 Clasificación y Orden Pre y Pos Test.

Elaboración propia

Figura N°47:

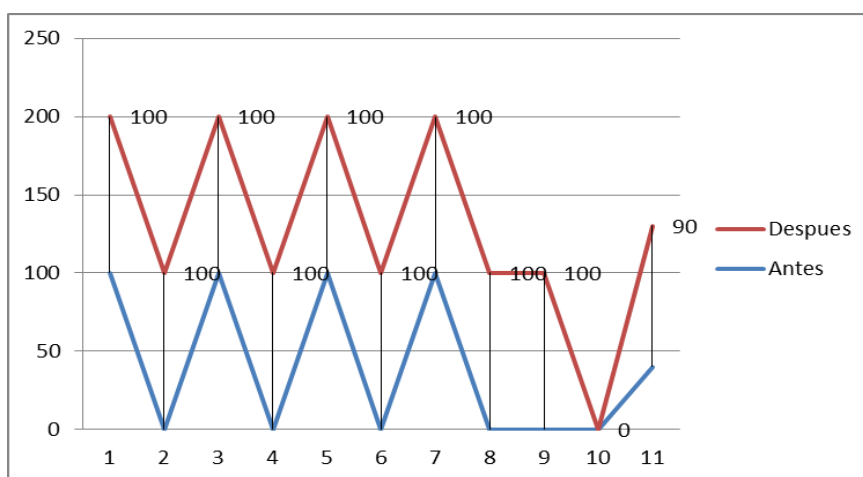


FIGURA 47 Limpieza Pre y Pos Test.

Elaboración propia.

Figura N°48:

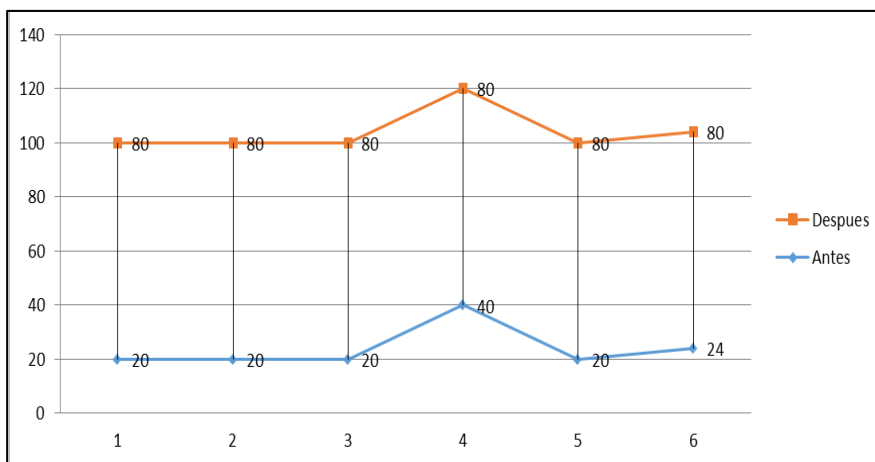


FIGURA 48 Estandarización Pre y Pos Test.

Elaboración propia.

Figura N°49:

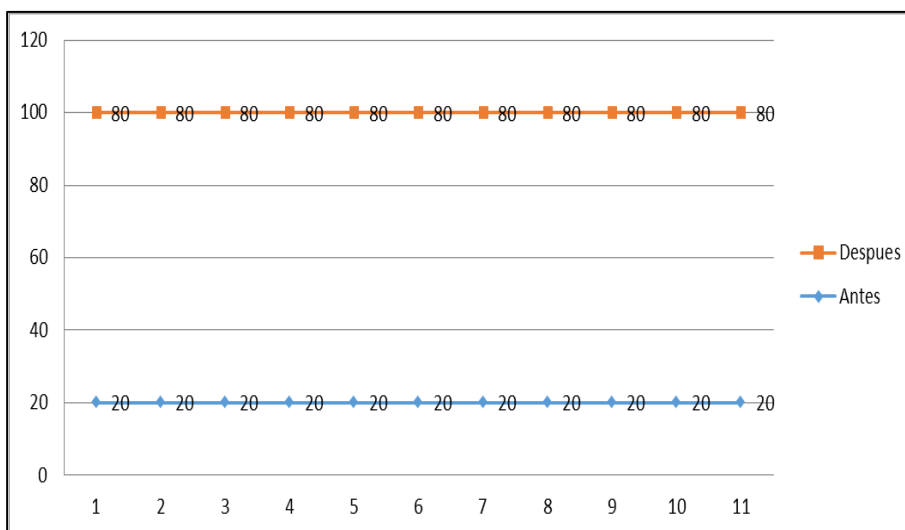


FIGURA 49 Disciplina Pre y Pos Test.

Elaboración propia

Figura N°50:

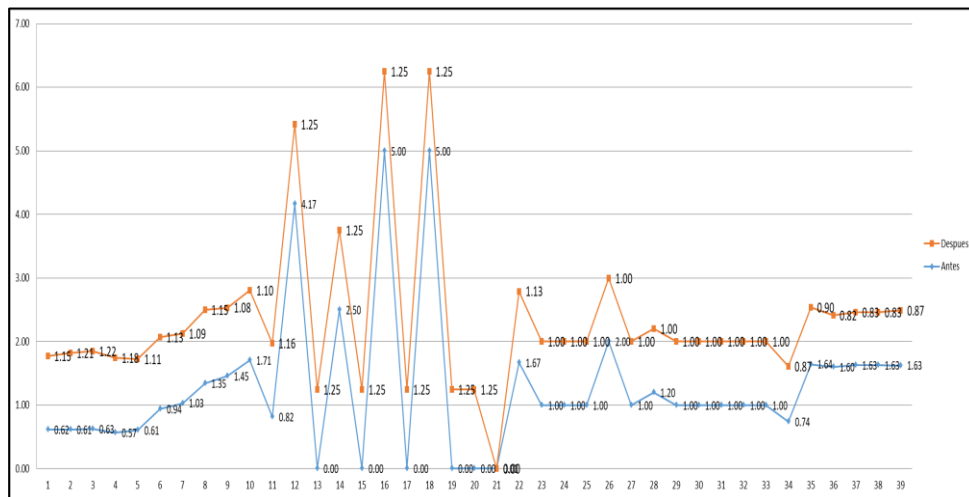


FIGURA 50 Las 5 S Pre y Pos Test.

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:

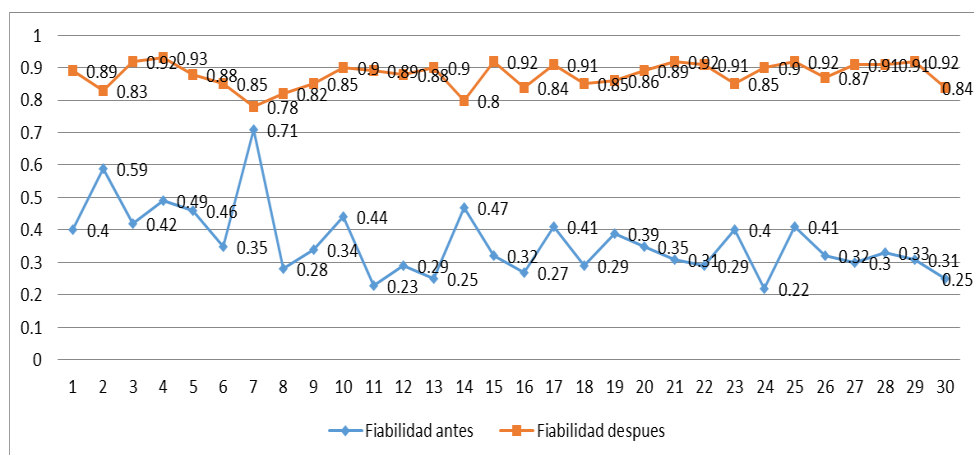


FIGURA 51 Fiabilidad Pre y Pos Test.

Elaboracion propia

Figura N°52:

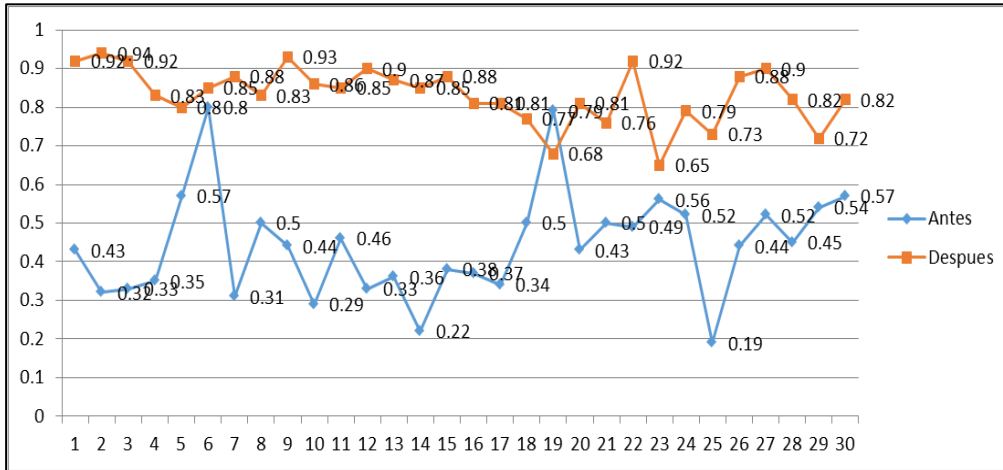


FIGURA 52 Capacidad de Respuesta Pre y Pos Test.

Elaboracion propia

Figura N°53:

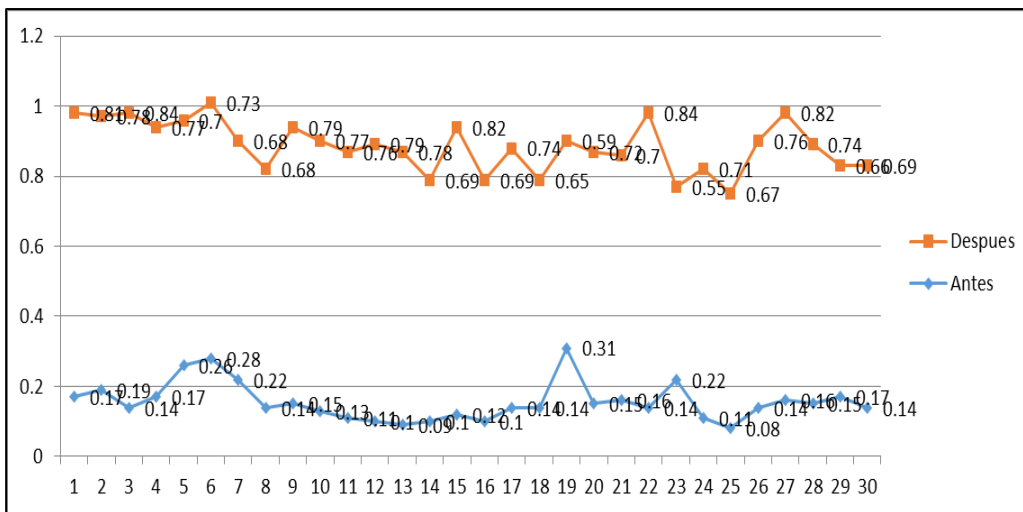


FIGURA 53 Calidad de Servicio Pre y Pos Test.

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

Si $p_{\text{valor}} > 0.05$, 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 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

H₀: 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 H₀: $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$, 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 ^a	
DESPUES - ANTES	
Z	-4,782 ^b
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 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

H₀: La implementación de las 5's en la Sub Gerencia de Transporte no mejora Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017.

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

Regla de decisión:

H₀: $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$

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

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 ^b
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

H₀: 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_a: 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 H₀: $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$, 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. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	ANTES.CAPACIDAD.DE.RESPUESTA - 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.^a 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.^a 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/NbBJzl>

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
GENERAL		
¿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
ESPECÍFICOS		
P.1	G1	H.1
¿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
P.2	G2	H2:
¿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> 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				
Total		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> <u>x100</u> 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	Indicador <u>Estándares Obtenido</u> <u>x100</u> 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					
Total						


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 <u>Disciplina Obtenida x100</u> Disciplina Esperada			
	2	Regular				
	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)		$\frac{\text{Cantidad de Solicitudes resueltas a Tiempo} \times 100}{\text{Cantidad de Solicitudes Ingresadas}}$	
				Solicitudes resueltas en los 5 Dias (Tupa)	Fuera de plazo de los 5 Dias (Tupa)	%	
1	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						
TOTAL		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 x100
				Antes de las 24 horas	Despues de las 24 horas	Cantidad de Papeletas
						%
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					
TOTAL		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	DEMARCASION 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	CONSTATAcion DE CARACTERISTICAS - REZAGADOS	TOMO II
68	Del 24 de Julio al 4 de Agosto	12/03/2016	CONSTATAcion DE CARACTERISTICAS	TOMO II
69		13/03/2016	SUSTITUCION	TOMO II
70		14/03/2016	CONSTATAcion DE CARACTERISTICAS	TOMO II
71		15/03/2016	CONSTATAcion DE CARACTERISTICAS	TOMO II
72		16/03/2016	CONSTATAcion 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 CONSTATAcion DE CARACTERISTICAS	TOMO II
77		21/03/2016	SUSTITUCION Y CONSTATAcion 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	Del 24 de Julio al 4 de Agosto	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	DEMARCASION 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	Del 24 de Julio al 4 de Agosto	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	Del 24 de Julio al 4 de Agosto	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	Del 24 de Julio al 4 de Agosto	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	Fecha de Memo	Tipo de Documento		File
			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	Del 24 de Julio al 4 de Agosto	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	DESCANDO 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

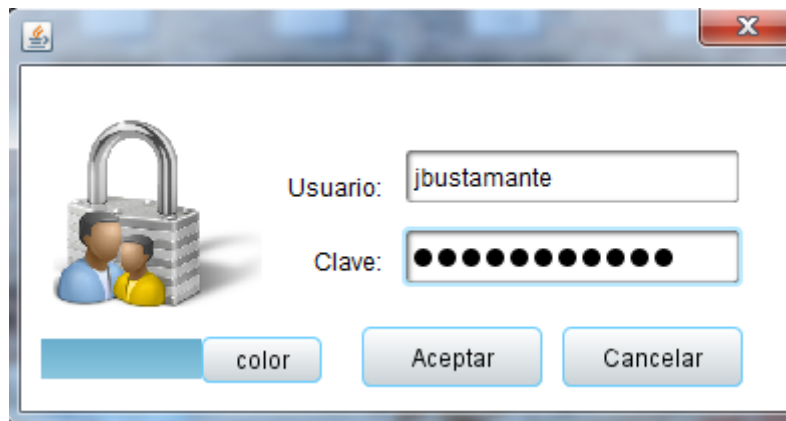
142	Del 24 de Julio al 4 De Agosto	18/12/2015	REQUERIMIENTO DE INFORMACION	TOMO II
143		18/12/2015	REQUERIMIENTO DE INFORMACION	TOMO II
144		18/12/2015	REQUERIMIENTO DE INFORMACION	TOMO II
145		18/12/2015	REQUERIMIENTO DE INFORMACION	TOMO II
146		18/12/2015	REQUERIMIENTO DE INFORMACION	TOMO II
147		18/12/2015	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	Del 24 de Julio al 4 de Agosto	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	Del 24 de Julio al 4 de Agosto	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 Julio al 4 de 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 POR RECEPCIONAR	Solo Externos POR CONCLUIR/DERIVAR	Solo Externos - Expedientes 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	Procead	Estado Flujo	Digital	V.T	Chek
120170026355		ACCESO A LA INFORMACION	2017-07-03		GDUO	EN PROCESO			
120170026464		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026471		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026493		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026494		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026495		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026497		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026498		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026536		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
033-2017									
120170026557		SOL APOYO	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026559		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026588		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026590		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026591		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026592		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026593		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026594		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026606		CONSTATAION ANUAL DE CARACTERISTICAS DE VE...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026607		CONSTATAION ANUAL DE CARACTERISTICAS DE VE...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			
120170026368		MODIFICACION DE PERMISO DE OPERACION PARA P...	2017-07-03		Unidad	EN PROCESO			

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	VM35738915	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	LOVIA MONDALGO EFRAN AMADEO	1757-9A	B-7	57.75	115.5 GRAVE	IDM
20170000011539	VM46971345	24/06/2017	GASTELO VELARDE ANGEL STIVAR	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	CAVIERO 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 LA CRUZ 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 RODRIG

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		EVALUACION PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - I TRIMESTRE										
Sistema de Planificacion		PERIODO - 2017										
UNIDAD ORGANICA: SUBGERENCIA DE TRANSPORTE		CRONOGRAMA DE EJECUCION TRIMESTRAL										
N°	ACTIVIDADES Y/O TAREAS	UNIDAD MEDIDA	TOTAL META PROGRAMADA I TRIMESTRE	ENERO						TOTAL META EJECUTADA I TRIMESTRE	PORCENTAJE DE AVANCE	
				PRO	EJE	PRO	EJE	PRO	EJE			
1	Atencion eficiente de los procedimientos administrativos a su cargo.											
1.1	Emisión de Resoluciones de Autorización de Operación, Rendimiento de documentos varios.	RESOLUCION	60	40	4	10	4	10	5	13	21.67 %	
1.2	Atención de expedientes de sustituciones, reducción y/o fiscalización y control en la prestación del servicio de transporte.	ACCION	470	270	21	100	16	100	91	128	27.23 %	
1.3	Realizar la programación y supervisión del curso de educación vial.	CARTA	180	60	50	60	51	60	63	164	91.11 %	
2	Planificar y gestionar el ordenamiento de tránsito y seguridad vial.											
2.1	Elaborar informes técnicos para la mejora del tránsito, transporte y seguridad vial.	UNIDAD	150	50	278	50	57	50	122	457	304.67 %	
2.2	Realizar el control y fiscalización del servicio de transporte público en las zonas urbanas.	ACCION	90	30	30	30	28	30	31	89	98.89 %	
3	Realizar la programación y supervisión del curso de educación vial.											
3.1	Elaborar informes técnicos para la mejora del tránsito, transporte 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.											
4.1	Elaborar informes técnicos para la mejora del tránsito, transporte y seguridad vial.	M2	15000	5000	2045	5000	4550	5000	1625	8220	54.80 %	
4.2	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las obras de pavimentación.	UNIDAD	15	5	4	5	0	5	5	9	60.00 %	
4.3	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las obras de pavimentación.	M2	340	80	565	130	50	130	10	625	183.82 %	
4.4	Realizar el mantenimiento de infraestructura 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	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: LAS 5 S	✓		✓		✓		
1	DIMENSIÓN 1: CLASIFICAR Cantidad de Documentos Clasificados / Ordenados x 100							
2	DIMENSIÓN 2: ORDEN Cantidad de documentos ingresados	✓		✓		✓		
3	DIMENSIÓN 3: LIMPIEZA Cantidad de Limpieza Realizada x 100 Cantidad de Limpieza Programada			✓		✓		
4	DIMENSIÓN 4: ESTANDARIZACIÓN Cantidad de Estándares Obtenidos x 100 Cantidad de Estándares Esperados	✓		✓		✓		
5	DIMENSIÓN 5: DISCIPLINA Cantidad de Disciplina Obtenida x 100 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/DIMENSIONE/INDICADORES	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO							
		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cantidad de Solicitudes resueltas tiempo _____ x 100	✓		✓		✓		
	Cantidad de Solicitudes Ingresadas					✓		
	DIMENSIÓN 2. CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Cantidad de papeletas dignadas a tiempo _____ 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° 22 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 / Ordenados x 100	Si	No	Si	No	Si	No	
				/		/		/		
2	DIMENSIÓN 2: ORDEN		Cantidad de Documentos Ingresados	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: LIMPIEZA				Si	No	Si	No	Si	No	
3			Cantidad de Limpieza Realizada x 100	/		/		/		
			Cantidad de Limpieza Programada	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: ESTANDARIZACIÓN				Si	No	Si	No	Si	No	
4			Cantidad de Estándares Obtenidos x 100	/		/		/		
			Cantidad de Estándares Esperados	/		/		/		
DIMENSIÓN 5: DISCIPLINA				Si	No	Si	No	Si	No	
5			Cantidad de Disciplina Obtenida x 100	/		/		/		
			Cantidad de Disciplina Esperada	/		/		/		

Observaciones (prestar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. FERNANDA RODRIGUEZ MORGANITA JESUS
 DNI: 08474374

Especialidad del validador: ING. INDUSTRIAL

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° 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°	VARIABLES/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO							
		/		/		/		
1	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
	Cantidad de Solicitudes resueltas tiempo _____ x 100 Cantidad de Solicitudes Ingresadas	/		/		/		
2	DIMENSIÓN 2. CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
	Cantidad de papeletas digitadas a tiempo _____ 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. INDUSTRIAL

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	✓		✓		✓	
3	DIMENSIÓN 3: LIMPIEZA		SI	No	SI	No	SI	No	
		Cantidad de Limpieza Realizada x100	✓		✓		✓		
		Cantidad de Limpieza Programada	✓		✓		✓		
4	DIMENSIÓN 4: ESTANDARIZACIÓN		SI	No	SI	No	SI	No	
		Cantidad de Estándares Obtenidos x100	✓		✓		✓		
		Cantidad de Estándares Esperados	✓		✓		✓		
5	DIMENSIÓN 5: DISCIPLINA		SI	No	SI	No	SI	No	
		Cantidad de Disciplina Obtenida x100	✓		✓		✓		
		Cantidad de Disciplina Esperada	✓		✓		✓		

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.
 Mg 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	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO									
	DIMENSION 1: FIABILIDAD									
1			Cantidad de solicitudes recibidas a tiempo x 100							
			Cantidad de solicitudes ingresadas							
	DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA									
2			Cantidad de peticiones digitales a tiempo x 100							
			Cantidad de llamadas							

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]
 Firma del Expediente Informante.
 Mg. Leonidas B. Rojas
 CIP 176704
 Dr., M.B.A.