



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Metodología 5S y su Impacto en la Efectividad en la Gerencia de
Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTORES:

Hernández Pizan, José Christian (ORCID: [0000-0002-4746-6698](https://orcid.org/0000-0002-4746-6698))

Vidal Huaman, Willy Alexis (ORCID: [0000-0002-4203-0545](https://orcid.org/0000-0002-4203-0545))

ASESOR:

Dr. González Vásquez, Joe Alexis (ORCID: [0000-0001-7816-0977](https://orcid.org/0000-0001-7816-0977))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productividad

TRUJILLO-PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, gracias por darnos la vida. A mis padres; Gerardo Hernández y Bertha Pizan especialmente a mi madre que desde el cielo me guía, gracias por su apoyo incondicional, para lograr mis objetivos trazados. A mi esposa e hijo que son mi fortaleza para poder seguir y dar lo mejor de mí en este camino universitario. A todas las personas que hicieron posible este proyecto, gracias por su aporte y enseñanza.

Hernández Pizan, José Christian

La presente tesis le dedico primero a Dios por acompañarme siempre e iluminarme por el camino que me voy formando. En seguida y muy especial dedico a mis padres, hermana y mi familia por su apoyo incondicional en todo momento, que me acompañaron y dieron las fuerzas y ánimos para no darme por vencido y poder alcanzar mis objetivos.

Vidal Huaman, Willy Alexis

Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos a la Universidad por aceptarnos en ser parte de esta prestigiosa casa superior de estudios, en segundo lugar, agradecemos al Dr. González Vásquez, Joe Alexis, por su valiosa dirección y experiencia con lo cual nos ha mostrado el camino correcto para poder concluir con éxito nuestra tesis, en tercer lugar, expresamos nuestro agradecimiento a la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, por brindándonos la información necesaria para realizar nuestra investigación, y por último agradecemos a nuestros formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por apoyarnos a llegar al punto en donde nos encontramos.

Índice de Contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Gráficos	vi
Índice de Figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
2.1. Antecedentes Internacionales	3
2.2. Antecedentes Nacionales	6
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	16
4.1. Determinación de la Efectividad Inicial	16
4.2 Implementación de la Metodología 5s	31
4.3. Determinación de Efectividad después de aplicación Metodología 5S.....	38
4.3.1. Análisis Estadístico de Eficiencia, Eficacia y Efectividad Post Test	38
4.4. Contrastación de Hipótesis	44
4.4.1. Prueba de la normalidad.	44
4.4.2. Hipótesis general.....	45
V. DISCUSIÓN	48
VI. Conclusiones	52
VII. Recomendaciones	53
REFERENCIAS.....	54

Índice de Tablas

Tabla 1 Variable, Técnica e Instrumento	14
Tabla 2 Eficiencia de Prescripción de deuda y Constancias de no Adeudo – Pre Test	25
Tabla 3 Eficiencia de Cambio de Nombre, Inscip. Nuevo Contribuyente, Deducción de Imp. Predial, Rectificación de Autovaluo, Descarga de Propiedad – Pre Test.....	26
Tabla 4 Eficacia de Prescripción de deuda y Constancias de no Adeudo – Pre Test	26
Tabla 5 Eficacia de Cambio de Nombre, Inscip. Nuevo Contribuyente, Deducción de Imp. Predial, Rectificación de Autovaluo, Descarga de Propiedad – Pre Test	27
Tabla 6 Efectividad de Prescripción de deuda y Constancias de no Adeudo - Pre Test	28
Tabla 7 Efectividad de Cambio de Nombre, Inscip. Nuevo Contribuyente, Deducción de Imp. Predial, Rectificación de Autovaluo, Descarga de Propiedad – Pre Test.....	28
Tabla 8 Cuadro General de Eficacia, Eficiencia y Efectividad Pre Test.	29
Tabla 9 Evaluación de las 5s.....	35
Tabla 10 Evaluaciones Previas de 5s	35
Tabla 11 Eficiencia de Prescripción de deuda y Constancias de no Adeudo – Pos Test	38
Tabla 12 Eficiencia de Cambio de Nombre, Inscip. Nuevo Contribuyente, Deducción de Imp. Predial, Rectificación de Autovaluo, Descarga de Propiedad – Pos Test	39
Tabla 13 Eficacia de Prescripción de deuda y Constancias de no Adeudo – Pos Test	39
Tabla 14 Eficacia de Cambio de Nombre, Inscip. Nuevo Contribuyente, Deducción de Imp. Predial, Rectificación de Autovaluo, Descarga de Propiedad – Pos Test	40

Tabla 15 Efectividad de Prescripción de deuda y Constancias de no Adeudo – Pos Test	40
Tabla 16 Efectividad de Cambio de Nombre, Inscrip. Nuevo Contribuyente, Deducción de Imp. Predial, Rectificación de Autovaluo, Descarga de Propiedad – Pos Test	41
Tabla 17 Cuadro General de Eficacia, Eficiencia y Efectividad Pos Test.....	41
Tabla 18 Prueba de la normalidad de Metodología de 5 S y la efectividad	44
Tabla 19 Significancia de las variables de metodología de 5 S y la Efectividad de la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora, 2021.	47

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Diagrama de Gantt de Proceso de Prescripción de Deuda Tributaria ..	17
Gráfico 2 Diagrama de Gantt de Constancia de no Adeudo de Imp. Predial antes de las 5s	18
Gráfico 3 Constancia de No Adeudo de Alcabala	19
Gráfico 4 Deducción De Impuestos Predial Por Adulto Mayor, Cambio De Nombre, Inscripción Nuevo Contribuyente, Rectificación Y Anulación De Código.	20
Gráfico 5 Funciones de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDFM.....	24
Gráfico 6 Eficacia Pre Test.....	29
Gráfico 7 Eficiencia Pre Test.....	30
Gráfico 8 Efectividad Pre test	30
Gráfico 9 Funciones Actuales de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDFM	37
Gráfico 10 Eficacia Pos Test	42
Gráfico 11 Eficiencia Pos Test	43
Gráfico 12 Efectividad Pos Test	43

Índice de Figuras

Figura 1 Documentos dispersos en el área 1	22
Figura 2 Documentos dispersos en el área 2	22
Figura 3 Plano de Distribución del área de la Gerencia de Administración Tributaria	22
Figura 4 Cronograma de Ejecución	32
Figura 5 Distribución del área Pos Test	36

Resumen

En la siguiente tesis titulada “Metodología de las 5s y su impacto en la efectividad en la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora, 2021”. Tiene como objetivo, primero determinar la efectividad inicial, segundo implementar la metodología 5S y tercero, determinar la efectividad después de implementación de la metodología. El cual mediante la aplicación de la metodología 5S se evaluará el grado de significancia en la efectividad en la Gerencia de Administración Tributaria. El tipo de investigación es explicativo y de diseño preexperimental. Las técnicas utilizadas fueron, el análisis documental y la observación, teniendo como variable dependiente la metodología 5S y variable independiente la Efectividad. Como resultado se logró con la implementación de la Metodología 5S el mejor desempeño en la Gerencia Administración Tributaria teniendo como resultado una eficiencia 81.76% eficacia de 88%, y logrando una Efectividad 71.54% por lo consiguiente se demostró que el aplicar la metodología 5S, se obtuvieron resultados positivos en la efectividad, mejores que en periodos posteriores estudiados.

Palabras clave: Metodología 5“S”, Eficiencia, Eficacia y efectividad.

Abstract

In the following thesis entitled "Methodology of the 5s and its impact on the effectiveness in the Tax Administration Management of the Municipality of Florencia de Mora, 2021". Its objective is, first to determine the initial effectiveness, second to implement the 5S methodology and third, to determine the effectiveness after implementation of the methodology. Which, through the application of the 5S methodology, the degree of significance in the effectiveness of the Tax Administration Management will be evaluated. The type of research is explanatory and of pre-experimental design. The techniques used were documentary analysis and observation, with the 5S methodology as the dependent variable and the Effectiveness as the independent variable. As a result, with the implementation of the 5S Methodology, the best performance in the Tax Administration Management was achieved, resulting in an efficiency of 81.76%, effectiveness of 88%, and achieving an Effectiveness of 71.54%, therefore it was shown that applying the 5S methodology, was obtained positive results in effectiveness, better than in later periods studied.

Keywords: 5 "S" Methodology, Efficiency, Efficacy and effectiveness

I. INTRODUCCIÓN

El Distrito de Florencia de Mora, es actualmente de los distritos más jóvenes que puede tener la Ciudad de Trujillo la cual fue creada por el fallecido y expresidente Alan García Pérez ya por allá de los años de 1985 un septiembre 23, la cual desligo del distrito del Porvenir a petición de su población, y nombro con el nombre de Florencia de Mora el en honor Doña Florencia de Mora Pizarro quien fue ni más ni menos que la sobrina del conquistador Francisco Pizarro.

Actualmente según el último censo que se realizó en el año 2017 nos brinda que la población actual sería de 37 262 habitantes, y cuenta hasta la fecha con más de 40 sectores que se dividen en barrios, los cuales ha ido incrementando con el pasar del tiempo hasta llegar a tener un tamaño considerable hasta ahora.

El distrito de Florencia de Mora a la fecha atraviesa por diferentes problemas de ámbito social siendo las más alarmantes la delincuencia y la expansión urbana.

La municipalidad Distrital de Florencia de Mora la cual por abreviación llamaremos por sus siglas (MDFM), es un órgano local que tiene una independencia en asuntos políticos, económicos y administrativos y están bajo la jurisdicción de su localidad. En la MDFM en especial se establece como promotor del desarrollo local distrital. Tiene a la fecha también lo que viene a ser una condición jurídica de derecho público, plena capacidad para alcanzar de sus objetivos propuestos. Su principal finalidad es de representar a la población de su localidad y promover la plena prestación de servicio público a los vecinos y el progreso global, sostenible y armónico de sus integrantes.

La municipalidad al estar al servicio de la población, trata de ponerse a la vanguardia y actualizarse con tecnología para poder cumplir con todas sus funciones en las diferentes áreas según como lo tiene establecido en su MOF, ROF y TUPA; pero al contar con un sistema joven y en progreso aún tiene deficiencias a la ahora de poder procesar la información en sus diferentes áreas lo cual el cumulo de estos errores en las diferentes áreas a causo cuellos de botellas, inconformidad por el personal, información no registrada, entre otros; y más aún ahora que en plena pandemia (covid-19) cual Perú está atravesando, la

municipalidad ha tenido que limitar a su personal y las horas de trabajos para poder resguardar la seguridad e integridad de todas las personas que se puedan encontrar dentro de esta entidad.

La Gerencia de Administración Tributaria es una de las afectadas por los imprevistos antes expuestos lo cual ha llevado a saturar sus funciones y sobrecargar de documentos el área de trabajos, no solo documentos pertenecientes a la misma área sino a otras ya que como se mencionó también, por la pandemia del covid-19 se ha tenido que reducir las horas de trabajo y personal por contagios del virus, lo cual ha causado que estén a falta de personal calificado y aglomerándose trabajo extra en el área.

La metodología 5S es una de las herramientas de la ingeniería que nace en Toyota por las décadas de los años 60 y esta tiene como una de las finalidades de poder perseguir un acrecentamiento en la efectividad del entorno de trabajo. Esta, está ligada a principios fundamentales de la producción que son los Learn manufacturing la cual busca aplicar una elasticidad efectiva en el flujo de tal forma que se tenga el mínimo stock posible (Iturbe, 2019).

Entonces determinando que la metodología 5S es una de las herramientas por naturaleza que nace con el fin de poder optimizar el área de trabajo en una empresa, nuestra problemática a plantear sería en ¿Cuál es el impacto que tendría la aplicación de la Metodología 5S en la Efectividad en la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora, 2021?

La justificación de esta investigación es que al implementar la metodología 5S se busca que los procesos administrativos que se realizan en la Gerencia de Administración Tributaria sean más competentes, generando así una optimización a la hora de que los contribuyentes gestionen los documentos que ellos requieren en esta área. La aplicación de las 5S tiene como ventaja principal el cual no requiere de gran inversión, ni de personas especializadas en la materia, de tal modo que cualquiera puede dar marcha a la aplicación de este método la cual por conveniencia todos podrían asimilar la información y se puede generar grandes beneficios en el área (Leydi, 2020).

La metodología 5S, está relacionado directamente con los trabajadores en este caso los trabajadores de la Gerencia anteriormente mencionada; mejorar condiciones en el trabajo y cultura organizacional.

El objetivo general de investigación es implementar la metodología 5S y su impacto en la efectividad en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, 2021.

Como objetivos específicos se establecieron, primero determinar la efectividad inicial de la Gerencia de Administración Tributaria; como segundo objetivo implementar la metodología 5S en la Gerencia de Gestión Tributaria; y como tercer objetivo determinar la efectividad después de la implementar la metodología 5s en la Gerencia de Gestión Tributaria.

Formulamos la hipótesis, que, al mejorar la distribución de nuestra área de trabajo, y el aplicar la metodología de las 5S por medio de un debido control con indicadores de Efectividad, podríamos optimizar el proceso que se realiza en esta Gerencia, permitiendo así que procesos que durarían entre 15 a 20 días, puedan ser realizados entre 10 a 15 días con una efectividad positiva.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Internacionales

Como antecedente internacional tenemos a la investigación que fue realizada por Rios (2019), titulada: “Aplicación de la metodología 5S en la empresa exportadora Crismar CIA. LTDA. de la ciudad de Machala”, que fue realizada en la universidad técnica de Machala – Ecuador, La metodología 5s es un sistema sin complicaciones y el más completo, este método se aplica antes del proceso de empaquetado, para que así el sitio o centro de trabajo pueda continuar seguro, limpio y correctamente ordenado, ya que gracias a esto los trabajadores de la empresa tendrán una mejor función de desempeño. Lo cual será sumamente importante que se dé la función de las 5s en la producción de la corporación Crismar. El propósito del proyecto es utilizar, metodología 5s en la planificación utilizada en esta producción para el mejoramiento desde el proceso empresarial. El proyecto utilizaría métodos

de investigación descriptivo, exploración y observación directa, de esta manera se analizó los procesos de inspección revelando déficit en el área de fabricación como desarreglos, material primordial en mal estado, que ni están apartados, equipos, herramientas situadas por sitios disímiles a su debido sitio que correspondería, debido a esto propusieron aplicar el método de 5s para poder alcanzar estándares más eficaces y eficientes. La ejecución de las 5s, convendrá a que la compañía exportadora CRISMAR posicione único lugar más adecuado para sus colaboradores, haciendo el correcto uso de limpieza y estén ordenados para lograr su correcta eficiencia, pudiendo lograr así el mejoramiento de la productividad de la organización, de ser necesario que la empresa CRISMAR.

Así mismo tenemos, la publicación de una revista por Arévalo (2018), titulada: "Las 5's como herramienta para la mejora continua", que fue publicado por la Universidad Autónoma de Tamaulipas - Facultad de Comercio y Administración, El propósito de este artículo es evaluar la herramienta 5s respecto a la calidad de servicios que se brindan en las organizaciones. Teniendo en cuenta cómo se logra el ser competitiva por medio de dicha herramienta, al hacer la investigación de tipo exploratorio, transversal y descriptiva se fundamentó que, el relacionamiento de los de los empleados en el plan de poder mejorar, usando su conocimiento de su puesto de trabajo, el colaborador pone de su compromiso, se da más valor a sus opiniones y sus conocimientos obtenidos, la mejora continua de la empresa llega hacer un compromiso de todos aquellos que pertenecerían a la sociedad. Obteniendo un mejorado nivel de 5´S como resultado se obtiene una mayor productividad y mayores beneficios para la empresa. Se llegó a la conclusión que al utilizar la herramienta de las 5´S hay una mejora en la efectividad de la asistencia por parte de la entidad. Metodología 5's es una herramienta que se utiliza en el control de calidad, el sistema de gestión tipo ISO9001, estos tienen como objetivo aumentar la efectividad y motivar al personal que labora dentro de la empresa. Esta herramienta ayuda a facilitar el trabajo de las personas y ayuda hacer un buen uso eficiente de los espacios y tratar de minimizar la dentro del trabajo operativo dentro de una organización. Esta metodología tiene como objetivo mejorar la calidad de

cada puesto, en donde cada trabajador es el responsable en implementar mejoras en la actividad que ejecuta. También busca que los trabajadores sean más productivos, identificando fallas y buscando soluciones en sus diferentes puestos de trabajo, lo cual traerá resultados eficientes.

También tenemos, la publicación de una revista por Medrano (2019), titulado: “Implementación de la metodología 5s en un almacén de refacciones”, que fue publicado en la universidad tecnológica de León – escuela de ingeniería industrial, Implementar el método 5S para la mejorar el sitio de depósito de refacciones, para tener un mejor control y un buen manejo de los materiales, a las exigencias que las áreas demanden. Implementar el método 5S en el bastimento ayudarían a mejorar las condiciones de trabajo y de tal manera poder tener un ambiente de trabajo mejor organizado, ordenado y limpio. Se pudo evidenciar el proceso antes y después de la aplicación de esta metodología. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios, se logró una efectividad de esta metodología de un 93%: Ahora todo material se encuentra ubicado e identificado, lo cual ayuda a la reducción de tiempo en la búsqueda. De tal manera que ahora el servicio que se brindará va ser más rápido y eficiente. Para implementar el método 5s, comparamos antes y después de la implementación del método, en el inventario de repuestos y se evaluó con el objetivo de realizar las mejoras correspondientes. Esta evaluación tenía preguntas respecto a las primeras 4S, la quinta S tiene como finalidad consolidar el hábito de la mejora continua dentro del área. Se realizaron auditorías en el año 2018 y 2019 para poder visualizar las mejoras que se iban realizando conforme se hacia la aplicación de cada S. esta auditoria ayudo a tener un mejor control de los resultados obtenidos y poder saber el grado del logro del objetivo de la investigación.

Otro trabajo realizado por Jindiachi (2016), en su tesis titulada: “Metodología de organización documental basados en las 5s de la calidad para mejorar el servicio al cliente, del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago”, que fue realizada por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, se pudo emplear el método inductivo. En su muestra se concluyó a 20 integrantes de su lugar de estudio. Los instrumentos que se

emplearon fueron: el cuestionario, la guía de entrevista y la ficha de investigación. Se pudo concluir que mediante de la aplicación de las 5S se pudo facilitar el trabajo en esa área y lo cual contribuyo a la eficiencia y la eficacia haciendo uso de lo mínimo de recursos. También Se pudo evidenciar un cambio favorable en el comportamiento del personal de esta organización. El éxito que se obtuvo fue gracias a todos los trabajadores de esta organización.

Finalmente, tenemos a Gonzales (2013), en su tesis titulado, “Las 5 “S” una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de quetzaltenango, de la superintendencia de administración tributaria en la región occidente”, que fue realizada en la universidad Rafael Landívar – Guatemala, El presente estudio de investigación es de tipo experimental y tiene como objetivo implementar la herramienta de las 5S y poder evaluar el efecto de la calidad de servicio en la oficina tributaria de Quetzaltenango. Se utilizaron dos mediciones del antes y el después) del experimento. Se implementó durante 4 semanas la herramienta de las 5S en las que hizo uso de algunos métodos para su aplicación. Se concluyó que al hacer la implementación de las 5S se pudo mejorar la calidad de servicio, en la oficina tributaria de Quetzaltenango, de la superintendencia de administración tributaria en la región occidente.

2.2. Antecedentes Nacionales

Si detallamos los antecedentes nacionales se nombra el trabajo de investigación realizada por Tinoco (2016), titulado: “Aplicación de las 5S para mejorar la percepción de cultura de calidad en microempresas de confecciones textiles en el Cono Norte de Lima”, que fue realizada en la universidad mayor de santos marcos – Lima, El presente estudio se realizó en pequeñas empresas limeñas en el sector de confección, de modo estos mejoren su competitividad y calidad. La investigación, se realizó en un pequeño obraje de fabricaciones textiles, se hizo un análisis microempresarial, en aspecto de la producción como aspecto de ámbito comercial. Se halló un obrador la cual las rutinas de trabajo se hacen en un espacio reducido y no cuenta con una ficha técnica. Para aplicar el método

5S, este se llevó a cabo con la participación del dueño de la microempresa y todos sus colaboradores. Tuvo mayor tiempo de ejecución en las primeras 3S fases de la metodología (elegir, seiri; instaurar, seiton; y, higienizar, seiso). El iniciar la investigación es un cambio de calidad positivo e importante de la calidad de parte del personal de la micro empresa, haciendo resaltar el método de las 5S en una microempresa de confecciones textiles del Norte en ciudad de Lima que permitió mejorar su sapiencia en calidad en el equipo productivo de la clase obrera. El orden y limpieza en el área de trabajo creo un incremento considerable de la cultura de calidad en las pymes.

Otro trabajo realizado por Descalzi (2019), en su tesis titulado: “Aplicación de las 5’s para mejorar la productividad del área de almacén de la empresa Emepar S.R.L, puente piedra, 2019”, de la universidad cesar vallejo- lima, Es una empresa que se dedicada al rubro metal mecánico, su experiencia radica en esbozar, erigir y mantenimiento de estructuras metálicas, como tanques, puentes. El objetivo de este estudio fue determinar cómo la aplicación de herramienta 5S puede ayudar a la mejora de la productividad de los almacenes de la firma de investigación. El tipo de investigación es explicativo, su diseño de investigación es pre-experimental, tiene como población el traspaso de materiales directos en el depósito de la compañía de bloques metálicos Paramonga, por naturaleza del estudio, es cuantitativo. Para la recopilación de datos el instrumento en la variable independiente (Herramienta 5S) fueron las fichas de check list, y en la variable dependiente (Productividad) se usaron la matriz de observación para una edición de datos de la eficiencia y eficacia para obtener una vista previa y después de aplicar la herramienta 5S. Se concluyó que la aplicación de la herramienta 5S incremento la productividad del área de depósito de la empresa Emepar S.R.L., logrando una eficiencia de 0.67 y eficacia de 0.71. Al ejecutarse las cinco S, alcanzo una efectividad positiva, (eficiencia 0.89 y eficacia 0.97). Como resultado, el rendimiento real mejoro en un 32% para la eficiencia un 34% para la eficacia.

También tenemos a Encalada (2017), en la tesis titulada: Aplicación de las 5's para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa Falumsa SRL en el Callao – 2017, de la Universidad Cesar Vallejo – Lima. Su objetivo es aplicar la metodología 5'S que ayuda en la mejora de productividad de la línea de fabricación en el espacio de depósito de la Compañía Falumsa SRL en el distrito de Callao. En este proyecto de investigación contribuye a incrementar la eficiencia y la eficacia de las actividades que se realizan en el sitio de depósito de la empresa aumentando la productividad. En el área en mención se tiene el de notable desafío porque en ella no se tiene una disposición adecuada, ni clasificación y limpieza de los materiales, lo cual genera pérdida de tiempo al momento de buscar diferentes materiales dentro del área. Después de haber implementado la metodología 5'S es importante establecer las variables que influyen en la motivación de los colaboradores para después utilizarlo como herramientas de ventajas que favorecen al progreso de esta metodología en la empresa. La creación de instrumentos ayuda a involucrar a todos los miembros de la empresa con el único propósito en poder distinguir entre la participación directa e indirecta de los empleados para poder desarrollar el programa y de tal manera obtener buenos resultados.

También tenemos, la publicación de una revista por Burgos (2018), titulado: "Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018" de la Universidad Peruana Unión – Lima, El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre calidad del servicio de Alpecorp S.A. y la satisfacción del cliente. Este estudio está relacionado y su diseño es no experimental y transversal. Los datos obtenidos en el presente informe fueron mediante las encuestas. Alpecorp S.A., está ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, ciudad Lima. Esta empresa se dedica al rubro de seguridad industrial. Dando servicios de recarga, mantenimiento y soporte técnico de extintores e instalaciones de sistemas contra incendio. Para el sector dedicado, la empresa tiene como objetivo mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece, por lo cual dicha entidad busca la mejora continua. Esta empresa hace la selección de personal mejor preparado para que de esta manera pueda tener al cliente satisfecho. Debido a que ofrece

sus productos y servicios a las empresas nacionales y también empresas internacionales las cuales operan en Perú. En el último año los indicadores reflejan el incremento de quejas, reclamos y una gran pérdida de clientes. Las causas por la que están sucediendo los diferentes hechos son la falta de interés y sensibilidad hacia los clientes, pésima atención por parte de los trabajadores de la empresa hacia los clientes, déficit y falta de mantenimiento de los equipos que utiliza la empresa para su productividad y producción y un gran déficit en la infraestructura de la empresa, lo cual impide al cliente poder depositar su confianza en la empresa. Los hechos ocurridos por los trabajadores hacia los clientes podrían ocasionar pérdidas para la empresa, como por ejemplo podrían ocasionar sanciones, penalidades y en un caso de mayor seriedad se podrían llegar a la anulación de contratos de los diferentes clientes, lo cual generaría pérdidas económicas a la empresa Alpecorp S.A., logrando afectar la economía de dicha empresa. De tal manera se llega a destacar las características que llegan a estimular la instancia de productos y servicios de la empresa Alpecorp S.A., como también se quiere lograr a obtener la satisfacción por parte de los clientes en proporción a los productos y servicios brindados por parte de la compañía. Los cuales están orientados a una mejora continua. Por lo dicho anteriormente se llegó a considerar apropiado el desarrollo de investigación con la intención de poder establecer la relación existencia entre calidad de servicio y la complacencia de los clientes por parte de la entidad Alpecorp S.A., año 2018. Con la base de datos, los resultados adquiridos de la percepción de los clientes a la empresa Alpecorp S.A., en los resultados de la encuesta se concluye que el total de los clientes encuestados por parte de la empresa. Mostraron que existe una relación entre calidad y servicio y la satisfacción de los clientes el cual favorece a la empresa. Se puede afirmar que es una relación directa lo que se puede decir que si se llegara a mejorar la disposición de servicio también se mejorara la complacencia de los consumidores. Mediante el desarrollo de esta investigación se llegaron a identificar aspectos muy fundamentales, los cuales se deben mejorar de tal manera que se pueda brindar una mejor calidad en el servicio dado y pensando en la satisfacción de los clientes de la empresa.

También tenemos a Colonia (2019), en su tesis titulado: Implementación de las 5s para mejorar la productividad en el área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019, de la Universidad Cesar Vallejo – Huaraz, El presente estudio se realizó con el objetivo de poder implementar la metodología 5S de tal manera poder mejorar la productividad del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019; para este informe de utilizaron conceptos teóricos y antecedentes relacionados a la variable 5s y productividad. Su tipo de estudio es aplicativo y de diseño experimental y tiene un enfoque cuantitativo. La población y la muestra fueron conformadas por los datos de la productividad en función a los requerimientos atendidos. Los resultados iniciales que se pudieron obtener fueron que la productividad inicial es de 0.20 requerimientos atendidos/hora hombre empleada y se pudo obtener que el nivel de implementación de las 5S inicial fue de 33.76% y pudo llegar al 90.42%. En este estudio se llegó a la conclusión que implementando las 5s si se mejorará la productividad el cual pudo variar de 0.20 requerimientos atendidos/hora hombre a 0.33 requerimientos atendidos/hora hombre los que represento un 32.34% de incremento.

Finalmente tenemos a la investigación que fue realizado por Espíritu (2015), titulado: Implementación de un modelo del sistema “5s” clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina para mejorar la eficiencia del área de infraestructura de la municipalidad distrital de Cátac-Recuay-Región Ancash-2014-2015, de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo – Ancash, El propósito del presente estudio de investigación fue, hacer una evaluación del rol del modelo 5S. Para poder mejorar el área de infraestructura de la municipalidad distrital de Cátac. Con la aplicación de este modelo se puede evitar ineficiencias y también ayuda a utilizar mejor el tiempo, evitando de tal manera desperdicios de tiempo de trabajo. Su objetivo es poder implementar un modelo de sistema, también poder ver la situación del área de infraestructura haciendo un análisis de sus procesos de trabajo y poder diseñar el modelo 5S, por lo cual se realizó una investigación de nivel descriptivo y de diseño no experimental. El instrumento que se utilizo fue un cuestionario que se aplicó a 12 trabajadores de la

municipalidad del área de infraestructura. Los resultados que se obtuvieron según la calificación del área de infraestructura fueron de 3.11; dando a entender que esta área evaluada cumple con un 62% con los requisitos establecidos. Se llegó a la conclusión que al hacer la implementación de las 5S generó motivación ya que al ejecutar la encuesta se determinó un 62% si cumplen con lo establecido en el área de infraestructura de la municipalidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Para el siguiente estudio se realizará aplicativamente por el motivo que se utilizarán métodos, teorías y teoremas contemporáneos a nuestra realidad actual con el fin de poder resolver la problemática detectada en el lugar de estudio.

Se sabe que la investigación aplicada trata el de producir crear nuevos conocimientos a través de ni más ni menos que, la utilización de conocimientos que proceden de la investigación básica, y es así que esto genera la diversificación (Lozana, 2014).

Por lo antes mencionado por parte de Lozana, la investigación será aplicativo ya que se aplicarán y desarrollarán los conceptos que enmarca la Metodología 5S; a través de la aplicación de sus 5S.

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño del estudio considerado en este proyecto de estudio fue preexperimental debido a los grupos de tratamiento aleatorizados. Como se señala en Bernal (2010), este diseño involucra grupos aleatorios de participantes, en ocasiones los controlan, principalmente realizando una serie de pre y pos medidas. Y es correlacional porque se buscará la relación entre la variable independiente y la variable dependiente.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable independiente: Metodología 5S

El método 5S es una herramienta que busca establecer y estandarizar una serie de procedimientos de orden y limpieza en el lugar de labor Manzano y Gisbert (2016); Se utiliza para configurar y mantener la calidad del entorno laboral dentro de la organización (Godrati y Zulkifli, 2012).

3.2.2. Variable Dependiente: Efectividad

La Efectividad es la combinación de dos términos que es la eficiencia y eficacia, las cuales en unión tienen como objetivo lograr el efecto deseado, en el menor tiempo posible y la menor cantidad de recursos (Alvarado, 2018).

3.2.3. Operacionalización de variable independiente

A través de la metodología 5S se constriñe a obtener resultados positivos en el área donde se realizará el estudio (Gerencia de Administración Tributaria), en las dimensiones de las mismas 5S las cuales se verán reflejados en los indicadores expuestos en nuestra matriz de operacionalización de variables (Bustamante, 2017), (Anexo 1).

3.2.4. Operacionalización de Variable Dependientes

Mediante la efectividad queremos medir el efecto que repercutiría el aplicar la Metodología 5S en la Gerencia de Administración Tributaria en las dimensiones de eficiencia y eficacia las cuales se observan en nuestra matriz de operacionalización en el (Anexo 1), los indicadores a medir son formulas estándares de que nos indicaran el progreso.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población total está conformada por la cantidad de documentos gestionados semanalmente en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, Ciudad Trujillo. Para esta investigación se tendrá en cuenta un estudio de 16 semanas para el análisis correspondiente (8

semanas de antes de la metodología 5S y 8 semanas después de la implementación de la metodología 5s).

Los criterios a considerar para la validación de estos documentos serán todos los documentos a gestionar que sean solicitados por parte de los contribuyentes de la municipalidad, los documentos excluidos en este caso serán de origen netamente internos de la municipalidad que no tenga parte en si los contribuyentes.

3.3.2. Muestra

El tamaño de la muestra estará conformado por los documentos que se gestionen en la Gerencia de Administración Tributaria de la MDFM.

3.3.3. Muestreo

El muestro es no estocástico, orientado a la naturaleza del estudio, y los factores de selección son independientes de la probabilidad (Hernández et al., 2014).

Por lo tanto, la muestra es por conveniencia porque la elección es factorial e independiente. El hecho de que represente a la gente.

3.3.4. Unidad Muestral

La unidad muestral para este estudio será individual, por el motivo que se evaluará cada documento que se procese en la gestión de esta área administrativa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica para recopilar los datos será la técnica de observación. El instrumento a recurrir para medir los indicadores para cada variable en este estudio de investigación es una matriz de observación en forma de registros de datos (Anexo 9). Esto nos permitirá analizar mejor el estado actual de la Gerencia mencionada en la MDFM. En caso de la quinta "S" que es Disciplina, esta se evaluará en un Check List (Anexo 8).

Tabla 1. *Variable, Técnica e Instrumento*

VARIABLE	TECNICA	INSTRUMENTO
Variable Independiente: Metodología 5s	Observación	Matriz de Observación
	Análisis Documental	Registro de documentos en gestión
Variable Dependiente: Efectividad	Análisis Documental	Registro de documentos en gestión

Fuente: Elaboración Propia.

En la validación de instrumentos, existen instrumentos de recopilación de datos que por su misma naturaleza no ameritan un cálculo de confiabilidad, las cuales son entrevistas; hojas de registros, guías de observación entre otro. Ya que se encuentran validadas por su uso frecuente y su confiabilidad se ha comprobado por sus aciertos (Corral, 2009).

Según por lo expuesto por Corral anteriormente al utilizar dos instrumentos que ya han sido validados y comprobado su confiabilidad por expertos, estos instrumentos ya no necesitarían volver hacer evaluados nuevamente (anexo 2-7). Pero para darle un fundamento a lo dicho por Corral anteriormente se dará un refuerzo validándolo bajo el peso de otros 3 expertos (anexos 12, anexo 13 y anexo 14).

3.5. Procedimientos

Para aplicación de la metodología 5S en la Gerencia previamente analizada, esta se llevará a cabo mediante la aplicación de las 5S que es clasificar, organizar, limpieza, estandarizar y disciplina.

Primero, se realizará un análisis de la situación actual de cuál sería su efectividad en la gestión de documentos antes de la aplicación de la metodología 5S, se recopilarán los datos por medio de nuestros instrumentos el cual llevara el registro de los documentos que se estarían gestionando diariamente en la oficina y veremos el alcance que tiene esta oficina a diario con el método que ellos utilizan actualmente (Luz, 2019).

Segundo se aplicarán la metodología en las diferentes dimensiones evaluadas para comenzar con el cambio de perspectiva de su realidad.

- Clasificar (Primera S): Se hace una previa evaluación y se verifica que es útil y que no es necesario tener en la oficina. Esto da opción a trabajar con los documentos necesarios y no tener documentos de una relevancia trivial esparcidos en la oficina.
- Ordenar (Segunda S): En esta etapa se organizarán los documentos en un punto accesible para que todos los servidores municipales puedan acceder de maneras más eficiente a estos documentos como a la vez se organizaría de tal modo que sea fácil de entender para ellos el sistema de organización y ellos puedan mantener el sistema activa más adelante.
- Limpieza (Tercera S): Esta etapa permitiría tener el puesto de trabajo de manera más limpia que permitiría un mejor flujo de personal y de documentos en el área de trabajo y traería mayores beneficios como el de relajar a los servidores públicos para que cumplan con mayor satisfacción su labor.
- Estandarizar (Cuarta S): En esta etapa se busca aplicar un sistema estándar de clasificación y organización de documentos que pueda trascender en el tiempo y se pueda mantener por medio de la colaboración de todos los trabajadores en este caso.
- Disciplina (Quinta S): En esta última etapa se realizaría la inspección de que todos los servidores municipales que se encuentren en la Gerencia puedan cumplir con todo lo acordado y la nueva metodología para el trabajo.

Tercero se realizará un pos-test de la efectividad que tendría esta oficina después de aplicar el método y mediante el análisis de datos verificar si ha habido un cambio durante este proceso (Evaristo, 2018).

Cuarto y por último se realizará una comparación (T-Student), para verificar el impacto que hubo al aplicar las 5S en la Gerencia.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de la información recopilada en el marco del estudio es fundamental cuando se trata del procesamiento de datos. Se refiere a todos los medios aplicados o afirmados para acceder a la información en si porque la información en si es desconocida, alterada o confusa; por otros factores.

Para el Estudio de este caso es preferible aplicar el diseño lineal para un solo grupo de observación, pre y posteriormente a la aplicación del método 5S. a cuál tiene como fin el optimizar la efectividad en la Gerencia en estudio, en la gestión de documentos. Para ello se recopilará la información en el programa de SPSS para el proceso de datos. El análisis estadístico se realiza con la T-Student, la cual tiene una aceptación del 95% y un margen de error del 5%, y esta misma nos dará la respuesta a nuestra hipótesis planteada sobre el impacto que tendría la metodología 5S en la efectividad de la Gerencia antes mencionada. Donde:

G1: Efectividad de la Gerencia de Administración Tributaria pre aplicar de la Metodología 5S.

X: Implementación de la metodología 5S.

G2: Efectividad de la Gerencia después de aplicar la Metodología 5 S.

3.7. Aspectos éticos

La recopilación de datos ha sido estrictamente veraz y en absoluta reserva protegiendo la identificación de las personas encuestadas ya que nuestro único propósito es contribuir con el desarrollo y mejora en los servicios de la municipalidad distrital de Florencia de mora que nos dio la oportunidad de desarrollarnos como profesionales.

IV. RESULTADOS

4.1. Determinación de la Efectividad Inicial

El cumplimiento del primer objetivo es el determinar la efectividad inicial antes de la aplicación de la metodología 5s, y con ello obtener la información preliminar de cuanto sería su efectividad, que como área alcanzaron a través del tiempo.

4.1.1 Diagrama de Proceso de Solicitudes

Gráfico 2. Diagrama de Gantt de Constancia de no Adeudo de Imp. Predial antes de las 5s

CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE IMP. PREDIAL		SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3				
		D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
ACTIVIDAD	ACCIONES															
MESA DE PARTE	Recepción de solicitud del contribuyente															
Personal Adm. Del Área de Adm. Trib.	Recepción de la solicitud (firma constancia de recepción)															
	Registro del documento en libro de recepción															
	Derivar a la persona encargada															
Asistente del Área de Adm. Tributaria	Recepción de la solicitud															
	Verificación de los documentos															
	Verificación de estado de cuenta															
	Prescripción de estado de cuenta															
	Creación de la resolución															
	Archiva documento															
Gerente General de área de Adm. Trib.	Verificación del Documento															
	Firma y sello de validación del documento															
Sub Gerente del área de Adm. Trib.	Recepción del documento Resuelto															
	Entrega de la Resolución emitida de no adeudo															
	Archivación del documento una vez resuelto															

Fuente: Elaboración Propia.

En el Grafico 2, se puede verificar que el proceso de una constancia de no adeudo de Imp. Predial demora en un promedio de 2 días hábiles en el cual consta en verificar que el contribuyente no cuente con deuda alguna en el sistema. Verificado ello se realiza una resolución el cual indica que el

contribuyente no cuenta con ninguna deuda durante el año actual o hasta la actualidad no tiene deuda, la cual una vez realizada tiene que ser firmada y aprobada por el Gerente de Administración Tributaria. Este proceso como se mencionó demora más tiempo por el motivo que este documento es atendido por el Gerente y Sub Gerente del área.

Gráfico 3. Constancia de No Adeudo de Alcabala

CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE ALCABALA		SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3				
		D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
ACTIVIDAD	ACCIONES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
MESA DE PARTE	Recepción de solicitud del contribuyente															
Personal Adm. Del Área de Adm. Trib.	Recepción de la solicitud (firma constancia de recepción)															
	Registro del documento en libro de recepción															
	Derivar a la persona encargada															
Asistente del Área de Adm. Tributaria	Recepción de la solicitud															
	Verificación de los documentos															
	Verificación de estado de cuenta															
	Verificación de Alcabala															
	Creación de la resolución															
	Archiva documento															
Gerente General de área de Adm. Trib.	Verificación del Documento															
	Firma y sello de validación del documento															
Sub Gerente del área de Adm Trib.	Recepción del documento Resuelto															
	Entrega de la Resolución emitida de no adeudo															
	Archivación del documento una vez resuelto															

Fuente: Elaboración Propia.

En el Grafico 3, se observa que para resolver la solicitud de constancia de no adeudo de alcabala, la oficina demora un promedio de dos días para poder dar una respuesta a los contribuyentes.

Gráfico 4. *Deducción De Impuestos Predial Por Adulto Mayor, Cambio De Nombre, Inscripción Nuevo Contribuyente, Rectificación Y Anulación De Código.*

DEDUCCIÓN DE IMP.PREDIAL POR ADULTO MAYOR, CAMBIO DE NOMBRE, INSCRIP. N. CONTRI., RECTIFICACIÓN Y DESC. DE INMUEBLE		SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				
		D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
ACTIVIDAD	ACCIONES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
MESA DE PARTE	Recepción de solicitud del contribuyente																				
Personal Adm. Del Área de Adm. Trib.	Recepción de la solicitud (firma constancia de recepción)																				
	Registro del documento en libro de recepción																				
	Derivar a la persona encargada																				
Fiscalizador del área de Admin. Tributaria	Recepción de la solicitud																				
	Verificación de los documentos																				
	Verificación de estado de cuenta																				
	Realizar una declaración Jurada de la construcción del Predio																				
	Archiva documento																				
Gerente General de área de Adm. Trib.	Recepción del documento																				
	Verificación del Documento																				



Figura 1. Documentos dispersos en el área 1

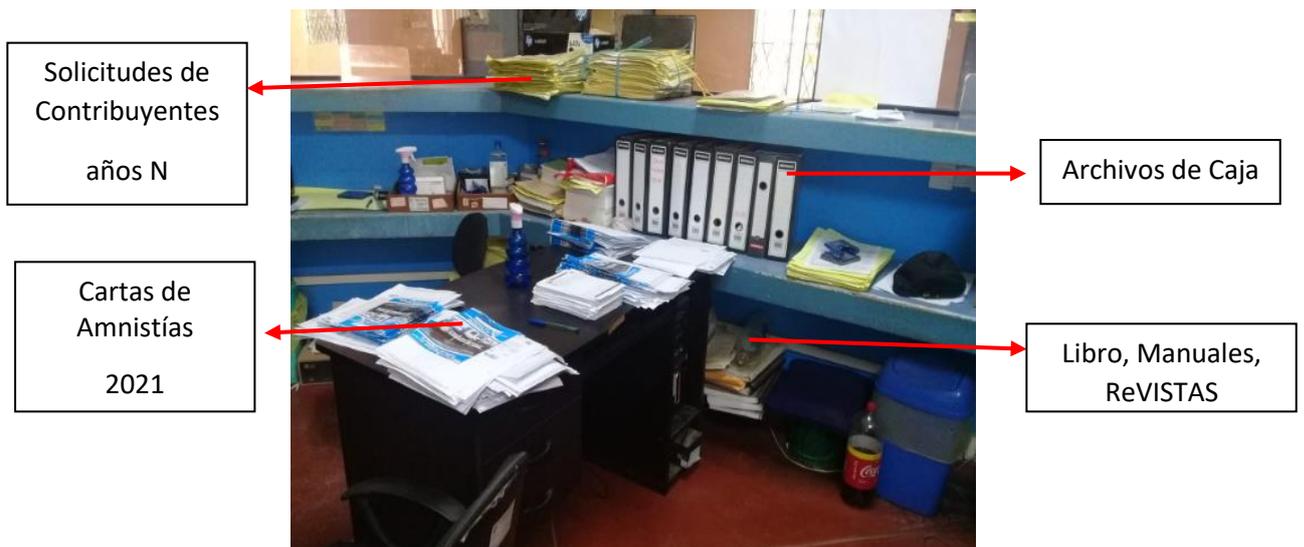


Figura 2. Documentos dispersos en el área 2

En la Figura 1 y 2 pudimos observar cómo los trabajadores del área distribuían los documentos de una forma aleatoria como mejor les podría acomodar a la situación que ellos se estaban enfrentando.

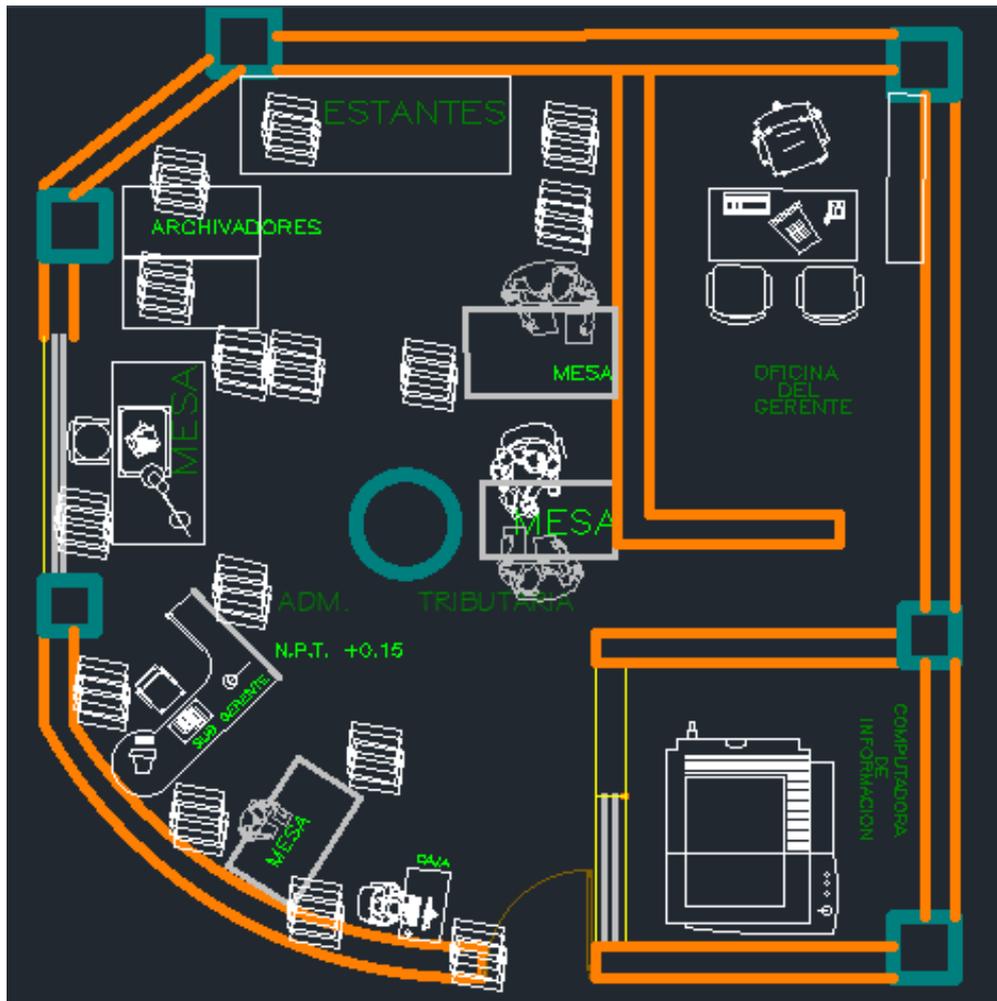
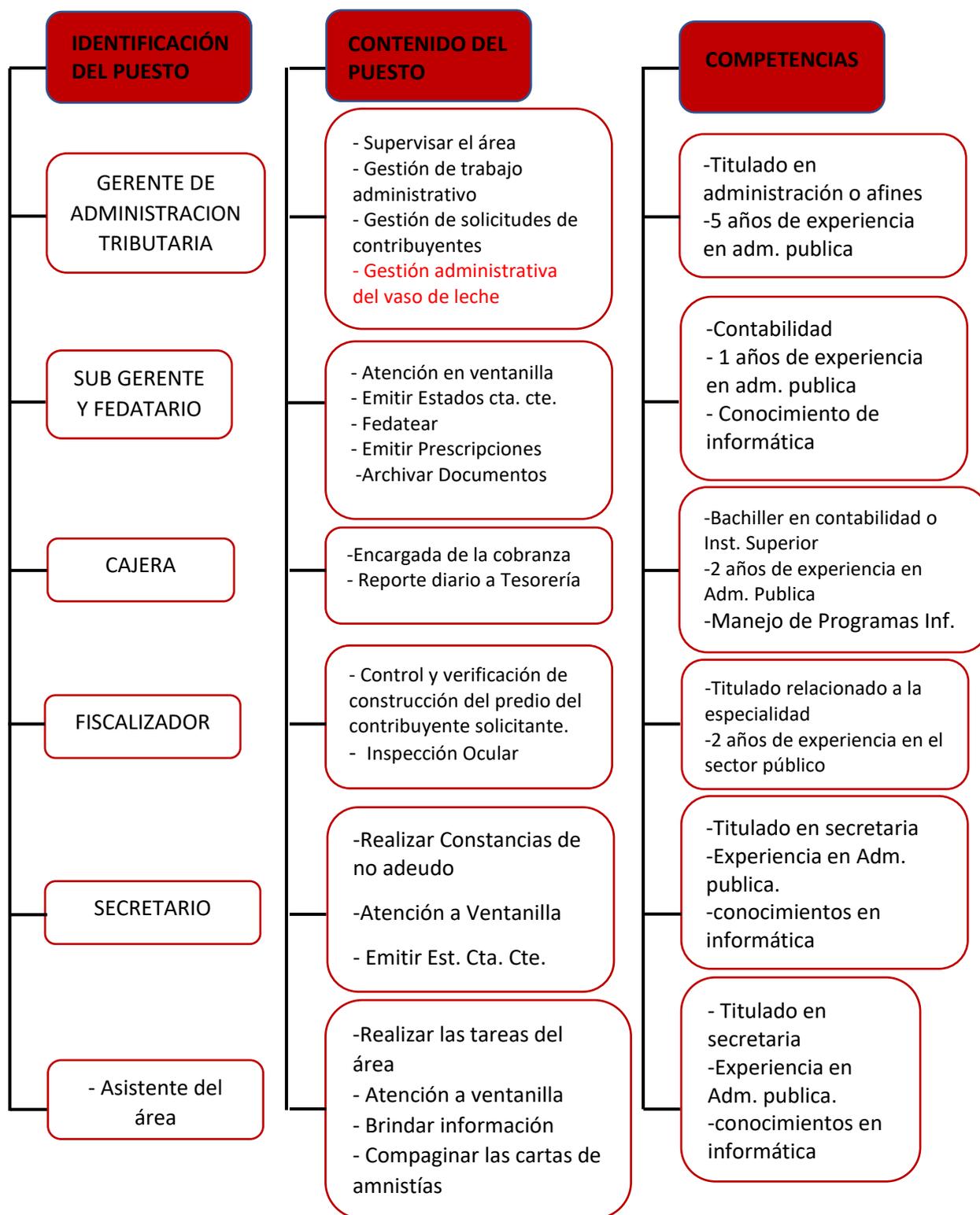


Figura 3. Plano de Distribución del área de la Gerencia de Administración Tributaria

En la Figura 3, se muestra la realidad de cómo se trabaja anterior a la aplicación a la metodología 5S en el cual se puede observar documentos, varios esparcidos por toda el área, sin tener un control debido de todos ellos.

4.1.3. Funciones de cada Trabajador en el Área

Gráfico 5. Funciones de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDFM



Fuente: Elaboración Propia.

En el Grafico 5, podemos observar las funciones de los trabajadores y que competencias deben tener para estar laborando dentro del área (Grafico 5), se hizo un resalte a una de las funciones que estaba asimilando el Gerente del área que es la supervisión del Vaso de Leche el cual no pertenece al área, pero el Gerente cargaba con estas dos responsabilidades en la MDFM.

4.1.4. Análisis Estadístico de Eficiencia, Eficacia y Efectividad Pre Test

Tabla 2. *Eficiencia de Prescripción de deuda y Constancias de no Adeudo – Pre Test*

PRESCRIPCION, CONSTANCIAS DE NO ADEUDO DE ALCABALA O IMP. PREDIAL			
Meses	Total, doc.	días	Eficiencia
Enero	45	2	27.00
Febrero	47	2	24.54
Marzo	58	2	27.13
Abril	27	2	13.50
Mayo	32	2	18.62
Junio	63	2	31.75
Julio	79	2	39.50
Agosto	68	2	30.42
Setiembre	60	2	27.48

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 2 podemos observar una eficiencia de un mínimo de 13.50 a un máximo de 39.50 antes de la aplicación de la metodología 5s lo cual nos indica que ese sería sus datos estadísticos como máximo que llegarían a ser de eficientes en el área con respecto a la gestión de solicitudes en Prescripción de Deuda, constancias de no adeudo de impuesto predial, constancia de no adeudo de Alcabala.

Tabla 3. Eficiencia de Cambio de Nombre, Inscrip. Nuevo Contribuyente, Dedución de Imp. Predial, Rectificación de Autovaluo, Descarga de Propiedad – Pre Test

CAMBIO DE NOMBRE, RECTIFICACION, INSCRIPCION, DEDUCCION, DESCARGA			
Meses	Total, doc.	Días	EFICIENCIA
Enero	94	22	4.21
Febrero	127	23	5.63
Marzo	113	23	4.83
Abril	79	23	3.43
Mayo	114	23	4.89
Junio	133	24	5.63
Julio	120	23	5.24
Agosto	171	23	7.53
Setiembre	145	19	7.76

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 3, podemos observar una eficiencia mínima de 3.43 y una eficiencia Máxima de 7.76 que pudo alcanzar el área antes de la implementación de las 5s. La eficiencia de 7.76 nos da entender que ese sería su mayor eficiencia que pudieron alcanzar Esta eficiencia que se evaluó fue con respecto a las solicitudes de Cambio de nombre, Inscripción de Nuevo Contribuyente, Rectificación de autovaluo, Dedución de Impuesto predial por adulto mayor, Descarga de Propiedad e Inmueble.

Tabla 4. Eficacia de Prescripción de deuda y Constancias de no Adeudo – Pre Test

PRESCRIPCIÓN, CONSTANCIAS DE NO ADEUDO DE ALCABALA O IMP. PREDIAL			
Meses	Días Reales	Días Previstos	EFICACIA
Enero	1.7	2	0.83
Febrero	1.9	2	0.96
Marzo	2.1	2	1.07
Abril	2.0	2	1.00
Mayo	1.7	2	0.86
Junio	2.0	2	0.99
Julio	2.0	2	1.00
Agosto	2.2	2	1.12
Setiembre	2.2	2	1.09

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 4 podemos observar que su eficacia positiva en el pre test fue de 0.83 y su eficacia negativa fue de 1.09 lo cual nos indicó que al gestionar los documentos necesitaron en ciertos meses como en septiembre más de los días previsto para poder atender las solicitudes de Prescripción de Deuda y Constancias de no adeudo de Impuesto Predial o Alcabala.

Tabla 5. *Eficacia de Cambio de Nombre, Inscrip. Nuevo Contribuyente, Dedución de Imp. Predial, Rectificación de Autovaluo, Descarga de Propiedad – Pre Test*

CAMBIO DE NOMBRE, RECTIFICACION, INSCRIPCION, DEDUCCION, DESCARGA			
Meses	Días Real	Días Previstos	EFICACIA
Enero	22	20	1.12
Febrero	23	20	1.13
Marzo	23	20	1.17
Abril	23	20	1.15
Mayo	23	20	1.17
Junio	24	20	1.18
Julio	23	20	1.14
Agosto	23	20	1.13
Setiembre	19	20	0.93

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 5, Se observa que la Eficacia positiva en el Pre Test es de 0.93, mes de septiembre, que alcanzaron como máximo el área durante el año y que su Eficacia más negativa fue de 1.18 mes de junio, en el cual nos indica que necesitaron más de los días previstos para poder atender las solicitudes de, Cambio de Nombre, Inscrip. Nuevo Contribuyente, Dedución de Imp. Predial por adulto mayor, Rectificación de Autovaluo, Descarga de Propiedad.

Tabla 6. *Efectividad de Prescripción de deuda y Constancias de no Adeudo - Pre Test*

PRESCRIPCION, CONSTANCIAS DE NO ADEUDO DE ALCABALA O IMP. PREDIAL			
Meses	Eficiencia	Eficacia	EFFECTIVIDAD
Enero	1.67	0.83	1.39
Febrero	1.91	0.96	1.83
Marzo	2.14	1.07	2.29
Abril	2.00	1.00	2.00
Mayo	1.72	0.86	1.48
Junio	1.98	0.99	1.97
Julio	2.00	1.00	2.00
Agosto	2.24	1.12	2.50
Setiembre	2.18	1.09	2.38

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 6 En el Pre Test obtuvimos Efectividad positiva como máximo de 1.39 y su efectividad negativa como mínimo de 2.50 lo cual nos indica que en el cual nos indica que estos serían lo máximo y mínimo que pudo alcanzar el área en Efectividad con respecto a atender las solicitudes de Prescripciones y Constancias de no adeudo.

Tabla 7. *Efectividad de Cambio de Nombre, Inscip. Nuevo Contribuyente, Deducción de Imp. Predial, Rectificación de Autovaluo, Descarga de Propiedad – Pre Test*

CAMBIO DE NOMBRE, RECTIFICACION, INSCRIPCION, DEDUCCION, DESCARGA			
Meses	Eficiencia	Eficacia	EFFECTIVIDAD
Enero	4.21	1.12	4.70
Febrero	5.63	1.13	6.35
Marzo	4.83	1.17	5.65
Abril	3.43	1.15	3.95
Mayo	4.89	1.17	5.70
Junio	5.63	1.18	6.65
Julio	5.24	1.14	6.00
Agosto	7.53	1.13	8.55
Setiembre	7.76	0.93	7.25

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 7 Observamos que la Efectividad máxima que alcanzo en el pre test es de 3.95 en el cual, es lo máximo que pudo alcanzar el

área en gestionar las solicitudes de mayor tiempo de demora en contestación al contribuyente (de Cambio de Nombre, Inscrip. Nuevo Contribuyente, Deducción de Imp. Predial, Rectificación de Autovaluo, Descarga de Propiedad).

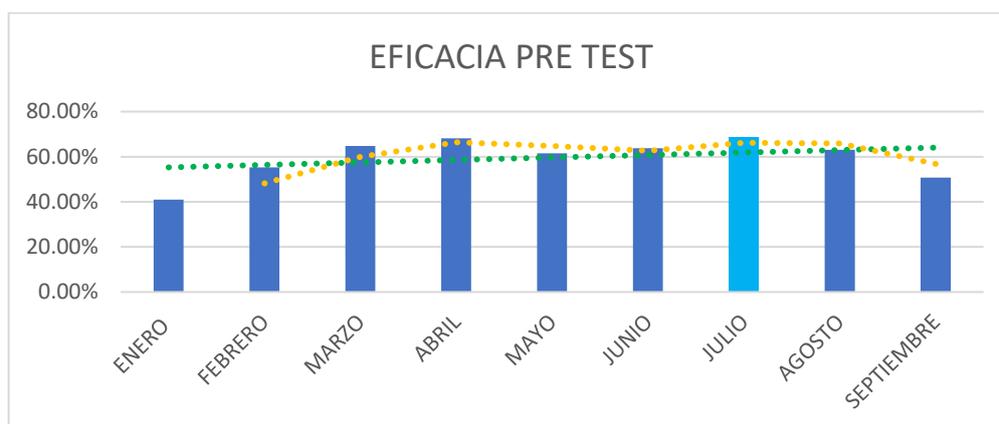
Tabla 8. Cuadro General de Eficacia, Eficiencia y Efectividad Pre Test.

MESES	INGRESO	RESUELTOS	DOC. PENDIENTES	TIEMPO PREVISTO	TIEMPO UTILIZADO	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
ENERO	139	57	82	10.5	16	41.01%	67%	27.50%
FEBRERO	255	141	114	10.5	17	55.29%	62%	34.18%
MARZO	286	185	101	10.5	16	64.69%	66%	42.81%
ABRIL	207	141	66	10.5	18	68.12%	59%	40.53%
MAYO	213	131	82	10.5	18	61.50%	57%	35.00%
JUNIO	279	178	101	10.5	17	63.80%	63%	40.48%
JULIO	300	206	94	10.5	15	68.67%	72%	49.55%
AGOSTO	335	211	124	10.5	16	62.99%	64%	40.60%
SEPTI	331	168	163	10.5	14	50.76%	76%	38.81%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 8 obtuvimos de forma general la Eficacia, Eficiencia y Efectividad a través de los meses dándonos a entender que su Efectividad no alcanzaba pasar el 50 % en sí, arrojándonos como dato que su eficacia máxima fue de 68.67%, Eficiencia máxima de 72% y su efectividad máxima era de 49.55% que fue en el mes de Julio en el cual lo podemos apreciar con mayor detalle en el (Grafico 6, 7, 8).

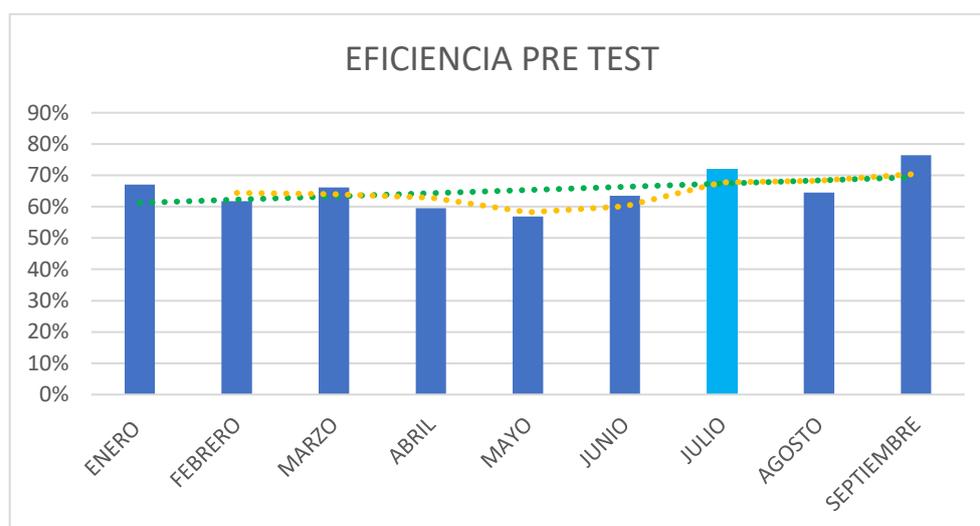
Gráfico 6. Eficacia Pre Test



Fuente Elaboración Propia.

Gráfico 6 se determina que la mejor eficacia que se logro por parte de la Gerencia de Administración Tributaria antes de implementar la Metodología 5s fue en el mes de Julio con un 68.67%.

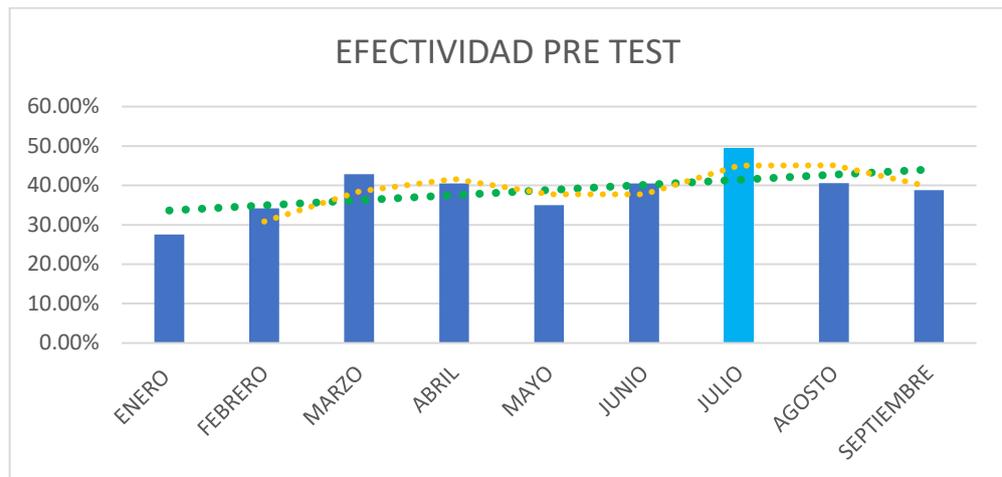
Gráfico 7. Eficiencia Pre Test



Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 7 se determina que la mejor eficiencia que se logró por parte de la Gerencia de Administración Tributaria antes de implementar la Metodología 5s fue en el mes de Julio con un 72%.

Gráfico 8. Efectividad Pre test



Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 7 se determina que la mejor efectividad que se logró por parte de la Gerencia de Administración Tributaria antes de implementar la Metodología 5s fue en el mes de Julio con un 49.55%.

4.2 Implementación de la Metodología 5s

4.2.1 Cronograma de ejecución

Figura 4.

Cronograma de Ejecución



CRONOGRAMA DE EJECUCION

ALUMNOS: HERNANDEZ PIZAN, JOSE CHRISTIAN
VIDAL HUAMAN, WILLY ALEXIS

ÁREA DE PRACTICAS PRODUCCION
EMPRESA MUNICIPALIDAD DE FLORENCIA DE MORA

DETALLE DE PLAN ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE PRACTICAS		SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				RESULTADOS (EVIDENCIAS)
		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
PROCESO DE INDUCCION	VISITA A LA EMPRESA																	
DIAGNOSTICO DE ÁREA DE LA EMPRESA	GESTION DE SOLICITUDES PARA LA AUTORIZACIÓN DE INGRESO AL MUNICIPIO																	
	RECOLECCION DE DATOS																	
	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACION																	
APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA 5S	ANALIZAR POSIBLES SOLUCIONES																	
	DETERMINAR UN COMIENZO DE PLAN																	
	MEDICION DE EFECTIVIDAD POR EMDIO DE FORMULAS																	
	FOLIADO DE DOCUMENTACION																	
	REALIZACION DE FLUJOGRAMAS																	
	REALIZACION DEL PLANO EN PLANTA																	
	INCORPORACION DE LAS 5S																	
	VALIDACION DE PROYECTOS DE INVESTIGACION																	
	PROCEDIMIENTO MEDIANTE METODOLOGIA DE ANALISIS DE DATOS																	
	EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGIA 5S																	
DOCUMENTACION	PRESENTAR INFORME AL GERENTE																	

Fuente: Elaboración Propia.

4.2.2. Aplicación de las 5S en la Gerencia de Administración Tributaria

Clasificación - "Seiri":

En esta "S" se clasifico objetos innecesarios de lo necesario en la oficina como a la vez también de documentos que eran de importancia para el área como de los que no eran (Anexo 26 y Anexo 27).

1° "S" Seiri – Clasificación

$$C = \frac{\text{Doc. que sirven}}{\text{Total Doc.}} \times 100$$

$$C = \frac{9720}{16328} \times 100 =$$

58.55%

Al clasificar la documentación verificamos que de la cantidad total de documentos que se tenía en el área solo el 58.55% era de relevancia para el área.

Ordenar – "Seiton"

En esta "S" se ordenaron en puntos estratégicos los documentos de mayor a menor relevancia para tener un mejor acceso a ellos (Anexo 28).

2° "S" Seiton – Ordenar

$$O = \frac{\text{Doc. Ordenados}}{\text{Total Doc.}} \times 100$$

TOTAL DOC.	9720
Doc. 2021	1823
Doc. Años pasados	7897

Documentos Actuales

$$O = \frac{1823}{9720} \times 100 = 19\%$$

Documentos Años pasados Ordenado para Archivo General

$$O = \frac{7897}{9720} \times 100 = 81\%$$

Al ordenar los documentos se pudo despejar el área para una mejor fluides de las solicitudes que van ingresando esto a la vez permitió tener mejor control en la recepción de documentos y evitando los extravíos de documentos en el área.

Al ordenar los documentos dividimos en dos grupos. Primero los del año 2021 que representa el 19% de documentos en el área se ordenó junto a ventanilla a disposición del Subgerente que está a cargo de entregar la información y documentación necesaria para los contribuyentes (Anexo) y segundo el grupo de documentos de mayor cantidad que sería el 81% se adjuntó en un área específica (Anexo 18).

Limpieza – “Seiso”

En la tercera S consistió en eliminar todo tipo de documentación que era inútil en el área y estaba ocupando espacio innecesario.

3° "S" Seiso – Limpieza

$$L = \frac{\text{Doc. Desechados}}{\text{Total Doc.}} \times 100$$

$$L = \frac{6881}{16328} \times 100 =$$

41.45%

Los documentos Previamente clasificados (Anexo 29), fueron archivados y eliminados debidamente, dándonos un resultado de un 41.45% de documentos eliminados del área.

Estandarizar – “Seiketsu”

En la cuarta “S” se realizó la rotulación y Foliación de Documentos para poder mantener un control adecuado de ellos (Anexo 30 y Anexo 31) permitiendo así poder llevar un registro de estos mismos.

4° "S" Seiketsu- Estandarizar

$$E = \frac{\text{Doc. Estandarizados}}{\text{Total Doc.}} \times 100$$

$$E = \frac{1823+7897}{9720} \times 100 = 100 \%$$

Disciplina – “Shitsuke”

Se realizo un Check List para hacer un seguimiento de la aplicación de las 5s anteriores para verificar el cumplimiento de estas (Anexo 16 y Anexo 22).

Tabla 9. Evaluación de las 5s

Id	5S	Título	Puntos
S1	Clasificar	"Separar lo necesario de lo innecesario"	
S2	Ordenar	" Un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio"	
S3	Limpiar	"Limpiar el puesto de trabajo y los equipos y prevenir la suciedad y el desorden"	
S4	Estandarizar	"Formular las normas para la consolidación de las 3 primeras S "	
S5	Disciplinar	"Respetar las normas establecidas"	
	Planes de acción	Puntuación 5S	

Fuente Elaboración Propia.

Tabla 10. Evaluaciones Previas de 5s

Evaluaciones Previas						
1	2	3	4	5	6	Objetivo
2	3	4	4	8	8	10
3	3	4	4	6	8	10
3	3	3	4	6	8	10
4	5	5	6	6	8	10
2	2	2	4	6	8	10
14	16	18	22	32	40	50
5/10/21	12/10/21	18/10/21	25/10/21	1/11/21	8/11/21	

Fuente Elaboración Propia.

En la tabla 10 podemos verificar el avance que hubo con la aplicación de la metodología 5s. Se puso una base de 50 puntos a alcanzar durante el tiempo de aplicación dándonos como resultado una puntuación inicial de 14/50 y alcanzado como máximo una puntuación de 40/50.

4.2.3. Distribución del Área Pos – Test

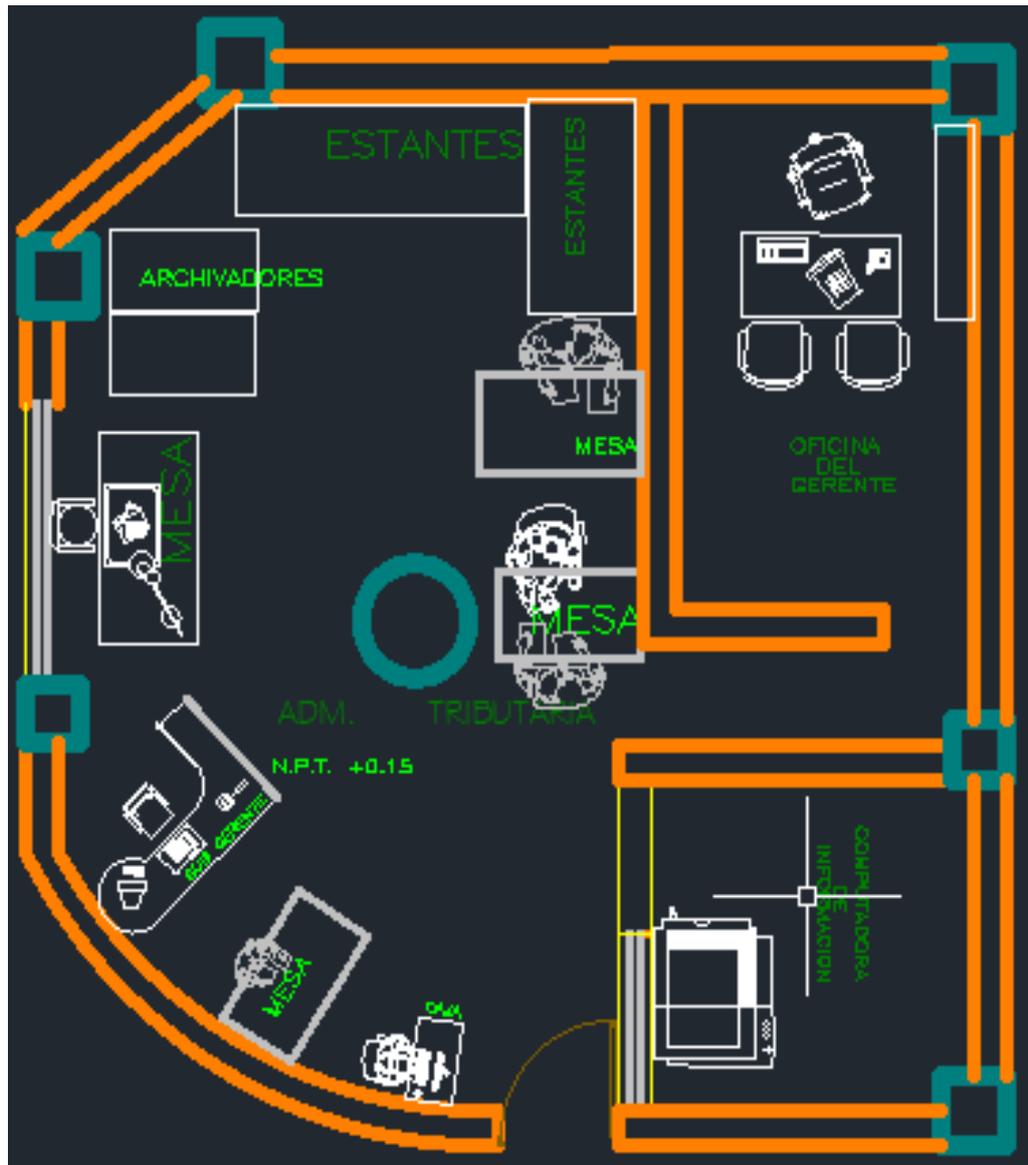
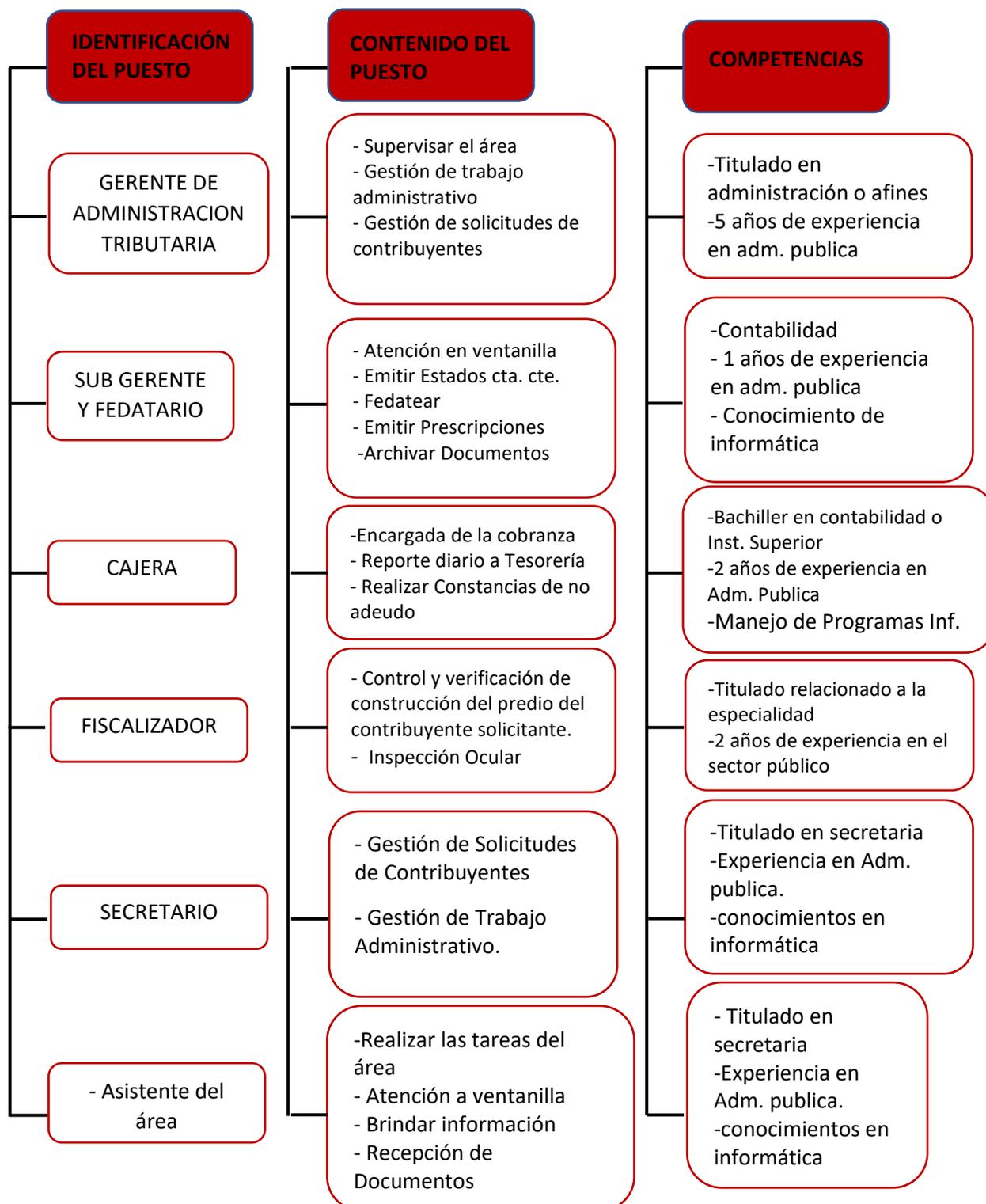


Figura 5. *Distribución del área Pos Test*

En la Figura 5 podemos observar que al aplicar la metodología 5s, desaparecieron las pilas de documentos que estaba esparcidas por toda el área dando así pase a solo tener lo necesario en el área.

Gráfico 9. Funciones Actuales de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDFM



Fuente: Elaboración Propia.

En el (Grafico 9) se hizo una propuesta de mejora en las actividades y estandarización de ellas, dando como resultado mejoras en la gestión de documentos en el área.

4.3. Determinación de Efectividad después de aplicación Metodología 5S

4.3.1. Análisis Estadístico de Eficiencia, Eficacia y Efectividad Post Test

Tabla 11. *Eficiencia de Prescripción de deuda y Constancias de no Adeudo – Pos Test*

PRESCRIPCIÓN, CONSTANCIAS DE NO ADEUDO DE ALCABALA O IMP. PREDIAL			
Meses	Total, doc.	días	Eficiencia
Enero	45	2	27.00
Febrero	47	2	24.54
Marzo	58	2	27.13
Abril	27	2	13.50
Mayo	32	2	18.62
Junio	63	2	31.75
Julio	79	2	39.50
Agosto	68	2	30.42
Setiembre	60	2	27.48
Octubre	46	2	28.51

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 11 nos da una Eficiencia de 28.51% en el Pos Test el cual nos indica que durante el año no sería la máxima eficiencia que se alcanzó, pero estaría entre las mejores Eficiencias que se reportaría en el año con respecto a la atención de solicitudes de Prescripción de deuda y constancias de no adeudo.

Tabla 12. Eficiencia de Cambio de Nombre, Inscrip. Nuevo Contribuyente, Dedución de Imp. Predial, Rectificación de Autovaluo, Descarga de Propiedad – Pos Test

CAMBIO DE NOMBRE, RECTIFICACIÓN, INSCRIPCIÓN, DEDUCCIÓN, DESCARGA			
Meses	Total, doc.	Días	Eficiencia
Enero	94	22	4.21
Febrero	127	23	5.63
Marzo	113	23	4.83
Abril	79	23	3.43
Mayo	114	23	4.89
Junio	133	24	5.63
Julio	120	23	5.24
Agosto	171	23	7.53
Setiembre	145	19	7.76
Octubre	97	6	15.53

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 12 se obtuvo una eficiencia de 15.53 en el Pos test dándonos así una mejora significativa en la atención de documentos de cambio de nombre, inscripciones, deducciones, rectificaciones y descargos de propiedad.

Tabla 13. Eficacia de Prescripción de deuda y Constancias de no Adeudo – Pos Test

PRESCRIPCIÓN, CONSTANCIAS DE NO ADEUDO DE ALCABALA O IMP. PREDIAL			
Meses	Días Reales	Días Previstos	EFICACIA
Enero	1.7	2	0.83
Febrero	1.9	2	0.96
Marzo	2.1	2	1.07
Abril	2.0	2	1.00
Mayo	1.7	2	0.86
Junio	2.0	2	0.99
Julio	2.0	2	1.00
Agosto	2.2	2	1.12
Setiembre	2.2	2	1.09
Octubre	1.6	2	0.81

Fuente: Elaboración Propia.

La Tabla 13 nos da como resultado que el mes con mejor eficacia fue el mes de octubre con 0.81 en atención a las solicitudes de prescripción y constancias de no adeudo.

Tabla 14. *Eficacia de Cambio de Nombre, Inscrip. Nuevo Contribuyente, Dedución de Imp. Predial, Rectificación de Autovaluo, Descarga de Propiedad – Pos Test*

CAMBIO DE NOMBRE, RECTIFICACIÓN, INSCRIPCIÓN, DEDUCCIÓN, DESCARGA			
Meses	Días Real	Días Previstos	EFICACIA
Enero	22	20	1.12
Febrero	23	20	1.13
Marzo	23	20	1.17
Abril	23	20	1.15
Mayo	23	20	1.17
Junio	24	20	1.18
Julio	23	20	1.14
Agosto	23	20	1.13
Setiembre	19	20	0.93
Octubre	6	20	0.31

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 14 obtenemos el resultado que la mejor eficacia durante el año se logró en el mes de octubre donde se aplicó la metodología 5S para las solicitudes de cambio de nombre, inscripciones, rectificación, deducciones y descarga de propiedades.

Tabla 15. *Efectividad de Prescripción de deuda y Constancias de no Adeudo – Pos Test.*

PRESCRIPCIÓN, CONSTANCIAS DE NO ADEUDO DE ALCABALA O IMP. PREDIAL			
Meses	Eficiencia	Eficacia	Efectividad
Enero	1.67	0.83	1.39
Febrero	1.91	0.96	1.83
Marzo	2.14	1.07	2.29
Abril	2.00	1.00	2.00
Mayo	1.72	0.86	1.48
Junio	1.98	0.99	1.97
Julio	2.00	1.00	2.00
Agosto	2.24	1.12	2.50
Setiembre	2.18	1.09	2.38
Octubre	1.61	0.81	1.30

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 15 tenemos una efectividad de 1.30 en la cual fue la más óptima que se ha podido obtener durante el año en gestión de Prescripciones y constancias de no adeudo.

Tabla 16. *Efectividad de Cambio de Nombre, Inscrip. Nuevo Contribuyente, Deducción de Imp. Predial, Rectificación de Autovaluo, Descarga de Propiedad – Pos Test*

CAMBIO DE NOMBRE, RECTIFICACIÓN, INSCRIPCIÓN, DEDUCCIÓN, DESCARGA			
Meses	Eficiencia	Eficacia	EFFECTIVIDAD
Enero	4.21	1.12	4.70
Febrero	5.63	1.13	6.35
Marzo	4.83	1.17	5.65
Abril	3.43	1.15	3.95
Mayo	4.89	1.17	5.70
Junio	5.63	1.18	6.65
Julio	5.24	1.14	6.00
Agosto	7.53	1.13	8.55
Setiembre	7.76	0.93	7.25
Octubre	15.53	0.31	4.85

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 16 Obtuvimos una efectividad de 4.85 la cual nos indica que sería una de las más óptimas que se logró durante el año, además de que de los últimos tres meses sería la mejora efectividad que se hubiera podido alcanzar con respecto a la atención de solicitudes de cambio de nombre, inscripciones, deducciones, Rectificación de autovaluo y descarga de Propiedad.

Tabla 17. *Cuadro General de Eficacia, Eficiencia y Efectividad Pos Test.*

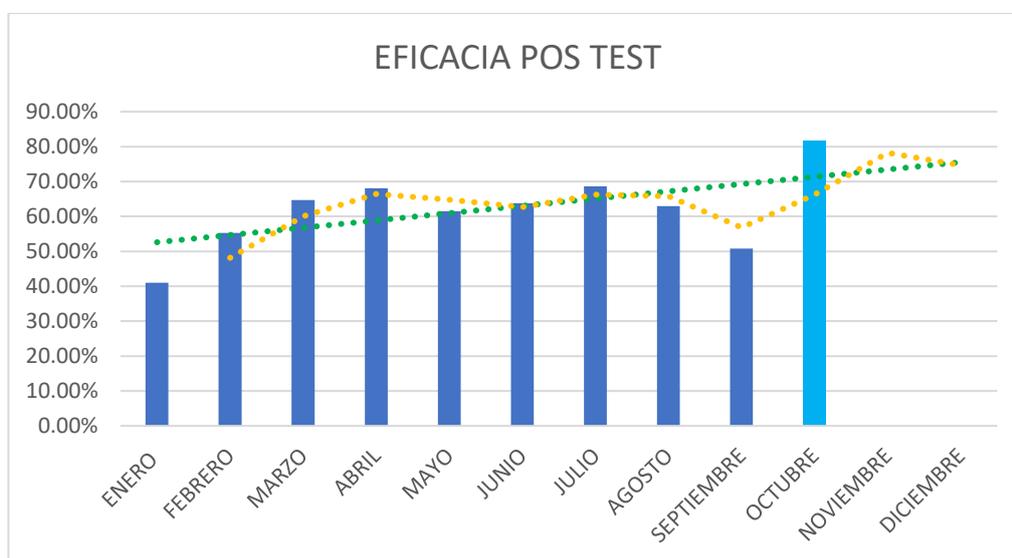
MESES	INGRESO	RESUELTOS	DOC. PENDIENTES	TIEMPO PREVISTO	TIEMPO UTILIZADO	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
ENERO	139	57	82	10.5	16	41.01%	67%	27.50%
FEBRERO	255	141	114	10.5	17	55.29%	62%	34.18%
MARZO	286	185	101	10.5	16	64.69%	66%	42.81%
ABRIL	207	141	66	10.5	18	68.12%	59%	40.53%

MAYO	213	131	82	10.5	18	61.50%	57%	35.00%
JUNIO	279	178	101	10.5	17	63.80%	63%	40.48%
JULIO	300	206	94	10.5	15	68.67%	72%	49.55%
AGOSTO	335	211	124	10.5	16	62.99%	64%	40.60%
SEPTIEM.	331	168	163	10.5	14	50.76%	76%	38.81%
OCTUBRE	307	251	56	10.5	12	81.76%	88%	71.54%

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 17 pudimos obtener un resultado más que favorable en la Eficiencia, Eficacia y Efectividad General el cual el mes de octubre tendría datos estadísticos más que sobresalientes a diferencia de otros meses.

Gráfico 10. Eficacia Pos Test

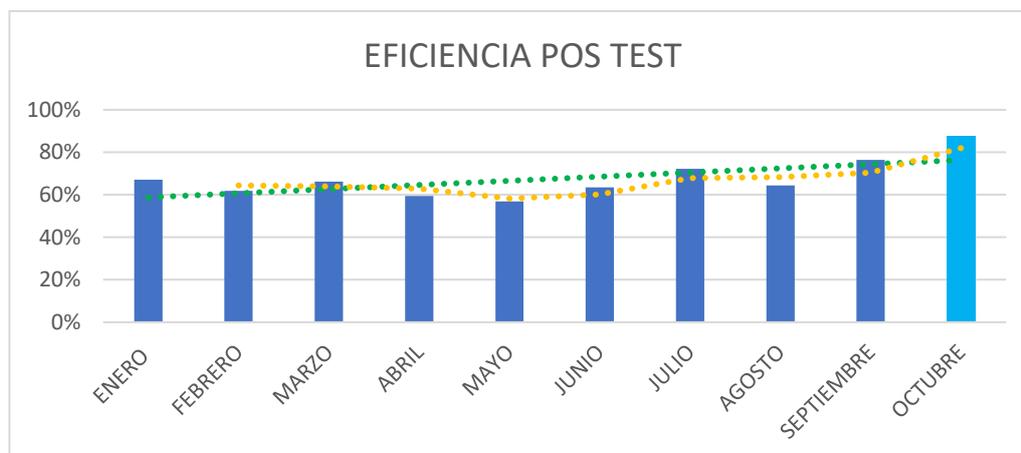


Fuente: Elaboración Propia.

En el Gráfico 10 se pudo obtener una eficacia del 81.76 % durante el mes de octubre dándonos así una eficacia más que sobresaliente durante todo lo que conlleva del año, es decir durante el mes de octubre que se aplicó la metodología 5s, de las solicitudes que ingresaron más las solicitudes que estaban pendientes del mes anterior en el área, el 81.76% de todas ellas fueron resueltas durante este mes mejorando así las estadísticas de efectividad en la gestión de documentos.

Gráfico 11.

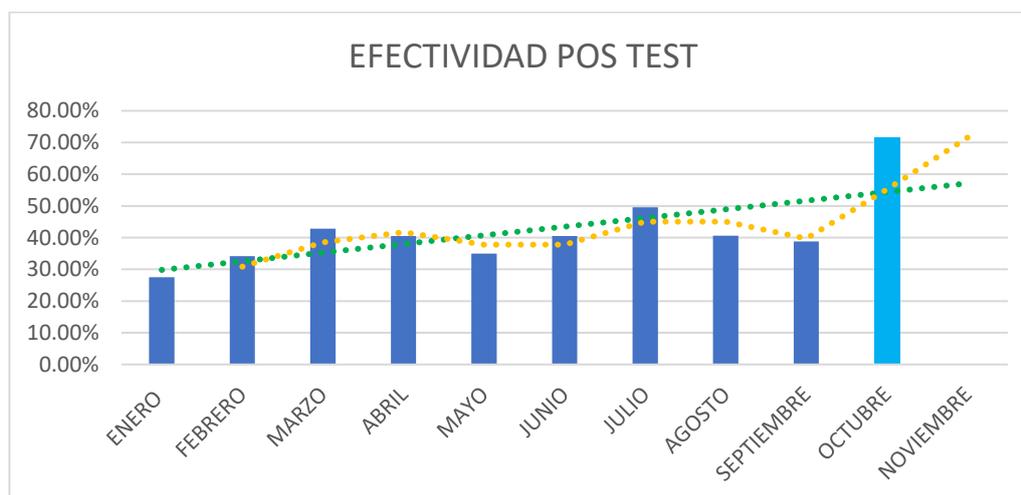
Eficiencia Pos Test



Fuente: Elaboración Propia.

El Gráfico 11 revela que con respecto a la efectividad en el Pos Test, durante el mes de octubre se obtuvo una mejor respuesta en la atención de solicitudes por parte del personal de la MDFM, dándonos una eficiencia del 88%, el cual nos indica que el tiempo promedio que un documento era emitido en el área era de 17 días a la fecha vendría ser en un tiempo promedio de 12 días.

Gráfico 12. Efectividad Pos Test



Fuente: Elaboración Propia.

Como resultado en la efectividad ya en el Pos Test de la Metodología 5s, se determinó una efectividad del 71.54%, el cual nos indica que el área actualmente gestiona la documentación de los contribuyentes de manera

más eficiente y eficaz, permitiendo así al contribuyente no tener que esperar demasiado tiempo como lo hacía en un inicio.

4.4. Contratación de Hipótesis

4.4.1. Prueba de la normalidad.

Utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov ($n > 55$) demostrar si la muestra tiene una distribución normal y asimismo determinar el tipo de proceso estadístico a utilizar.

H1: la distribución de los datos de la muestra es normales en los instrumentos de la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora, 2021.

H0: la distribución de los datos de la muestra no es normales en los instrumentos de la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora, 2021.

Tabla 18. Prueba de la normalidad de Metodología de 5 S y la efectividad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Metodología 5S en la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora.	,218	10	,193	,899	10	,212
Efectividad en la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora.	,276	10	,030	,819	10	,025

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Programa SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 18, se aprecia dos estadísticos de prueba de normalidad Shapiro – Wilk para muestras menores a, $n < 50$ y el estadístico

Kolmogorov – Smirnov para muestras $n > a$, 50 individuos, según el estadístico 0,899 la significancia es de 0,212 por lo que se acepta la conservación de la hipótesis nula. Sin embargo en el segundo instrumento se aprecia la significancia, según el estadístico 0,819 la significancia es de 0,025 pero si esta significancia llevamos a una prueba post hoc o a una transformación nos dará como resultado una muestra de normalidad.

Según el estadístico de normalidad Shapiro – Wilk, que ambas variables de estudio son normales, por lo tanto, utilizamos en la prueba de la inferencia de la hipótesis al estadístico de la prueba T para muestras relacionadas.

4.4.2. Hipótesis general.

a. Prueba de Hipótesis general.

H₁: La aplicación de la Metodología 5S generaría un Impacto significativa en la Efectividad en la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora, 2021.

H₀: La aplicación de la Metodología 5S no generaría un Impacto significativa en la Efectividad en la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora, 2021.

b. Nivel de decisión.

Significancia > 0.05 ; Significancia negativa o se acepta la hipótesis nula.

Significancia < 0.05 ; Significancia positiva o se rechaza la hipótesis nula.

c. Estadístico.

El proceso de la muestra de distribución normal se realiza con el estadístico T para muestras relacionadas.

d. Media, desviación de la metodología 5S y la Efectividad.

Tabla 19. Estadística de las muestras emparejadas.

		Estadísticas de muestras emparejadas			
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Metodología 5S en la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora.	,9265	10	,16885	,05339
	Efectividad en la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora.	42,1000	10	11,86582	3,75230

Fuente: Programa SPSS.

e. Cálculos.

Tabla 19. Significancia de las variables de metodología de 5 S y la Efectividad de la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora, 2021.

		Prueba de muestras emparejadas							
		Diferencias emparejadas							
		95% de intervalo de confianza de la diferencia							
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bilateral)
Par 1	Metodología 5S en la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora. - Efectividad en la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora.	-41,17348	11,82607	3,73973	-49,63334	-32,71362	-11,010	9	,000

Fuente: Programa SPSS

Interpretación:

Determinamos estadísticamente mediante la prueba de T de Student para muestras emparejadas, T – 11,010 grado de libertad 9 y significancia bilateral de 0,000, según el indicador de P valor se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, concluimos que la aplicación de la Metodología 5S generaría un Impacto significativo en la efectividad de la gerencia de administración tributaria del Municipio de Florencia de Mora, 2021. Cabe precisar que a mayor control de metodología de 5S se generara mayor efectividad de eficiencia y eficacia en el municipio de Florencia de Mora.

V. DISCUSIÓN

Con el fin de comprender cuál es la relación que existe entre la gestión documental y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, 2021, y de tener una visión clara referente al objeto de estudio se utilizó el diagrama causa efecto, que permitió determinar los efectos negativos y emprender acciones correctivas ante el problema, distinguiendo las causas potenciales y posteriormente las causas reales del problema del proceso de administración y gestión de trámite documentario.

Según Ríos Tinoco (2019), el propósito de la metodología 5s en la planificación de la producción de metalurgia para el mejoramiento desde el proceso empresarial permitió analizar los procesos de inspección revelando déficit en el área de fabricación como desarreglos, material primordial en mal estado, que no están apartados, equipos, herramientas situadas por sitios disímiles a su debido sitio que correspondería, debido a esto propusieron aplicar el método de 5s para poder alcanzar estándares más eficaces y eficientes. Teniendo en cuenta lo dicho por el autor se decidió aplicar las 5S como metodología de mejora en la MDFM en el área de administración tributaria, en el cual se evidencio un ambiente en malas condiciones con mucha sobre carga de documentos debido al recorte de personal de la municipalidad por la coyuntura que actualmente estamos viviendo por el coronavirus, hecho que generó cambios en la institución y atención al usuario trayendo así el desorden debido al exceso de trabajo en dicha área. Se tomó la decisión de aplicar las 5S para desempeñar un ambiente de trabajo eficiente y eficaz, de tal manera que refleje cambios positivos en la efectividad en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora.

Según la experiencia en su investigación Medrano (2019), implementar el método 5S llevo a mejorar el sitio de depósito de refacciones, para tener un mejor control y un buen manejo de los materiales, a las exigencias que las áreas demandaron. Implementar el método 5S en el bastimento ayudaron a mejorar las condiciones de trabajo y de tal manera poder tener un ambiente de trabajo mejor organizado,

ordenado y limpio. Se evidencio un proceso antes y después de la aplicación de esta metodología. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios, se logró una efectividad de esta metodología de un 93% resultados reflejados en el ordenamiento de materiales y la reducción de tiempo en la búsqueda. La experiencia de este autor frente a implementación de la metodología 5S permitió dar una vicisitud en el área de administración tributaria, buscando un mejor ambiente laboral en esta área ayudando a mejorar las condiciones en las que se encontraba anteriormente como separar el espacio de trabajo, las cosas que realmente sirven de las que no sirven. En este caso separamos los documentos que sirven de los documentos que no sirven. Como son las cartas de amnistías de años pasados o temporadas pasadas, fichas de inspección ya registradas previamente, publicidad des descuentos de temporadas pasadas, fichas técnicas caducadas. También separamos residuos inorgánicos como son: botellas platicas, papeles reutilizados, cajas de cartón y trapos. De todo esto que separamos solamente nos quedamos con fichas actuales vigentes, fichas de inspección de los últimos 2 años, documentos de requerimientos, registros de requerimientos por calles, solicitudes de los contribuyentes desde el año 2018 al 2021, equipo computadorizado para realizar su respectivo mantenimiento, libro actas, libro de registros de solicitudes por parte de los contribuyentes, documentos emitidos. Clasificar: clasificamos lo necesario de lo innecesario, mantener solo lo que necesitamos de los 2 años y almacenamos los documentos de años anteriores para que futuramente esos documentos pasen para almacén general. Clasificamos solicitudes del año 2021 que son: cambio de nombre, constancia de no adeudo de impuesto predial, inscripción de nuevo contribuyente, prescripción de deuda, constancia de no adeudo de alcabala, rectificación de autoevaluó y descarga de propiedad de inmueble. Esto vendría para los documentos vigentes dentro del área, para los documentos que ordenamos para ser llevados para almacén general los clasificamos como: documentos administrativos de años posteriores que fueron ordenados y clasificados por folio y número de archivo (Anexo 22) y solicitudes de años anteriores que fueron organizados por sus debidos años (Anexo 22). Limpieza: se cambió el orden de las cosas para así tener mayor espacio y comodidad al momento de realizar una

documentación, se cambiaron cosas que estaban en deteriorado estado. Estandarizo la documentación por medio de rotulaciones, folio, y año de expediente. Disciplina: mediante los check list se pudo tener información sobre cómo mediante la implementación de las 5S se pudo mejorar la efectividad a un 71.54%.

En el segundo paso de la metodología 5S Seiton, los materiales deber ser ubicados de acuerdo a la conveniencia de su más fácil manejo, deben de ser identificados y adecuadamente etiquetados, así como el lugar que les corresponde.

La implementación de las 5s mejora la eficacia en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora. Como se puede apreciar en la tabla de cambio de nombre, deducción, descarga, inscripción y rectificación la eficacia es de 0.31 y también se puede evidenciar en la tabla de prescripción de la deuda, constancias de no adeudo de impuesto predial y alcabala, la eficacia es de 0.81 la media del antes y después del análisis inferencial de la eficacia, queda en evidencia que la eficacia en el área de Administración Tributaria ha mejorado en un 71.54%, todo esto debido a una correcta implementación de las 5s. Se evidencia que la metodología es efectiva y concuerda con los trabajos previos citados por autores que han permitido compartir su experiencia de investigación. Igualmente se cotejo lo mencionado por Dezcalzi (2019), la eficacia es el grado de contribución en el desempeño de las actividades y si se refiere a una actividad en particular, se es eficaz si es que se cumple con la finalidad establecida. Mediante las 5s se redujo el tiempo de espera de gestión de documentos, ya que, gracias a la implementación de las 5s, se logró tener un área más ordenada, tenido una mejor clasificación de los documentos a gestionar ordenados por fechas, llegando a tener un ambiente de trabajo más limpio y ordenado que con el pasar del tiempo se volverán acciones rutinarias y será de mejora continua.

La implementación de las 5s mejora la eficiencia en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de mora. Como se puede apreciar en la tabla de cambio de nombre, deducción, descarga, inscripción y rectificación la eficiencia es de 15.53 y también se puede evidenciar en la tabla de

prescripción de la deuda, constancias de no adeudo de impuesto predial y alcabala, la eficiencia es de 1.61 quedando evidenciado todo esto debido a una correcta implementación de las 5s. Se evidencia que la metodología es efectiva y concuerda con el trabajo previo de la tesis de Espíritu (2015), quien en su investigación logro aumentar la eficiencia en el área de infraestructura de la municipalidad distrital de Catac, mediante la capacitación y la implementación de reglas, ratifica que la eficiencia 62% si cumplen con lo establecido en el área de infraestructura de la municipalidad de logro de los objetivos con el menor tiempo u otras variables a reducir. Mediante la implementación de las 5s se ha mejorado el tiempo de espera de la gestión de documentos, lo cual evitara que existan reclamos a los futuros contribuyentes.

La implementación de las 5s mejora la eficiencia en el área de administración tributaria de la Municipalidad distrital de Florencia de mora. Como se puede apreciar en la Tabla 18, la media del antes y después del análisis inferencial de la efectividad, queda demostrado que la efectividad en el área de administración tributaria ha mejorado en un 71.54%, todo esto debido a la implementación de las 5s. Este resultado es contrastable con los trabajos previos de la tesis de Colonia Sánchez (2019), quien en su investigación determina que gracias a la implementación de las 5'S en el área de abastecimiento, logro incrementar la Efectividad en un 90.42% de la municipalidad provincial de Huaraz. Adicionalmente Medrano (2019), complementa la idea ratificando que la metodología de las 5s permite organizar, limpiar, desarrollar y mantener las condiciones para un ambiente productivo dentro de la organización. Las 5s tiene una relación directa con la productividad ya que gracias a un buen ambiente de trabajo, se logra minimizar pérdida de tiempo y de esta manera mejora significativamente la productividad resultando con indicadores positivos, por lo cual genera un beneficio al área de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora a lo largo del tiempo.

Con respecto a contrastación de hipótesis obtuvimos como resultados un grado de significancia de 0,000 el cual significa que el aplicar la metodología 5S tendría un

gran impacto en la efectividad. Según Colonia (2009) el aplica también una contrastación para verificar cuanto a impactado el aplicar las 5S en el área donde aplico las 5S el cual también le da un grado de significancia de 0,000 el cual le indicaba que la metodología 5S si le tras beneficios al área donde el aplica este método para mejorar productividad y en nuestro caso Efectividad.

VI. Conclusiones

- Se concluyó que después de la implementación de la metodología 5S y el trabajo en orden en La Gerencia de Administración Tributaria, los cambios se dieron de inmediato al igual que los beneficios. La gestión de documentos se hizo en menos tiempo y más fáciles de lograr, el área de trabajo se encuentra limpia, organizada, estandarizada y por ende el personal del área se encuentra más motivado y satisfecho de su trabajo a realizar permitiendo aún más ellos aplicar las 5s.
- Quedó demostrado que la efectividad en el área de administración tributaria incremento debido a la implementación de las 5S, como se pudo observar en el en los resultados obtenidos, se tiene una efectividad de un 71.54% que es en el mes de octubre donde se evaluó las 5S lo que nos indica que su eficiencia y eficiencia ha mejorado satisfactoriamente en el área.
- La aplicación de la metodología 5s en el área de administración tributaria en la municipalidad distrital de Florencia de Mora tuvo buen resultado respecto a la eficiencia del área obteniendo una mejora gestión de documentos a los contribuyentes, incrementando la gestión de la documentación en un mejor tiempo al empleado antes de la aplicación de la metodología de las 5s.
- Se concluye que, en la investigación elaborada, se observa que al implementar las 5s en la Gerencia de Administración Tributaria la efectividad en contraste con las efectividades de meses anteriores, se logró alcanzar un récord frente a los meses anteriores donde no se aplicó la metodología 5s.

VII. Recomendaciones

- Se recomienda aplicar la metodología 5s en todas las áreas de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, ya que se lograrán grandes beneficios con la aplicación de esta metodología como una mejor área de trabajo y por ello una mejor eficacia y eficiencia por parte de los trabajadores.
- Se recomienda a las personas que apliquen esta metodología como son las 5s, poder realizar constantes monitoreos y para poder tener garantía del buen funcionamiento de esta herramienta
- Se recomienda que La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora no deje de evaluar a través del tiempo la gestión de documentos de los contribuyentes para poder verificar si nuestra eficiencia y nuestra eficacia tiene un incremento o disminución, manteniendo los resultados actualizados de la efectividad alcanzada.

REFERENCIAS

ALVARADO LUCERO, MIRANDA ANGEL. 2018. *“IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGIA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ENTREGA DE RECICLADO EN LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA, HUARAZ,2018”*. HUARAZ. HUARAZ : REPOSITORIO DE LA UCV, 2018. 36.

ANALYZING RELEVANCE AND PERFORMANCE OF 5S METHODOLOGY.

Kaushik, Prabhakar. 2016. 2016, International Journal of Advanced Research in Engineering and Applied Sciences , págs. 1-13.

Antos, Katarzyna. 2017. *Lean Philosophy Implementation in SMEs – Study Results.* Polonia : Procedia Engineering, 2017. Revista.

Arevalo, Fililiberto. 2018. *Las 5's como herramienta para la mejora continua.* Facultad de Comercio y Administración de Tampico. Tamaulipas : Revista Iberoamericana de Ciencias, 2018. pág. 10, Revista.

Azañedo, Manuel Jesús. 2018. *“Implementación de las 5s' para mejorar la productividad del almacén de suministros en la empresa Pesquera Cantabria S.A. Coishco, 2018”*. Chimbote : Repositorio de la universidad cesar vallejo, 2018. pág. 20.

Burgos , Santos Victor. 2018. *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018.* Facultad de ciencias de ciencias empresariales . Lima : articulo, 2018. pág. 18.

Bustamante, Jonathan. 2017. *IMPLEMENTACION DE LAS 5'S PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SUB GERENCIA DE TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA 2017.* Lima : repositorio de la ucv, 2017. 56.

COLONIA SANCHEZ, CRISTEL MELINA. 2019. *Implementación de las 5S para mejorar la productividad en el área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.* Huaraz : Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, 2019.

Descalzi, Melani. 2019. *Aplicación de las 5's para mejorar la productividad del área de almacén de la.* FACULTAD DE INGENIERÍA, Universidad Cesar Vallejo. Lima : s.n., 2019. pág. 162, Tesis.

Encalada, Oncihuay, Manuel Alonso. 2017. *Aplicación de las 5'S para mejorar la productividad en el área de almacén de la Empresa FALUMSA SRL en el Callao – 2017.* Callao : s.n., 2017. pág. 105, tesis.

ESPIRITU, ELVIS JESUS. 2015. *Implementación de un modelo del sistema “5s” clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina para mejorar la eficiencia del área de infraestructura de la municipalidad distrital de Catac-Recuay-Region Ancash-2014-2015 .* CATAC : REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNASAM, 2015.

EVARISTO, PAUL. 2018. *Implementación de las 5's para mejorar la productividad en el área de Catastro y Habilitaciones Urbanas de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, LIMA, 2018.* Lima : Repositorio de la ucv, 2018. pág. 177.

GONZALES LOPEZ, JUAN CARLOS. 2013. *“LAS 5 “S” UNA HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA.* Quetzaltenango : Universidad Rafael Landívar, 2013.

Impact of 5S on quality, productivity and organizational. **Martinez, Paloma. 2016.** 2016, International Conference on Operations Excellence and Service Engineering, págs. 1-8.

Implementación de la metodología 5s para reducir los tiempos en la ubicación de documentos en el área de Aseguramiento y Control de la Calidad de una entidad.

FUENTES LOAYZA, Katia Denisse. 2017. 9 de mayo de 2017.

Implementation of 5S Methodology in a Metalworking Company. **Pinto Ferreira, Luis. 2018.** 2018, págs. 10-28.

Implementation Of 5S Methodology In The Small. **Agrahari, R'. 2016.** 2016, INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH , págs. 1-8.

Iturbe Ormaetxe, Julen. 2019. *5S DIGITALES: PRODUCTIVIDAD PERSONAL Y DE EQUIPO EN LA.* 2019. págs. 92-107.

Jiménez , Mariano;. 2019. *Extension of the Lean 5S Methodology to 6S with An Additional Layer to Ensure Occupational Safety and Health Levels.* España : Department of Mechanical Engineering, 2019. pág. 25, Tesis.

JINDIACHI PIDRU, LOURDES PAMELA. 2016. *Metodología de organización documental basados en las 5s de la calidad para mejorar el servicio al cliente, del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Morona Santiago.* MORONA : ESCUELA SUPERIOR PLITECNICA DE CHIMBORAZO, 2016.

LEAN MANUFACTURING : **Manzano, María. 2016.** 2016, 3C TECNOLOGÍA, págs. 16-26.

Lean manufacturing tools that influence an organization's productivity: conceptual model proposed. **Favela, Marie. 2019.** 2019, Rev. Lasallista Investigación, págs. 8-15.

Lean principles, practices, and impacts: a study on small and medium-sized enterprises (SMEs). **Zhou, Bin. 2016.** 2016, págs. 10-25.

Leming-Lee, T'. 2018. *The Application of the Toyota Production System LEAN 5S Methodology in the Operating Room Setting.* USA : Europe PMC, 2018.

Leydi, Melgarejo. 2020. *Metodología de las 5s para mejorar la productividad del área de almacén de la Municipalidad Provincial de Sihuas, Huaraz – 2020 .* Huaraz : repositorio de la ucv, 2020. 37.

Luz, Principe. 2019. *Aplicación de la Metodología 5s para mejorar la productividad en el área de almacén de la Municipalidad Provincial de Huacaybamba, 2019 .* Huacaybamba : Repositorio de la ucv, 2019. 164.

Manoj, Dora. 2016. *Determinants and barriers to lean implementation in food-processing SMEs – a multiple case analysis.* Belgica : Production Planning & Control, 2016.

Medrano, Fredi. 2019. *Implementación de la metodología 5S en un almacén de refacciones.* Tecnológico de Estudios Superiores de Jocotitlán. s.l. : Reaxion, 2019. pág. 12, Revista.

Metodología de la aplicación 5'S. **Nava Martínez, Irais, y otros. 2017.** 8, Nicaragua : © ECORFAN – Republic of Nicaragua, Junio de 2017, Revista de Investigaciones Sociales, Vol. III, págs. 29-41.

MEZA CRUZ, ELMER EVERARDO . 2019. *GESTIÓN DOCUMENTAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARI,* 2018. LIMA : s.n., 2019. pág. 83, Bachiller.

mplementación de la filosofía Lean en PYMES - Resultado. **Katarzyna Antosz , Dorota Stadnicka. 2017.** Polonia : s.n., 27 de abril de 2017, ScienceDirect, Vol. 12, págs. 35-959.

Optimizing productivity by eliminating and managing rejection frequency using 5s and kaizens practices. **Hussain, Zahid. 2019.** 2019, Dialnet, págs. 1952-1970.

Oré Remigio , Karina Lucia. 2016. *Implementación de la metodología 5S en el área de Logística.* UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS . Lima : s.n., 2016. Tesis.

Review on Implementation of 5S methodology in the Services Sector. **Archana, Nema. 2016.** 2016, International Research Journal of Engineering and Technology, págs. 1-5.

Rios Tinoco, Michell Lisseth. 2019. *APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S EN LA EMPRESA EXPORTADORA CRISMAR CIA LTDA DE LA CIUDAD DE MACHALA.* FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES. MACHALA : s.n., 2019. pág. 31, TESIS PREGRADO.

ROJAS VELASQUEZ, CAROLINA ELIZABETH y SALAZAR VALDIVIA, SANTIAGO. 2019. *APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5'S PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN EN UNA EMPRESA*

IMPORTADORA DE EQUIPOS DE LABORATORIO. Escuela de Ingeniería Industrial, Universidad Ricardo Palma. Lima : s.n., 2019. pág. 133, Tesis bachiller.

The Role of Leadership in Implementing Lean Manufacturing. **Alefari, Mudhafar.** 2017. Reino Unido : Procedia CIRP, 2017, pág. 20.

Tinoco, Oscar. 2016. *Aplicación de las 5S para mejorar la percepción de cultura de calidad en microempresas.* Facultad de Ingeniería Industrial. Lima : Revista, 2016. pág. 6, Revista.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS. **Corral, Yadira. 2009.** 33, Venezuela : s.n., 09 de febrero de 2009, REVISTA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, Vol. 19, págs. 1-20.

Vázquez Garrido, Raúl. 2017. *Aplicación de la metodología Lean Manufacturing “5S” en una empresa de reparación de motores eléctricos para la mejora del trabajo.* Organización Industrial y Gestión de Empresas I, Universidad de Sevilla. Sevilla : s.n., 2017. págs. 1-85, Tesis.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de Medición
Metodología 5S	La metodología 5S es una herramienta que trata de establecer y estandarizar una serie de rutinas de orden y limpieza en el puesto de trabajo (Manzano & Gisbert, 2016); se utiliza para configurar y mantener la calidad del entorno de trabajo en una organización (Ghodrati & Zulkifli, 2012).	Operativamente es definido como un instrumento o procedimiento que se aplica de manera progresiva en una empresa. El objetivo es la calidad y manifiesta lo que las organizaciones precisan aplicar si buscan una competitividad global, de igual forma conlleva a una intención de mostrar un progreso en cualquier área de la organización en donde sea aplicada	Seiri (Clasificación)	$C = \frac{Doc. \text{ que sirven}}{Total \text{ Doc.}} \times 100$	Razón
			Seiton (Orden)	$O = \frac{Doc. \text{ ordenados}}{Total \text{ Doc.}} \times 100$	Razón
			Seiso (Limpieza)	$L = \frac{Doc. \text{ Desechados}}{Total \text{ Doc.}} \times 100$	Razón
			Seiketsu (Estandarizar)	$E = \frac{Doc. \text{ Estandarizados}}{Total \text{ Doc.}} \times 100$	Razón
			Shituske (Disciplina)	Grado de Cumplimiento	Nominal
Efectividad	La Efectividad es la combinación de la eficiencia y eficacia, la cual busca lograr un efecto deseado, en el menor tiempo posible y la menor cantidad de recursos	Operacionalmente la Efectividad es el mejoramiento de los métodos de trabajo y productividad, flexibilidad, reducción de costos, mejoramiento continuo, gerencia de calidad total, adaptación de nuevas tecnologías, etc.	Eficiencia	$= \frac{Total \text{ Doc}}{Tpo. \text{ Real gestión DOC}}$	Razón
			Eficacia	$= \frac{Tpo. \text{ Real gestión DOC}}{Tpo. \text{ Total gestión DOC}}$	Razón

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items 1, 2 3	Escala de medición		
¿Cuál es el impacto que tendría la aplicación de la Metodología 5S en la Efectividad en la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora, 2021?	<p>General Implementar la metodología 5S y su impacto en la efectividad en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, 2021.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la efectividad inicial de la Gerencia de Administración Tributaria. Implementar la metodología 5S en la Gerencia de Gestión Tributaria. Determinar la efectividad después de la implementar la metodología 5s en la Gerencia de Gestión Tributaria. 	Metodología 5S	El método 5S es una herramienta que busca establecer y estandarizar una serie de procedimientos de orden y limpieza en el lugar de labor (Manzano & Gisbert, 2016); Se utiliza para configurar y mantener la calidad del entorno laboral dentro de la organización (Godrati & Zulkifli, 2012). Pag.13.	En términos operativos, se define como una herramienta o procedimiento que se va adoptando gradualmente en la empresa. El objetivo es la calidad, lo que muestra lo que debe adoptar una organización cuando busca la competitividad global, así como el objetivo de demostrar avances en todas las áreas de la organización.	Seiri (Clasificación)	$C = \frac{Doc. que sirven}{Total Doc.} \times 100$		Razón		
					Seiton (Orden)	$O = \frac{Doc. ordenados}{Total Doc.} \times 100$		Razón		
					Seiso (Limpieza)	$L = \frac{Doc. Desechados}{Total Doc.} \times 100$		Razón		
					Seiketsu (Estandarizar)	$E = \frac{Doc. Estandarizados}{Total Doc.} \times 100$		Razón		
						Shitutske (Disciplina)	Grado de cumplimiento		Nominal	
				Efectividad	La Efectividad es la combinación de dos términos que es la eficiencia y eficacia, las cuales en unión tienen como objetivo lograr el efecto deseado, en el menor tiempo posible y la menor cantidad de recursos. Pag.14.	En el aspecto operativo, la efectividad incluye mejores métodos de trabajo y productividad, flexibilidad, ahorro de costos, mejora continua, control de calidad integral y adaptación de nuevas tecnologías.	Eficiencia	$= \frac{Total Doc}{Tpo. Real gestión DOC}$		Razón
			Eficacia				$= \frac{Total Doc}{Tpo. Real gestión DOC}$		Razón	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 3. Juicio de Experto 1 - Variable Independiente

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE 5 S

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable independiente: 5s								
Dimensión 1: Clasificar								
1	$Clasificar = \frac{Objetos\ que\ sirven}{Total\ de\ objetos} \times 100$	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Ordenar								
2	$Ordenar = \frac{Objetos\ ordenados}{Total\ de\ objetos} \times 100$	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Limpiar								
3	$\frac{Objetos\ desechados}{Total\ de\ objetos} \times 100$	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Estandarizar								
4	$\frac{Documentos\ estandarizados}{Total\ de\ documentos} \times 100$	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Autodisciplina								
5	Grado de cumplimiento	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. José Manuel Díaz Dumort DNI: 08698851

Especialidad del validador: ING. INDUSTRIAL

9 de 11 del 2017


 Dr. José Manuel Díaz Dumort
 Ing. Industrial CP 43232
 Lic. en Educación CP 430898815
 Docente de Escuela Universitaria
 Pinar del Río

Firma del Experto Informante.

Fuente: Mondragón, 2018

Anexo 4. Juicio de Experto 1 - Variable Dependiente

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE PRODUCTIVIDAD

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable dependiente: Productividad								
Dimensión 1: Eficiencia								
	$Eficiencia = \frac{Total\ documentos\ semanales}{Tiempo\ real\ de\ gestión\ de\ documentos}$	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Eficacia								
	$Eficacia = \frac{Tiempo\ real\ de\ gestión\ de\ documentos}{Tiempo\ total\ de\ gestión\ de\ documentos}$	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. José Manuel Díaz Dumort DNI: 08698851

Especialidad del validador: ING. INDUSTRIAL

9-11-2017


 Dr. José Manuel Díaz Dumort
 Ing. Industrial CP 43232
 Lic. en Educación CP 430898815
 Docente de Escuela Universitaria
 Pinar del Río

Firma del Experto Informante.

Fuente: Mondragón, 2018

Anexo 5. Juicio de Experto 2 - Variable Independiente

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE 5 S

Nº	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Variable independiente: 5's								
Dimensión 1: Clasificar								
1	$Clasificar = \frac{\text{Objetos que sirven}}{\text{Total de objetos}} \times 100$	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Ordenar								
2	$Ordenar = \frac{\text{Objetos ordenados}}{\text{Total de objetos}} \times 100$	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Limpiar								
3	$= \frac{\text{Objetos desechados}}{\text{Total de objetos}} \times 100$	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Estandarizar								
4	$= \frac{\text{Documentos estandarizados}}{\text{Total de documentos}} \times 100$	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Autodisciplina								
5	Grado de cumplimiento	✓		✓		✓		

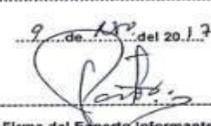
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Valida

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dr. Víctor Raúl Talle DNI: 077 210 89

Especialidad del validador: Ph.D. en management

9 de 18 del 2017


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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.

Fuente: Mondragón, 2018

Anexo 6. Juicio de Experto 2 - Variable Dependiente

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE PRODUCTIVIDAD

Nº	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Variable dependiente: Productividad								
Dimensión 1: Eficiencia								
	$Eficiencia = \frac{\text{Total documentos semanales}}{\text{Tiempo real de gestión de documentos}}$	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Eficacia								
	$Eficacia = \frac{\text{Tiempo real de gestión de documentos}}{\text{Tiempo total de gestión de documentos}}$	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Valida

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dr. Víctor Raúl Talle DNI: 077 210 89

Especialidad del validador: Ph.D. en management


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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.

Fuente: Mondragón, 2018

Anexo 7. Juicio de Experto 3 - Variable Independiente

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE 5 S

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Variable independiente: 5's								
Dimensión 1: Clasificar								
1	$Clasificar = \frac{\text{Objetos que sirven}}{\text{Total de objetos}} \times 100$	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Ordenar								
2	$Ordenar = \frac{\text{Objetos ordenados}}{\text{Total de objetos}} \times 100$	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Limpiar								
3	$\frac{\text{Objetos desechados}}{\text{Total de objetos}} \times 100$	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Estandarizar								
4	$\frac{\text{Documentos estandarizados}}{\text{Total de documentos}} \times 100$	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Autodisciplina								
5	Grado de cumplimiento	✓		✓		✓		

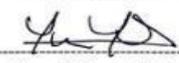
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. Gustavo Montoya Cárdena DNI: 07500140

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial y Magister en Administración

09 de 11 del 2017


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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.

Fuente: Mondragón, 2018

Anexo 8. Juicio de Experto 3 - Variable Dependiente

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE PRODUCTIVIDAD

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Variable dependiente: Productividad								
Dimensión 1: Eficiencia								
	$Eficiencia = \frac{\text{Total documentos semanales}}{\text{Tiempo real de gestión de documentos}}$	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Eficacia								
	$Eficacia = \frac{\text{Tiempo real de gestión de documentos}}{\text{Tiempo total de gestión de documentos}}$	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. Montoya Cárdena Gustavo DNI: 07500140

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial Magister en Administración

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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.

Fuente: Mondragón, 2018

Anexo 9. Juicio de Experto 1- Variable Independiente (nueva validación)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE METODOLOGÍA 5S

N°	VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Variable Independiente: Metodología 5S							
	Dimensión 1: Clasificar							
1	$C = \frac{\text{Doc. que sirven}}{\text{Total Doc.}} \times 100$	X		X		X		
	Dimensión 2: Ordenar							
2	$O = \frac{\text{Doc. ordenados}}{\text{Total Doc.}} \times 100$	X		X		X		
	Dimensión 3: Limpiar							
3	$L = \frac{\text{Doc. Desechados}}{\text{Total Doc.}} \times 100$	X		X		X		
	Dimensión 4: Estandarizar							
4	$E = \frac{\text{Doc. Estandarizados}}{\text{Total Doc.}} \times 100$	X		X		X		
	Dimensión 5: Disciplina							
5	Grado de cumplimiento	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable despues de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombre del juez validador: NEYRA HERRERA EDWIN ROY DNI: 18071249

Especialidad del validador: ING. DE SISTEMAS.

- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto Teorico formulado.
- Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dirección específica del constructo
- Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso exacto y directo
- Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 **Ing. ROY NEYRA HERRERA**
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Firma del Experto Informante.

Anexo 10. Juicio de Experto 1 - Variable Dependiente (nueva validación)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE EFECTIVIDAD

N°	VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Variable Dependiente: Efectividad							
	Dimensión 1: Eficiencia							
1	Eficiencia = $\frac{\text{Total Doc}}{\text{Tpo. Real gestión DOC}}$	X		X		X		
	Dimensión 2: Eficacia							
2	Eficacia = $\frac{\text{Tpo. Real gestión DOC}}{\text{Tpo. Total gestión DOC}}$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable despues de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombre del juez validador: NEYRA HERRERA EDWIN ROY DNI: 18051249

Especialidad del validador: ING. DE SISTEMAS

- Pertinencia: El item corresponde al concepto Teorico formulado.
- Relevancia: El item es apropiado para representar el componente o dirección específica del constructo
- Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso exacto y directo
- Nota: Se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión


 Municipalidad Distrital de Florencia de Mora

Ing. ROY NEYRA HERRERA
 GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Firma del Experto Informante.

Anexo 11. Juicio de Experto 2 - Variable Independiente (nueva validación)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE METODOLOGÍA 5S

N°	VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Independiente: Metodología 5S								
Dimensión 1: Clasificar								
1	$C = \frac{\text{Doc. que sirven}}{\text{Total Doc.}} \times 100$	X		X		X		
Dimensión 2: Ordenar								
2	$O = \frac{\text{Doc. ordenados}}{\text{Total Doc.}} \times 100$	X		X		X		
Dimensión 3: Limpiar								
3	$L = \frac{\text{Doc. Desechados}}{\text{Total Doc.}} \times 100$	X		X		X		
Dimensión 4: Estandarizar								
4	$E = \frac{\text{Doc. Estandarizados}}{\text{Total Doc.}} \times 100$	X		X		X		
Dimensión 5: Disciplina								
5	Grado de cumplimiento	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si, hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable despues de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombre del juez validador: *Quevedo Rios Oscar Daniel* DNI: *2205091*

Especialidad del validador: *Ingeniero Industrial CIP: 220116.*

Pertinencia: El item corresponde al concepto Teorico formulado.
 Relevancia: El item es apropiado para representar el componente o dirección específica del constructo
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso exacto y directo
 Nota: Se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión

01 / 01 / 2021

Oscar Daniel Quevedo Rios

OSCAR DANIEL QUEVEDO RIOS
INGENIERO INDUSTRIAL
REG. CIP. 220116

Firma del Experto Informante.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 12. Juicio de Experto 2 - Variable Dependiente (nueva validación)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE EFECTIVIDAD

N°	VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Variable Dependiente: Efectividad							
	Dimensión 1: Eficiencia							
1	Eficiencia = $\frac{\text{Total Doc}}{\text{Tpo. Real gestión DOC}}$	X		X		X		
	Dimensión 2: Eficacia							
2	Eficacia = $\frac{\text{Tpo. Real gestión DOC}}{\text{Tpo. Total gestión DOC}}$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable despues de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombre del juez validador: Quevedo Rios Oscar Daniel DNI: 7205097

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

01 / 02 / 2021

Pertinencia: El item corresponde al concepto Teorico formulado.
 Relevancia: El item es apropiado para representar el componente o dirección especifica del constructo
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso exacto y directo
 Nota: Se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión


OSCAR DANIEL QUEVEDO RIOS
 INGENIERO INDUSTRIAL
 REG. CIP. 220116
 Firma del Experto Informante.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 13. Juicio de Experto 3 - Variable Independiente (nueva validación)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE METODOLOGÍA 55

N°	VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Variable Independiente: Metodología 55							
	Dimensión 1: Clasificar							
1	$C = \frac{\text{Doc. que sirven}}{\text{Total Doc.}} \times 100$	X		X		X		
	Dimensión 2: Ordenar							
2	$O = \frac{\text{Doc. ordenados}}{\text{Total Doc.}} \times 100$	X		X		X		
	Dimensión 3: Limpiar							
3	$L = \frac{\text{Doc. Desechados}}{\text{Total Doc.}} \times 100$	X		X		X		
	Dimensión 4: Estandarizar							
4	$E = \frac{\text{Doc. Estandarizados}}{\text{Total Doc.}} \times 100$	X		X		X		
	Dimensión 5: Disciplina							
5	Grado de cumplimiento	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable despues de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombre del juez validador: PAGADOR FLORES SANDRA ELIZABETH DNI: 40334394

Especialidad del validador: INGENIERO AGROINDUSTRIAL

Pertinencia: El item corresponde al concepto Teorico formulado.

Relevancia: El item es apropiado para representar el componente o dirección especifica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 14. Juicio de Experto 3 - Variable Dependiente (nueva validación)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE EFECTIVIDAD

N°	VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Variable Dependiente: Efectividad							
	Dimensión 1: Eficiencia							
1	$Eficiencia = \frac{Total\ Doc}{Tpo.\ Real\ gestión\ DOC}$	X		X		X		
	Dimensión 2: Eficacia							
2	$Eficacia = \frac{Tpo.\ Real\ gestión\ DOC}{Tpo.\ Total\ gestión\ DOC}$	X		X		X		

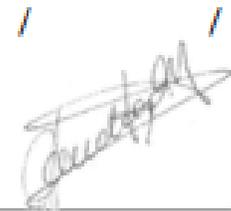
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable despues de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombre del juez validador: PAGADOR FLORES SANDRA ELIZABETH DNI: 40334394

Especialidad del validador: INGENIERO AGROINDUSTRIAL

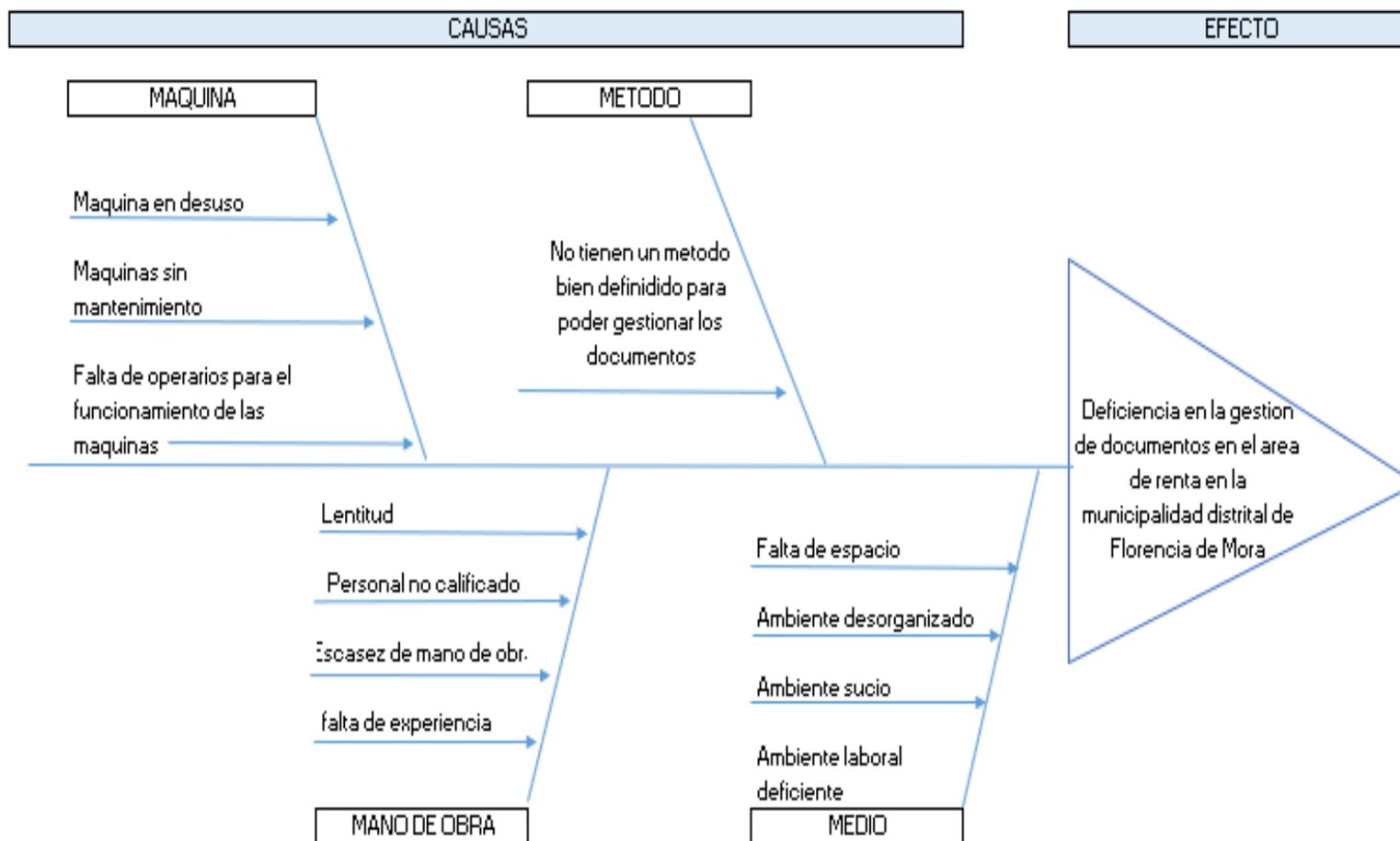
- Pertinencia: El item corresponde al concepto Teorico formulado.
- Relevancia: El item es apropiado para representar el componente o dirección especifica del constructo
- Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso exacto y directo
- Nota: Se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 15. Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración Propia

Anexo 16. CHECK LIST DE LA APLICACION DE LAS 5S

CHECK LIST DE LA APLICACIÓN DE LAS 5S													
INVESTIGADOR	PERIODO: ENERO - ABRIL												OBSERVACIONES
CLASIFICAR	SEMANA 01			SEMANA 02			SEMANA 03			SEMANA 04			
	SI	A MEDIAS	NO	SI	A MEDIAS	NO	SI	A MEDIAS	NO	SI	A MEDIAS	NO	
AGOSTO			X			X			X			X	
SEPTIEMBRE		X			X			X			X		
OCTUBRE	X			X			X			X			
NOVIEMBRE	X			X			X			X			
ORDENAR	SEMANA 01			SEMANA 02			SEMANA 03			SEMANA 04			
	SI	A MEDIAS	NO	SI	A MEDIAS	NO	SI	A MEDIAS	NO	SI	A MEDIAS	NO	
AGOSTO			X			X			X			X	
SEPTIEMBRE		X			X			X			X		
OCTUBRE	X			X			X			X			
NOVIEMBRE	X			X			X			X			
LIMPIAR	SEMANA 01			SEMANA 02			SEMANA 03			SEMANA 04			
	SI	A MEDIAS	NO	SI	A MEDIAS	NO	SI	A MEDIAS	NO	SI	A MEDIAS	NO	
AGOSTO			X			X			X			X	
SEPTIEMBRE		X			X			X			X		
OCTUBRE	X			X			X			X			
NOVIEMBRE	X			X			X			X			
ESTANDARIZAR	SEMANA 01			SEMANA 02			SEMANA 03			SEMANA 04			
	SI	A MEDIAS	NO	SI	A MEDIAS	NO	SI	A MEDIAS	NO	SI	A MEDIAS	NO	
AGOSTO			X			X			X			X	
SEPTIEMBRE		X			X			X			X		
OCTUBRE	X			X			X			X			
NOVIEMBRE	X			X			X			X			
OBSERVACIONES													

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 17. Cuestionario 5S "Clasificar"

Separar lo necesario de lo innecesario		
Id	S1=Seiri=Clasificar	SI
1	¿Hay cosas inútiles que pueden molestar en el entorno de trabajo?	
2	¿Hay materiales y otros documentos apilados en el entorno de trabajo?	
3	¿Hay algún material de oficina, útiles o similar en el entorno de trabajo?	
4	¿Están todos los objetos de uso frecuente ordenados, en su ubicación y correctamente identificados en el entorno laboral?	
5	¿Están todos los útiles de oficina en su ubicación y correctamente identificados en el entorno laboral?	
6	¿Están todos los elementos de limpieza: trapos, escobas, guantes, productos en su ubicación y correctamente identificados?	
7	¿Está todo el mobiliario: mesas, sillas, armarios ubicados e identificados correctamente en el entorno de trabajo?	
8	¿Existe maquinaria inutilizada en el entorno de trabajo?	
9	¿Existen elementos inutilizados: pautas, herramientas, útiles o similares en el entorno de trabajo?	
10	¿Están los elementos innecesarios identificados como tal?	
Puntuación		

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 18. Cuestionario 5S "Ordenar"

"Un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio"		
Id	S2=Seiton=Ordenar	SI
1	¿Están claramente definidos los pasillos, áreas de almacenamiento, lugares de trabajo?	
2	¿Son necesarias todas las herramientas disponibles y fácilmente identificables?	
3	¿Están diferenciados e identificados los documentos que ingresan de los que están en proceso con los que están procesados?	
4	¿Están todos los documentos de las solicitudes de los contribuyentes almacenados de forma adecuada?	
5	¿Hay libre acceso al extintor contra incendios?	
6	¿Tiene el suelo algún tipo de desperfecto: grietas, sobresalto, cables sueltos por el área.?	
7	¿Están las estanterías u otras áreas de almacenamiento en el lugar adecuado y debidamente identificadas?	
8	¿Tienen los estantes letreros identificatorios para conocer que materiales van depositados en ellos?	
9	¿Están indicadas las cantidades máximas y mínimas admisibles y el formato de almacenamiento?	
10	¿Hay líneas blancas u otros marcadores para indicar claramente los pasillos y áreas de almacenamiento?	
Puntuación		

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 19. Cuestionario 5S "Limpiar"

"Limpiar el puesto de trabajo y los equipos y prevenir la suciedad y el desorden"		
Id	S3=Seiso=Limpiar	SI
1	¡Revise el suelo, los alrededores de los equipos! ¿Puedes encontrar equipos en mal estado cables sueltos u otros componentes votados?	
2	¿Hay partes de las máquinas o equipos sucios? ¿Puedes encontrar polvo, suciedad?	
3	¿Está los muebles de oficina sucios, deteriorados; en general en mal estado?	
4	¿Está los equipos de oficina limpios en buen estado (total o parcialmente)?	
5	¿Hay elementos de la luminaria defectuoso (total o parcialmente)?	
6	¿Se mantienen las paredes, suelo y techos limpios, libres de polvo o suciedad?	
7	¿Se limpian las máquinas con frecuencia y se mantienen libres de polvo o suciedad?	
8	¿Se realizan periódicamente tareas de limpieza conjuntamente con el mantenimiento de la oficina?	
9	¿Existe una persona o equipo de personas responsable de supervisar las operaciones de limpieza?	
10	¿Se barre y limpia el suelo y los equipos normalmente sin ser dicho?	
Puntuación		

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 20. Cuestionario 5S "Estandarizar"

Eliminar anomalías evidentes con controles visuales		
Id	S4=Seiketsu=Estandarizar	SI
1	¿El método de organización de documentos que utilizan es inadecuada?	
2	¿Los trabajadores del área tienen la luz suficiente y ventilación para la actividad que desarrollan?	
3	¿Hay algún problema con respecto a ruido, vibraciones o de temperatura (calor / frío)?	
4	¿Hay algún mueble o herramientas en mal estado?	
5	¿Hay habilitadas zonas de descanso, comida y espacios para dejar cosas personales (mochila, abrigos, paquetes, etc.?)	
6	¿Se generan regularmente mejoras en el área para comodidad de los trabajadores?	
7	¿Se actúa generalmente sobre las ideas de mejora?	
8	¿Existen procedimientos escritos estándar y se utilizan activamente?	
9	¿Se consideran futuras normas como plan de mejora clara de la zona?	
10	¿Se mantienen las 3 primeras S (eliminar innecesario, espacios definidos, limitación de pasillos, limpieza)?	
Puntuación		

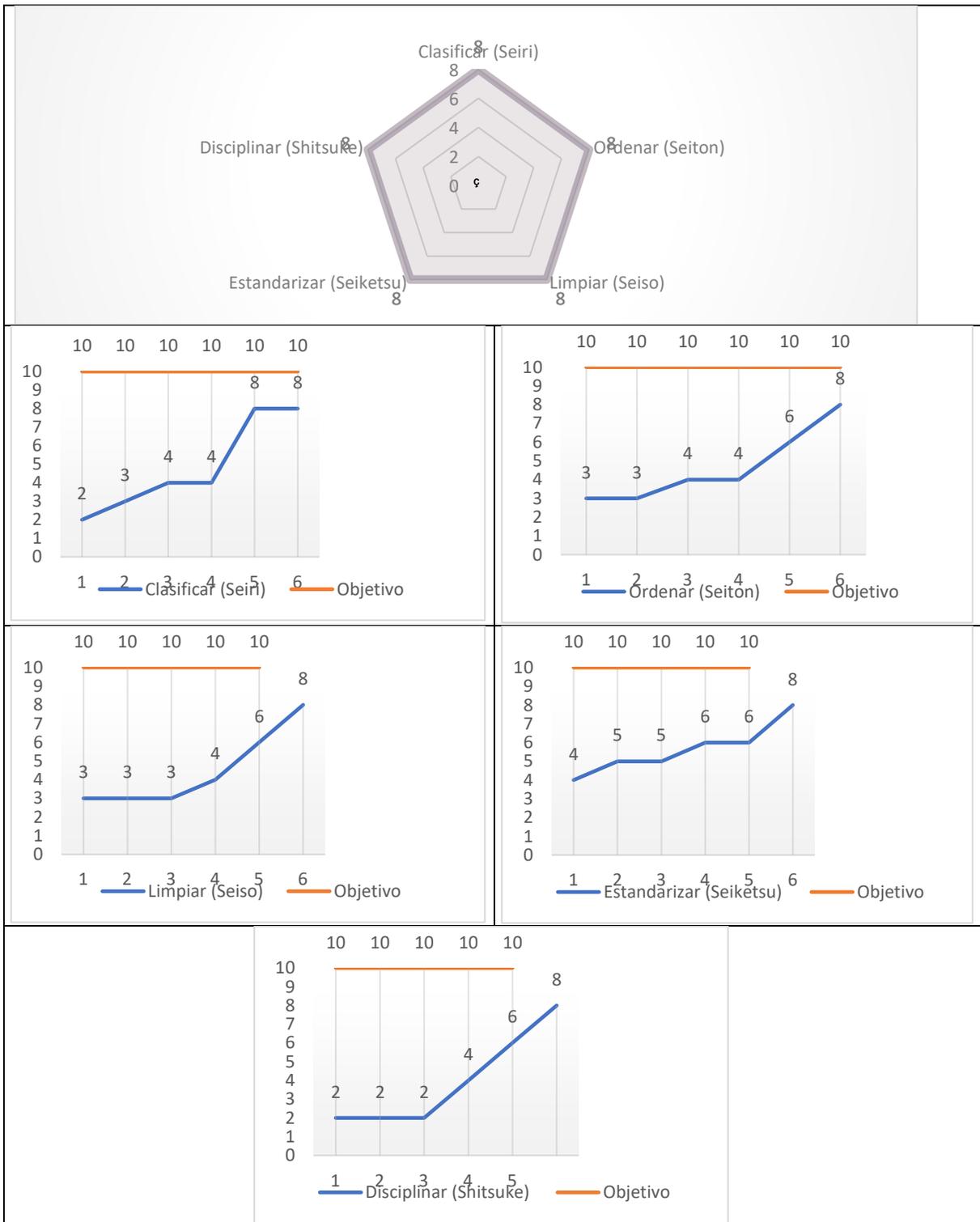
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 21. Cuestionario 5S "Disciplina"

""Hacer el hábito de la obediencia a las reglas""		
Id	S5=Shitsuke Disciplina	SI
1	¿Se realiza el control diario de limpieza?	
2	¿Se solucionan las solicitudes de los contribuyentes correctamente y a su debido tiempo?	
3	¿Se realizan las actividades de acuerdo a lo que se plasma en el MOF diariamente para las actividades que se llevan a cabo?	
4	¿Se distribuyen las actividades de manera eficiente para desarrollar el trabajo lo más adecuado posible?	
5	¿Cumplen los trabajadores con las horas establecidas por la MDFM para atender al público?	
6	¿Está todo el personal capacitado y motivado para llevar a cabo los procedimientos estándar definidos?	
7	¿Las solicitudes de los contribuyentes se almacenan correctamente?	
8	¿Se están cumpliendo los controles de ingreso, proceso y salida de los documentos?	
9	¿Existen procedimientos de mejora, son revisados con regularidad?	
10	¿Todas las actividades definidas en las 5S se llevan a cabo y se realizan los seguimientos definidos?	
Puntuación		

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 22. Gráficos de progreso de aplicación 5S de Check List MDFM



Fuente: Elaboración Propia

Anexo 23. Base de Datos SPSS

 MESES	 EFICIENCIA	 EFICACIA	 EFECTIVIDAD	 METODOLOGIA5S
1	41,01	67,00	27,50	,61
2	55,29	62,00	34,18	,89
3	64,69	66,00	42,81	,98
4	68,12	59,00	40,53	1,15
5	61,50	57,00	35,00	1,08
6	63,80	63,00	40,48	1,01
7	68,67	72,00	49,55	,95
8	62,99	64,00	40,60	,98
9	50,76	76,00	38,81	,67
10	81,76	88,00	71,54	,93

Fuente: Gerencia de Administración Tributaria MDFM.

Anexo 24. Libro de Ingresos de Solicitudes de Contribuyentes MDFM



N° ITEN	EXPEDIENTE	SOLICITANTE	SOLICITUD	INGRESO	SALIDA	DURACION
1	0045	NARCISO ZAVALA JOSE	CAMBIO DE NOMBRE	6/01/2021	26/01/2021	20
2	0046	RODRIGUEZ URTECHO DANIEL	INSCRIPCION DE NUEVO CONTRIBUYENTE	6/01/2021	1/02/2021	26
3	0047	RODRIGUEZ RODRIGUEZ VICTOR	INSCRIPCION DE NUEVO CONTRIBUYENTE	6/01/2021	26/01/2021	20
4	0052	MURGA MORENO SANTOS	INSCRIPCION DE NUEVO CONTRIBUYENTE	6/01/2021	27/01/2021	21
5	0053	MURGA MORENO SANTOS	INSCRIPCION DE NUEVO CONTRIBUYENTE	6/01/2021	27/01/2021	21
6	0054	MURGA MORENO SANTOS	INSCRIPCION DE NUEVO CONTRIBUYENTE	6/01/2021	27/01/2021	21
7	0055	MURGA MORENO SANTOS	INSCRIPCION DE NUEVO CONTRIBUYENTE	6/01/2021	27/01/2021	21
8	0056	MURGA MORENO SANTOS	INSCRIPCION DE NUEVO CONTRIBUYENTE	6/01/2021	27/01/2021	21
9	0057	MURGA MORENO SANTOS	INSCRIPCION DE NUEVO CONTRIBUYENTE	6/01/2021	27/01/2021	21
10	0062	SAONA PIZAN JAVIER	CAMBIO DE NOMBRE	6/01/2021	26/01/2021	20
11	0067	OTINIANO CRUZADO JOSE	INSCRIPCION DE NUEVO CONTRIBUYENTE	6/01/2021	26/01/2021	20
12	0085	PORTALES HERRERA JOVANI	PRESCRIPCION DE DEUDA	8/01/2021	11/01/2021	3
13	0090	ROJAS SANCHEZ MARUJA	RECTIFICACION DE AUTOVALUO	8/01/2021	29/01/2021	21
14	0098	DELA CRUZ CATALINA	DEDUCCION DE IMPUESTO PREDIAL POR ADULTO MAYOR	8/01/2021	2/02/2021	25
15	0100	PORTALES HERRERA JOVANI	INSCRIPCION DE NUEVO CONTRIBUYENTE	8/01/2021	27/01/2021	19
16	0102	PORTALES HERRERA JOVANI	INSCRIPCION DE NUEVO CONTRIBUYENTE	8/01/2021	27/01/2021	19
17	0112	VILLACORTA CABRERA ALICIA	CAMBIO DE NOMBRE	8/01/2021	29/01/2021	21
18	0114	RUIZ VASQUEZ GILMER	PRESCRIPCION DE DEUDA	8/01/2021	11/01/2021	3
19	0115	PFÑA TORRES TFOEILLO	DEDUCCION DE IMPUESTO PREDIAL POR ADULTO MAYOR	8/01/2021	27/01/2021	19

1798	6315	MEDNIZ VALLEJO JUDITH	CAMBIO DE NOMBRE	16/11/2021	23/11/2021	7
1799	6324	VALDERRAMA GARCIA SANTOS	CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE IMP. PREDIAL	16/11/2021	17/11/2021	1
1800	6325	GASTAÑADUI GARCIA JUAN	PRESCRIPCION DE DEUDA	16/11/2021	16/11/2021	0
1801	6326	GASTAÑADUI GARCIA JUAN	CAMBIO DE NOMBRE	16/11/2021	23/11/2021	7
1802	6355	RODRIGUEZ SEVILLA ESTHER	CAMBIO DE NOMBRE	16/11/2021	23/11/2021	7
1803	6360	ACAYAURI HUIZA LUIS ENRIQUE	CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE IMP. PREDIAL	17/11/2021	18/11/2021	1
1804	6361	ACAYAURI HUIZA LUIS ENRIQUE	CAMBIO DE NOMBRE	17/11/2021	24/11/2021	7
1805	6364	SANCHEZ ANTICONA FRANCISCA	RECTIFICACION DE AUTOVALUO	17/11/2021	23/11/2021	6
1806	6365	NUÑEZ CARRERA LUIS FRANCISCO	INSCRIPCION DE NUEVO CONTRIBUYENTE	17/11/2021	23/11/2021	6
1807	6366	PARRAGUIRRE VILLEJULCA CARLOS	RECTIFICACION DE AUTOVALUO	17/11/2021	23/11/2021	6
1808	6367	VILLAJURCA CARRERA MARIA	INSCRIPCION DE NUEVO CONTRIBUYENTE	17/11/2021	23/11/2021	6
1809	6369	SANTOS CIPRIANO MICHAEL	CAMBIO DE NOMBRE	17/11/2021	24/11/2021	7
1810	6370	ROSAS JUAREZ LIZ STEFANY	CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE IMP. PREDIAL	17/11/2021	18/11/2021	1
1811	6378	RIOS QUISPE MARCELA	CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE IMP. PREDIAL	18/11/2021	19/11/2021	1
1812	6379	RIOS QUISPE MARCELA	CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE IMP. PREDIAL	18/11/2021	19/11/2021	1
1813	6380	RIOS QUISPE MARCELA	CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE IMP. PREDIAL	18/11/2021	19/11/2021	1
1814	6381	CRUZ CALDERON KERLY	CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE ALCABALA	18/11/2021	19/11/2021	1
1815	6391	CRUZ CALDERON CARMEN	CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE ALCABALA	18/11/2021	19/11/2021	1
1816	6395	SEVILLA TIRADO ANDRES	CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE IMP. PREDIAL	18/11/2021	19/11/2021	1
1817	6397	CRUZ ALFARO CINTHIA	CAMBIO DE NOMBRE	18/11/2021	25/11/2021	7
1818	6403	CASTILLO GARCIA ANA MARIA	INSCRIPCION DE NUEVO CONTRIBUYENTE	18/11/2021	24/11/2021	6
1819	6406	GIL LOPEZ LUZ NERY	CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE IMP. PREDIAL	18/11/2021	19/11/2021	1
1820	6407	ALCANTARA BENITES EFREIN	VARIOS	18/11/2021	22/11/2021	4
1821	6423	RODRIGUEZ DIONICIO JULIO	PRESCRIPCION DE DEUDA	19/11/2021	19/11/2021	0
1822	6426	ALFARO DE CASTILLO SANTOS	CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE ALCABALA	19/11/2021	22/11/2021	3
1823	6427	VANGELISTA BOCANEGRA LAURA	CAMBIO DE NOMBRE	19/11/2021		

Fuente: Gerencia de Administración Tributaria MDFM.

Anexo 25. Fotos Iniciales del estado del área de la Gerencia de Administración Tributaria.



Fuente: Gerencia de Administración Tributaria MDFM.

Anexo 26. Clasificación de Documentos – Fotos



Fuente: Gerencia de Administración Tributaria MDFM.

Anexo 27. Tabla Clasificación de Documentos

TIPOS DE DOCUMENTOS	DOCUMENTOS	CLASIFICACIÓN
Fichas de Inspección	1845	Eliminar
Carta de Amnistía 2021	1647	Eliminar
Carta de Amnistía 2020	2735	Eliminar
Ficha técnica caducadas	349	Eliminar
Imágenes variadas	235	Eliminar
Planos desfasados	70	Eliminar
Cambio de Nombre 2021	298	Archivar
Deducción 2021	80	Archivar
Descarga de Inmueble 2021	97	Archivar
Inscripción Nuev. Contrib. 2021	631	Archivar
Prescripción de Deuda 2021	212	Archivar
Constancia Alcabala 2021	41	Archivar
Constancia Imp. Predial 2021	322	Archivar
Varios 2021	8	Archivar
Rectificación de Autvaluo 2021	134	Archivar
Cambio nombre 2020	165	Archivar
Consta. Alcabala 2020	21	Archivar
Inscripción Nuev. Contrib. 2020	186	Archivar
Observados 2020	28	Archivar
Prescripción deuda 2020	288	Archivar
Consta. Imp. Predial 2020	205	Archivar
Cambio nombre 2019	88	Archivar
Deducc. Imp. Predial 2019	81	Archivar
Prescripción deuda 2019	125	Archivar
varios 2019	11	Archivar
Recti. Autovaluo 2019	83	Archivar
Imp. Predial 2018	180	Archivar

Recti. Autovaluo 2018	139	Archivar
Órdenes de Pago 2017	265	Archivar
Varios Emitidos 2017	162	Archivar
Oficios Fiscalización 2016	378	Archivar
Requerimiento 2016	580	Archivar
Varios enviados 2016	165	Archivar
Requerimiento 2016	227	Archivar
Varios Recibidos 2016	482	Archivar
Req. Y Pecosas 2016	46	Archivar
Varios 2015	276	Archivar
Requerimiento 2015	74	Archivar
Ficha de inspección	376	Archivar
Requerimiento 2015	356	Archivar
Doc. Varios 2015	399	Archivar
Doc. Varios emitidos 2015	230	Archivar
Requerimiento 2015	286	Archivar
Requerimiento 2015	238	Archivar
Requerimiento 2015	58	Archivar
Requerimiento 2015	229	Archivar
Doc. Recibidos 2014	122	Archivar
Doc. Remitidos 2014	219	Archivar
Notificación deuda 2013	327	Archivar
Requerimiento 2013	143	Archivar
Varios 2012	170	Archivar
Documentos varios 2009	489	Archivar
TOTAL DOCUMENTOS	16601	

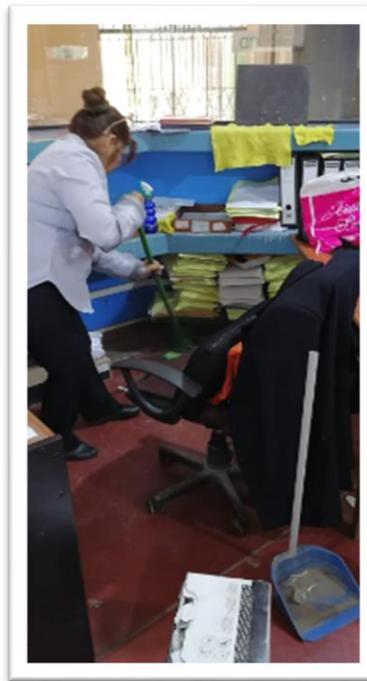
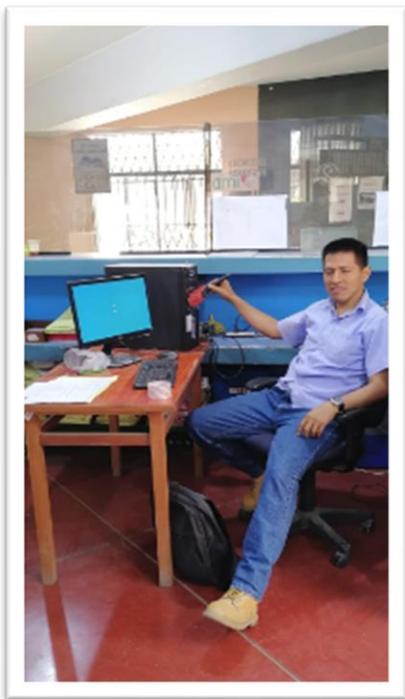
Fuente: Gerencia de Administración Tributaria MDFM.

Anexo 28. Documentos Eliminados



Fuente: Gerencia de Administración Tributaria MDFM.

Anexo 29. Limpieza del Área



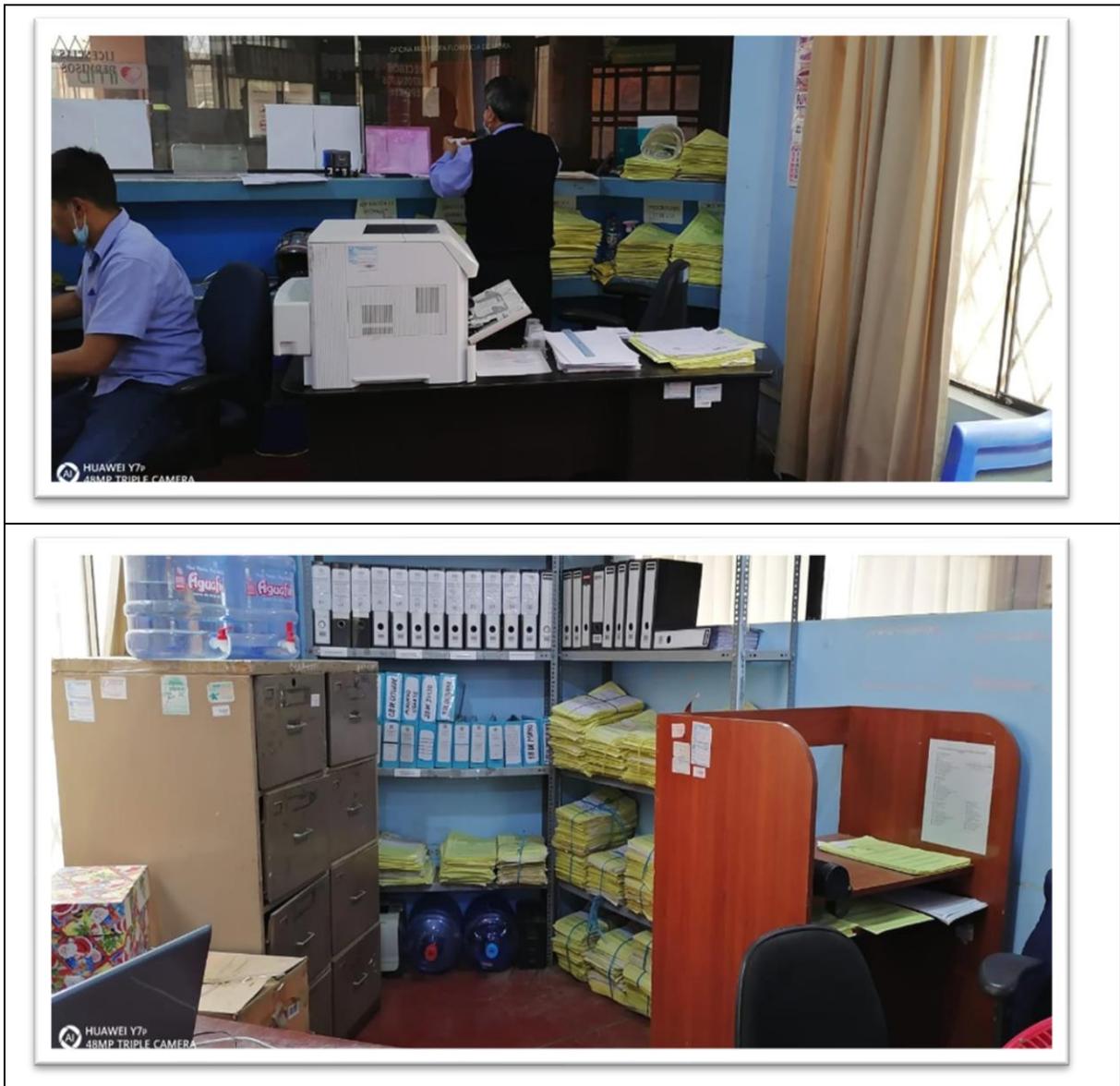
Fuente: Gerencia de Administración Tributaria MDFM.

Anexo 30. Estandarización de Documentos



Fuente: Gerencia de Administración Tributaria MDFM.

Anexo 31. Acondicionamiento final del área de trabajo de la Gerencia de Administración Tributaria



Fuente: Gerencia de Administración Tributaria MDFM.

Anexo 32. Carta de autorización de Uso de Información



Municipalidad Distrital de Florencia de Mora

LEY 24316 - 85

José de la Torre Ugarte s/n. Plaza de Armas - Telefax: 044-213701 - Florencia de Mora - Trujillo - Perú

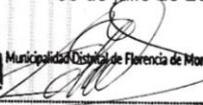
Carta de Autorización de Uso de Información de La Municipalidad Distrital de Florencia de Mora

Yo NEYRA HERRERA EDWIN ROY *identificado* con (DNI) N° 18071249, en mi calidad de Gerente de Administración Tributaria del área de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora con R.U.C N° 20170044844, ubicada en calle José de la Torre Ugarte s/n ciudad Florencia de Mora.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Willy Alexis Vidal Huaman *identificado* con (DNI) N° 70153748, estudiante de pregrado de la carrera de Ingeniería Industrial, para que utilice la información de la Municipalidad solo con fines académicos como a la vez pueda utilizar el nombre de la gerencia y de que municipalidad pertenece con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación y de esta manera optar al título profesional de Ingeniero Industrial.

06 de julio de 2021

 Municipalidad Distrital de Florencia de Mora

Ing. ROY NEYRA HERRERA
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Firma y sello del Representante de la empresa

Fecha: 07/07/2021
DNI: 18071249

Anexo 33. Autorización de Uso del Nombre de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora



Municipalidad Distrital de Florencia de Mora

LEY 24316 - 85

José de la Torre Ugarte s/n. Plaza de Armas - Telefax: 044-213701 - Florencia de Mora - Trujillo - Perú

Trujillo, 02 de diciembre de 2021

Señores

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Escuela de Ingeniería Industrial

Yo Francisco Rosario Tapia Coronel, identificado con DNI 18156848, en mi calidad de encargado de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, autorizo a Hernández Pizan, José Christian y Vidal Huaman, Willy Alexis, estudiantes de la Universidad Privada Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería de la Escuela de Ingeniería Industrial, a Utilizar el nombre de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora para la tesis denominada "Metodología 5S y su Impacto en la Efectividad en la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora, 2021"

Atentamente.



Tapia Coronel, Francisco Rosario

(e) Gerencia de Administración Tributaria

Anexo 34. Autorización de Información para fines Académicos



Municipalidad Distrital de Florencia de Mora

LEY 24316 - 85

José de la Torre Ugarte s/n. Plaza de Armas - Telefax: 044-213701 - Florencia de Mora - Trujillo - Perú

Trujillo, 02 de diciembre de 2021

Señores

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Escuela de Ingeniería Industrial

Yo Francisco Rosario Tapia Coronel, identificado con DNI 18156848, en mi calidad de encargado de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, autorizo a Hernández Pizan, José Christian y Vidal Huaman, Willy Alexis, estudiantes de la Universidad Privada Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería de la Escuela de Ingeniería Industrial, a utilizar información confidencial de la Gerencia de Administración Tributaria, para la tesis denominada "Metodología 5S y su Impacto en la Efectividad en la Gerencia de Administración Tributaria del Municipio de Florencia de Mora, 2021". Los estudiantes están obligados a no divulgar ni usar para fines personales, la información que le fue suministrada; no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora durante la duración de la tesis y no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

Atentamente.



Tapia Coronel, Francisco Rosario
(e) Gerencia de Administración Tributaria

Fuente: Gerencia de Administración Tributaria MDFM.