



Universidad César Vallejo

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

**Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente
en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial**

AUTORES:

Caro Palomino, Dahanna Daniela (orcid.org/0000-0003-0192-0901)

Cortez Calderon, Carlos Manuel (orcid.org/0000-0002-7638-566X)

ASESOR:

Mgtr. Ramos Harada, Fredy Armando (orcid.org/0000-0002-3619-5140)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto de investigación a nuestros padres, por ser el pilar de nuestro esfuerzo y motivación en el transcurso de la investigación.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestro asesor MG. Ing. Freddy Ramos Harada, por el constante seguimiento para la elaboración de este proyecto de investigación, como también a la Universidad César Vallejo por permitirnos desarrollar nuestra formación investigadora.

Índice de contenidos

| | |
|--|-----|
| Dedicatoria..... | II |
| Agradecimiento | III |
| Índice de contenidos | IV |
| Índice de tablas..... | V |
| Índice de gráficos y figuras..... | VII |
| Resumen | 8 |
| Abstract..... | 9 |
| I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 17 |
| III. METODOLOGÍA..... | 32 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 33 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 35 |
| 3.3. Población, Muestra y Muestreo..... | 36 |
| 3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos..... | 37 |
| 3.5. Procedimientos | 38 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 41 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 42 |
| IV. RESULTADOS | 43 |
| 4.1. Propuesta de implementación..... | 44 |
| 4.2. Análisis descriptivo | 51 |
| 4.3. Análisis inferencial para cada hipótesis..... | 69 |
| V. DISCUSIÓN | 76 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 80 |
| VII. RECOMENDACIONES | 83 |
| REFERENCIAS | 85 |
| ANEXOS..... | 94 |

Índice de tablas

| | | |
|------------|---|----|
| Tabla N°01 | Cálculo de Pareto | 13 |
| Tabla N°02 | Identificación FODA..... | 45 |
| Tabla N°03 | Codificación de procesos..... | 48 |
| Table N°04 | Ficha de registros de procesos críticos..... | 49 |
| Tabla N°05 | Ficha de registro de seguimiento de procesos..... | 50 |
| Tabla N°06 | Temas de reforzamiento..... | 51 |
| Tabla N°07 | Personas aprobadas antes de la implementación..... | 52 |
| Tabla N°08 | Resultado antes de la implementación..... | 53 |
| Tabla N°09 | Personas aprobadas después de la implementación..... | 53 |
| Tabla N°10 | Resultado después de la implementación..... | 55 |
| Tabla N°11 | Valor agregado documentario antes de la implementación..... | 56 |
| Tabla N°12 | Valor agregado documentario después de la implementación..... | 58 |
| Tabla N°13 | Nivel de conformidad antes de la implementación..... | 58 |
| Tabla N°14 | Nivel de conformidad después de la implementación..... | 59 |
| Tabla N°15 | Cumplimiento documentario antes de la implementación..... | 60 |
| Tabla N°16 | Cumplimiento documentario después de la implementación..... | 61 |
| Tabla N°17 | Valor agregado en la gestión de operaciones (antes)..... | 62 |
| Tabla N°18 | Valor agregado en la gestión de operaciones (después)..... | 63 |
| Tabla N°19 | Resultados de fiabilidad..... | 66 |
| Tabla N°20 | Resultados de servicios perfectos..... | 67 |
| Tabla N°21 | Resultados de servicios de emergencia..... | 68 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabla N°22 | Prueba de normalidad de la hipótesis general..... | 70 |
| Tabla N°23 | Prueba T de la hipótesis general..... | 71 |
| Tabla N°24 | Prueba de normalidad de la primera hipótesis específica | 72 |
| Tabla N°25 | Prueba T de la primera hipótesis específica..... | 73 |
| Tabla N°26 | Prueba de normalidad de la segunda hipótesis específica..... | 74 |
| Tabla N°27 | Prueba T de la segunda hipótesis específica..... | 75 |

Índice de gráficos y figuras

| | | |
|-------------|--|----|
| Figura N°01 | Diagrama de Ishikawa | 12 |
| Figura N°02 | Diagrama de Pareto..... | 14 |
| Figura N°03 | Elementos del proces..... | 23 |
| Figura N°04 | Tipos de procesos..... | 24 |
| Figura N°05 | Estructura del diagrama SIPOC..... | 25 |
| Figura N°06 | Características del diagrama de flujo..... | 26 |
| Figura N°07 | Mapa de procesos organizacional..... | 27 |
| Figura N°08 | Hoja de proceso..... | 28 |
| Figura N°09 | Dimensiones de la calidad de servicio..... | 30 |
| Figura N°10 | Organigrama..... | 40 |
| Figura N°11 | Mapa de procesos antes de la implementación..... | 41 |
| Figura N°12 | Mapa de procesos después de la implementación..... | 47 |
| Figura N°13 | Resultados de la gestión de capacitación..... | 54 |
| Figura N°14 | Valor agregado en la gestión documentaria..... | 57 |
| Figura N°15 | Nivel de conformidad en la gestión documentaria..... | 59 |
| Figura N°16 | Resultado de cumplimiento documentario..... | 61 |
| Figura N°17 | Valor agregado en la gestión de operaciones..... | 65 |
| Figura N°18 | Resultado de la fiabilidad..... | 66 |
| Figura N°19 | Resultado de los servicios perfectos..... | 68 |
| Figura N°20 | Resultado de los servicios de emergencia..... | 69 |

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo por finalidad determinar como la gestión por procesos incrementa la satisfacción del cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023.

Esta investigación fue de tipo aplicada, diseño experimental, con un alcance longitudinal donde se realizó un pre test y post test tomando una población de 12 indicadores que fueron elegidos por conveniencia por lo que la muestra es igual a la población. Para recolectar la información se empleó la técnica de observación directa y la utilización de un cronómetro para la medición de tiempos y la ficha de registro de datos como instrumentos.

El resultado alcanzado con respecto a la fiabilidad tuvo una mejora porcentual de 74.50% antes a 91.70% después, la capacidad de respuesta incrementó de 60.88% antes a 89.09% posterior a la implementación, es así que la satisfacción del cliente incrementó de 45.36% a 81.69%, logrando validar la hipótesis alterna de la investigación. En síntesis, la gestión por procesos mejoró la satisfacción del cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023.

Palabras clave: gestión por procesos, satisfacción del cliente, fiabilidad, capacidad de respuesta

Abstract

The purpose of this research study was to determine how process management increases customer satisfaction in the company INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023.

This research was of an applied type, experimental design, with a longitudinal scope where a pre-test and post-test were carried out, taking a population of 12 indicators that were chosen for convenience, so that the sample is equal to the population. To collect the information, the technique of direct observation and the use of a stopwatch for the measurement of times and the data record sheet were used as instruments.

The result achieved with respect to reliability had a percentage improvement from 74.50% before to 91.70% after, the response capacity increased from 60.88% before to 89.09% after implementation, thus customer satisfaction increased from 45.36% to 81.69%, managing to validate the alternative hypothesis of the investigation. In summary, process management improved customer satisfaction in the company INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023.

Keywords: process management, customer satisfaction, reliability, responsiveness

I. INTRODUCCIÓN

REALIDAD PROBLEMÁTICA

Hoy en día después de un servicio lo importante es el grado de satisfacción del cliente, ya que, es la base para que toda organización logre el éxito. Es por ello que, en la actualidad constantemente se evalúa los procedimientos que se involucran en la ejecución de un servicio, en donde el cliente busca respuesta inmediata, disponibilidad, confiabilidad y seguridad. Por tanto, las organizaciones buscan estrategias que se integren y se desarrollen de manera sólida para obtener una mejora en la calidad del servicio, ya que, una vez establecidos los objetivos y procedimientos que debe realizar el personal operativo y administrativo de toda la organización es cuando se consigue resultados positivos y se logra consolidar la relación con los clientes. El objetivo es que los clientes sean leales a los servicios y para lograr aquello se tiene que romper las expectativas de los mismos. Carvache-Franco, et al. (2018) conceptualizan la satisfacción del cliente como la evaluación que efectúa del servicio ofrecido sobre lo que se espera recibir, en otras palabras, es una sensación que surge después de la comparación entre la percepción de expectativa y los resultados del servicio realizado. Actualmente conseguir la satisfacción absoluta del cliente se ha convertido en una cláusula a priori para lograr posicionarse en el pensamiento de estos y por consecuencia en el emporio del rubro (Ruiz, Martinez y Verján, 2018). Por otro lado, (Alcázar, 2018) afirma que solo el 4% de los clientes sigue teniendo relación con el proveedor después de una insatisfacción.

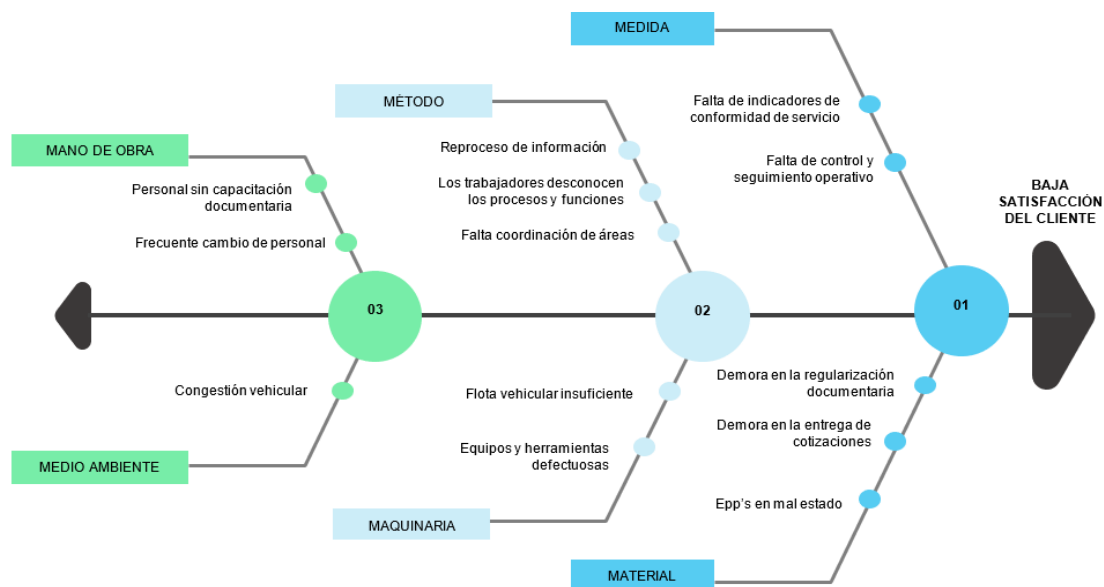
En el Perú las empresas que brindan servicios de calidad para incrementar la satisfacción y fidelizar a sus clientes aún están en proceso de desarrollo, y la desventaja es que la mayoría de las empresas privadas, aparte de la informalidad representada en un 26.6% en el 2020, la estructura organizativa y los procedimientos a seguir para realizar un servicio están desordenados, con una estructura no sólida ante situaciones imprevistas como la disponibilidad y respuesta inmediata, ya que, no se cuenta con una planificación adecuada. La debida participación del área administrativa y operativa para el cumplimiento de la visión organizacional, las funciones establecidas de las áreas involucradas tanto estratégicos, operativos y de apoyo, como también la repetición de procedimientos

y documentación vencidas, y la falta de establecimiento de KPI's para medir el rendimiento constante de los servicios y la satisfacción de los clientes.

En la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., el problema que se encuentra es la baja satisfacción del cliente por la falta de solidez en la estructura organizativa, en las funciones de cada área involucrada y establecida en el mapa de procesos, el personal operativo con capacitación escasa en la documentación que es fiscalizada, coordinación confusa entre las áreas administrativas, mínima capacidad de respuesta ante los servicios de emergencia, entrega tardía de la documentación del servicio finalizando con el certificado que otorga la empresa proveedora y de disposición final, la repetición de procesos en el registro de la documentación y las unidades vehiculares con fallas, lo que ocasiona una percepción no tan agradable para el cliente durante la realización del servicio. Cabe resaltar que, en el rubro de transporte, basándose en la ley N°27314 la ley general de los residuos sólidos clasificándose en peligroso y no peligroso tiene una tasa de competitividad alta, ya que, lo que buscan los clientes es un servicio que se cumpla a la fecha y hora establecida, sin retrasos, ni regularizaciones por desconocimiento del personal competente, ya que, toda la documentación es fiscalizada por los organismos autorizados.

Por otro lado, mediante el diagrama de Ishikawa (Figura n°1) se pueden observar 13 causas que desembocan en la baja satisfacción del cliente de la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L.

Figura N° 1. Diagrama de Ishiwaka



A continuación, mediante la tabla n°1, se visualizará la cantidad de incidencia que hubo por cada causa en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L.

Tabla N°1. Cálculo de Pareto

| CAUSAS | FRECUENCIA | ACUMULADO | % | % ACUMULADO |
|--|-------------------|------------------|----------|------------------------|
| Falta de coordinación entre áreas | 20 | 20 | 18.87% | 18.87% |
| Los trabajadores desconocen los procesos y funciones | 17 | 37 | 16.04% | 34.91% |
| Personal sin capacitación documentaria | 13 | 50 | 12.26% | 47.17% |
| Reprocesos de información | 12 | 62 | 11.32% | 58.49% |
| Falta de indicadores | 12 | 74 | 11.32% | 69.81% |
| Falta de control y seguimiento operativo | 9 | 83 | 8.49% | 78.30% |
| Demora en la regularización documentaria | 6 | 89 | 5.66% | 83.96% |
| Epp's en mal estado | 6 | 95 | 5.66% | 89.62% |
| Equipos y herramientas defectuosas | 3 | 98 | 2.83% | 92.45% |
| Frecuente cambio de personal | 2 | 100 | 1.89% | 94.34% |
| Demora en la entrega de cotizaciones | 2 | 102 | 1.89% | 96.23% |
| Flota vehicular insuficiente | 2 | 104 | 1.89% | 98.11% |
| Congestión vehicular | 2 | 106 | 1.89% | 100.00% |
| | 106 | | | |

La frecuencia de los problemas fue en base al criterio propio por medio de las observaciones realizadas, con dichos datos se podrá graficar el diagrama de Pareto para analizar el 80/20 de las causas.

Para ello, las causas en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. son las siguientes:

Causa 1: Falta de coordinación entre áreas

Causa 2: Los trabajadores desconocen los procesos y funciones

Causa 3: Personal sin capacitación documentaria

Causa 4: Reprocesos de información

Causa 5: Falta de indicadores

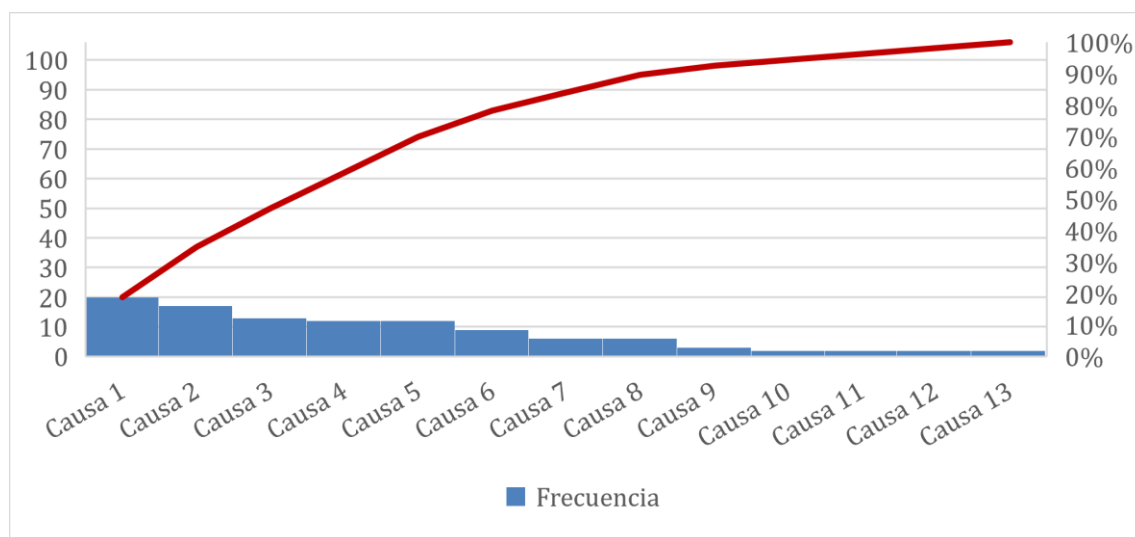
Causa 6: Falta de control y seguimiento operativo

Causa 7: Demora en la regularización documentaria

Causa 8: Epp's en mal estado

- Causa 9: Equipos y herramientas defectuosas
- Causa 10: Frecuente cambio de personal
- Causa 11: Demora en la entrega de cotizaciones
- Causa 12: Flota vehicular insuficiente
- Causa 13: Congestión vehicular

Figura N°2. Diagrama de Pareto



Interpretando el diagrama de Pareto (Figura N°2), el 80% de las causas principales son generados por la falta de coordinación entre áreas, los trabajadores desconocen los procesos y funciones, el personal no cuenta con capacitación documentaria, existen reprocesos de información, falta de indicadores de medición, falta de control y seguimiento operativo y la demora en la regularización documentaria y entrega de los certificados emitidos por la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. para cerrar un servicio por lo que genera demoras en la facturación.

Por lo anterior descrito se concluye que el título de investigación será Gestión por procesos para incrementar la satisfacción al cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023.

Formulación del problema

Como problema general se ha establecido la siguiente interrogante ¿Cómo la gestión por procesos incrementará la satisfacción del cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023? Asimismo, como primer problema específico se ha propuesto estudiar ¿Cómo la gestión por procesos incrementará la fiabilidad con el cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023?; y como segundo problema específico se tiene ¿Cómo la gestión por procesos incrementará la capacidad de respuesta con el cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023?

Justificación del estudio:

La **justificación teórica** es la documentación, análisis y procedimientos que se está realizando para la aplicación de la gestión por procesos, buscando mejorar la fiabilidad y capacidad de respuesta con los clientes para de esa forma incrementar la satisfacción de los mismos. Se **justifica metodológicamente** gracias a los datos y resultados obtenidos de esta investigación con la ayuda de herramientas de ingeniería que van a contribuir a las futuras investigaciones que estén relacionadas con el tema. Por otro lado, el presente estudio tiene como **justificación social** la participación e involucramiento de todo el personal operativo y administrativo como fuentes de información, comprometidos con encontrar mejoras para el crecimiento y desarrollo de la empresa y contribuyendo con la implementación de esta investigación resaltando la importancia de la gestión por procesos, de tal manera que se pueda fortalecer todas las áreas involucradas y lograr reducir la insatisfacción durante la prestación de servicios. Por último, la **justificación económica** se enfoca en conseguir beneficios para la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. mediante el incremento de satisfacción del cliente para obtener más servicios y así brindar la fiabilidad y capacidad de respuesta que los clientes solicitan, generando a corto plazo mayores ingresos y por consecuencia mayor rentabilidad para la empresa.

Hipótesis:

La presente investigación tiene como hipótesis general: La gestión por procesos incrementa la satisfacción del cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023. Primera hipótesis específica: La gestión por procesos incrementa la fiabilidad en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023. Segunda hipótesis específica: La gestión por procesos incrementa la capacidad de respuesta en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023.

Objetivo:

El objetivo general del presente estudio es Determinar como la gestión por procesos incrementa la satisfacción del cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023. Primer objetivo específico: Determinar como la gestión por procesos incrementa la fiabilidad en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023. Segundo objetivo específico: Determinar como la gestión por procesos incrementa la capacidad de respuesta en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Trabajos previos

Antecedente Nacionales

Riega (2022) en su investigación para obtener el grado de licenciado el cual lleva por título “MEJORA DE LA EFICIENCIA DE DESPACHOS MEDIANTE GESTIÓN POR PROCESOS EN EL ALMACEN DE LA EMPRESA ASIMEX CARGO DEL PERU, 2021” cuyo objetivo fue lograr incrementar la eficiencia de despachos en el almacén de la empresa ASIMEX mediante la aplicación de la gestión por procesos. Para el desarrollo de la investigación propuesta fue necesario evaluar y analizar la situación preliminar de la empresa, determinar los puntos de criticidad y realizar una evaluación económica para medir su impacto en la organización. El enfoque utilizado fue cualitativo, aplicada y con un nivel explicativo de diseño experimental que mediante la aplicación de la herramienta se estudió el índice de despachos completos y el índice de despachos a tiempo. Después de las mejoras implementadas hubo un incremento de 88.25% a 98.42% en las entregas completas y un aumento de 87.81% a 98.22% en las entregas a tiempo. En conclusión, mediante la gestión por procesos se incrementó la eficiencia de los despachos del almacén de la empresa ASIMEX.

Fernández & Icarayme (2021), en trabajo de tesis “IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES S.R.L., SURCO, 2021”, tuvo como propósito general demostrar que la implementación de la herramienta gestión por procesos mejora la calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales. A través de esta herramienta de ingeniería la cual analizó los despachos a tiempo, así como los despachos perfectos, evaluando procesos que son clave dentro en la organización y realizando un estudio pre experimental se obtuvo como resultado que la calidad de servicio pasó de un 72% a 95%, del mismo modo el análisis concluye que las entregas perfectas tuvieron un incremento de 85% a 98% y las entregas a tiempo con un 86% antes y 97% después. Por tal motivo, se comprueba que la implementación de la gestión por procesos aumentó la calidad en los servicios en la empresa.

Miranda (2021), en su tesis titulada “GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA ZETTA COMUNICADORES – SEDE LURIN”, cuyo objetivo fue identificar y plantear mejoras en los procesos de pre prensa flexo mediante la implementación de herramientas de ingeniería que incrementen la productividad en la empresa Zetta Comunicaciones. El análisis realizado tuvo como resultado la reducción del nuevo flujo de procesos que permitieron que el tiempo de respuesta pase de realizarse en tres días a tan solo un día como máximo, además la cantidad de errores disminuyó en un 59% respecto al año 2017 por lo que se ahorró un 6% en costos de servicios, la cantidad de mermas se redujo en un 16% con respecto al año 2017 y la productividad incrementó un 8% con respecto al 2017. Concluyendo que la gestión por procesos incrementó la productividad de la empresa en mención.

Huatuco & Oscurima (2020), en su proyecto de tesis titulado “Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020”, cuyo objetivo fue determinar la medida en que la gestión por procesos incrementará la satisfacción del cliente en el área de recepción documentaria de la empresa Falabella. Para esta investigación se tomó por muestra las facturas registradas en un periodo de 8 semanas previas y 8 semanas posteriores a la implementación de la herramienta en el área de recepción documentaria. En el análisis realizado se lograron obtener resultados positivos en la satisfacción del cliente ya que mejoró en un 9.31%, en cuanto a la conformidad incrementó un 2.99% y que a su vez la capacidad de respuesta aumentó un 5.02%, concluyendo que el desarrollo de la gestión por procesos incrementó la satisfacción del cliente en el área de recepción documentaria aplicada en la empresa Falabella en Lima, 2020.

Sánchez (2017) en su tesis para obtener el grado de magíster “Gestión por procesos en la mejora del proceso comercial de la empresa Brumoda S.A.C. – Lima, 2017” la cual tuvo por objetivo general demostrar en qué medida la Gestión por procesos mejora el proceso comercial de la empresa Brumoda en Lima. Quince órdenes de compras del área comercial fue la población establecida para esta investigación, realizándose un pre y post test, y utilizando técnicas de observación. Después del análisis realizado se concluyó que la atención al cliente pasó de 32

horas a 22 horas con la aplicación de la gestión por procesos, además la eficiencia sin la implementación de esta herramienta era de 128.026 pedidos programados incrementándose a 229,184 pedidos programados después de la aplicación, finalmente el costo promedio que generaban los pedidos sin la gestión por procesos era de S/. 300,312.00 antes y ahora es de S/39,729.00 produciéndose una reducción por costo de producción del 87% por cada unidad fabricada. Concluyendo que, la implementación de la gestión por procesos impactó positivamente en el desarrollo completo del proceso comercial en la empresa Brumoda S.A.C. conocida comercialmente como Brujhas.

Antecedente Internacionales

Da costa (2020), en su trabajo de investigación titulado “GESTÃO POR PROCESSOS E APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL: o caso da coordenação do curso de Administração da UFPB – Campus I”, este estudo teve por objetivo identificar, mapear e apontar oportunidades de melhorias nos processos críticos da Coordenação do Curso de Administração da UFPB – Campus I – João Pessoa. Para isso, adotou-se a gestão por processos, que consiste na observação sistemática dos processos da organização, conhecendo em detalhes cada etapa e suas interações na instituição. Por isso, o estudo realizado foi qualitativo aplicado de natureza descritiva, que analisou e descreveu os processos mais críticos da instituição a partir da pesquisa documental das resoluções e portarias da universidade Federal da Paraíba, a coleta de informações foi realizada por meio de observação direta e entrevistas com os servidores envolvidos. Após a obtenção dos dados, foram criados fluxogramas no software Bizagi e realizada uma análise crítica. Os resultados levaram ao desenvolvimento de quatro mapas de processos, bem como propostas de melhorias em processos-chave, por fim para desenvolver de procedimentos operacionais padrão para cada processo crítico. As melhorias propostas nesse processo (Matrícula em TCC II) contribuem para a redução de custos com material de expediente, além de facilitar o controle e organização a partir do processo inteiramente digital, uma tendência da gestão por processos. Conclui-se também que esse estudo possibilita benefícios relevantes a qualquer organização e podem ser replicados em órgãos semelhantes, sendo insumo para novas pesquisas

López (2020), en su tesis titulada “SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA DE LAVADO Y TINTURADO LAVA JEANS” el cual tuvo por objetivo desarrollar un sistema de gestión por procesos en la empresa de lavado y tinturado Lava Jeans, que se realizó identificando las tareas y actividades organizacionales y realizando un análisis para conocer la situación inicial de la empresa. Luego de ello se desarrolló un seguimiento en los procesos tanto de lavado como de tinturado de prendas que acaparaban la mayor demanda. Posteriormente se determinó los tiempos que se empleaban de actividades y tareas que conforman los procesos mencionados, una vez analizado los resultados obtenidos se logró concluir que la idea de mejora a través de la aplicación y creación de un manual que indique los procesos brindaba a la empresa una guía clara, lógica y sobre todo ordenada para el buen desarrollo y ejecución de actividades que permitieron optimizar el ciclo operacional y sacar ventaja del desempeño en dichos procesos. Por tanto, la aplicación de esta herramienta de ingeniería industrial permitió que la empresa concentre todo su esfuerzo en incrementar la satisfacción tanto de sus clientes internos como externos y cumplir con los objetivos trazados.

Zamora (2017) en su tesis para obtener el grado de magíster el cual tuvo como título “Teoría de la Gestión por Procesos: Un Análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital “Sor María Ludovica” de La Plata”, cuyo objetivo principal fue diseñar una guía con principios para obtener un enfoque basado en la Teoría de Procesos. La aplicación de la gestión por procesos en una entidad hospitalaria contribuye positivamente, ya que expone las ventajas y beneficios para el incremento del nivel de servicio que afecta directamente en la satisfacción de pacientes para de esta manera poder realizar un abordaje del estudio de procesos operativos en el servicio de nutrición del hospital Sor María Ludovica de La Plata para brindar una atención adecuada a los recién nacidos que por motivos de salud necesitan ser asistidos en este tipo de instituciones. Sin excluir el predominio de la tecnología se logra concluir que como resultado de mejoras en la satisfacción de los pacientes es recomendable implementar esta herramienta que permite soportar de manera ágil y operativa la gestión por procesos y los resultados satisfactorios en el sector hospitalario.

Rufino (2017) en su tesis titulada “GESTÃO DE PROCESSOS: PROPOSTA DE APLICAÇÃO PARA UMA EMPRESA DE ALIMENTAÇÃO” este estudo teve por objetivo mapear e modelar processos críticos dentro da empresa Gostinho do Sertão, no município de João Pessoa/PB, visando ter a disponibilidade de ferramentas de controle de qualidade que contribuam para a maior eficiência e eficácia da organização buscando realizar uma análise crítica para melhorar o desempenho produtivo dos processos e atingir sua padronização. Por meio das observações informais e entrevistas que foram realizadas com cada funcionário da organização, foi possível coletar os dados necessários para a investigação. Se desenvolveu a modelagem de processos e representação gráfica de fluxogramas e foi possível analisar esses processos e propor sua otimização para que possam gerar para a organização um diferencial competitivo. Após a padronização dos processos, foram estabelecidos procedimentos operacionais padrão para os processos em estudo, a fim de fornecer elementos de controle de estoque, avaliando a possibilidade de redução de insumos e conseqüentemente a redução de custos de produção, o que gerou redução de variações nos resultados finais e um notável aumento de qualidade por parte do cliente final e clientes internos. Assim, foi possível proporcionar à empresa a melhoria de processos por meio de práticas de gestão de processos.

De Lucema (2017) en su tesis titulada “RELAÇÃO ENTRE A GESTÃO DE PROCESSOS E A APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO CENTRAL ATUANTE NO NORDESTE” O objetivo principal deste trabalho foi analisar a relação entre gestão de processos e aprendizado organizacional, levando em consideração o processo de teste de cadastro que foi realizado em uma Cooperativa de Crédito de segundo nível localizada na região nordeste com o intuito de obter maior eficiência. Para atingir os objetivos, este estudo foi qualitativo, obtendo-se coleta de dados por meio de entrevistas e análise documental. A aplicação desta ferramenta de engenharia foi realizada com o mapeamento e redesenho de processos utilizando softwares para o desenvolvimento do fluxograma da empresa. Este trabalho passou por uma etapa de padronização de seus processos e redesenho de suas atividades operacionais, além de capacitar todos os trabalhadores para avaliar se a gestão de processos é uma ferramenta eficiente a ser aplicada como complemento ao aprendizado

organizacional da cooperativa. Por último, com as informações fornecidas nas entrevistas, obtiveram-se resultados que coincidiram com as teorias apresentadas e concluiu-se que há um impacto positivo na relação da gestão de processos com a aprendizagem organizacional que demonstra uma abordagem de crescimento na eficiência da organização.

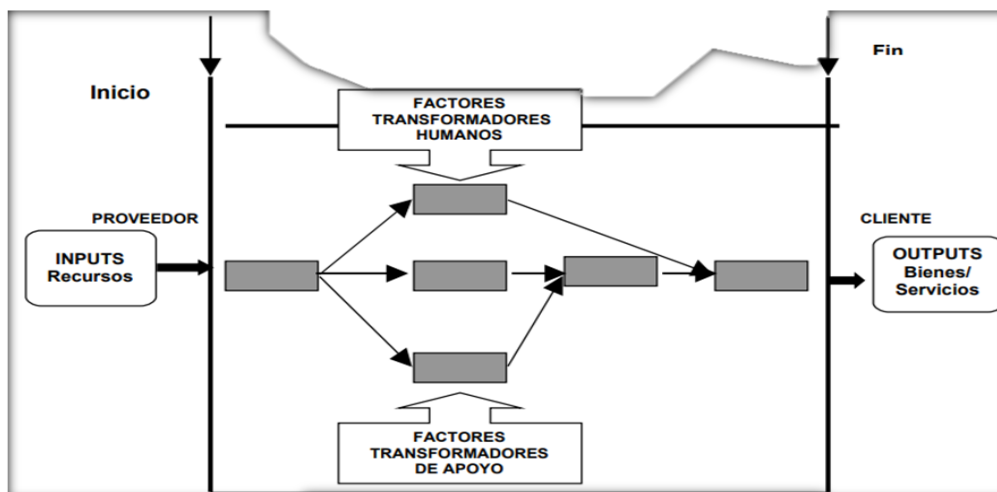
Variable Independiente

Gestión por procesos

Para definir la gestión por procesos, debemos entender que un proceso para lo cual Minchala (2020) lo considera como un conjunto de actividades que se relacionan requiriendo de insumos (servicios de otros proveedores) agregando valor mediante actividades específicas con el fin de obtener ciertos resultados (p.7).

Es importante tomar en cuenta que para referirnos a gestión por procesos es necesario llevar a cabo la gestión de procesos, existe una diferencia entre estos dos conceptos al momento de implementarlo. Maldonado (2018) infiere que la gestión de procesos es una metodología corporativa con el fin de mejorar el desempeño de cada proceso del negocio, diferenciándose a gestión por procesos que se especifica por el entendimiento, visibilidad y control de todos los procesos de la organización.

Figura N°3. Elementos del proceso



Fuente: Minchala (2020)

Por otro lado, los procesos se agrupan en tres tipos. Para Maldonado (2018) los tipos de procesos están destinados a cumplir diferentes metas y se relacionan entre sí con el objetivo global de superar las expectativas del cliente (p.12).

Figura N°4. Tipos de procesos



Fuente: Maldonado (2018)

Herramientas de análisis de procesos

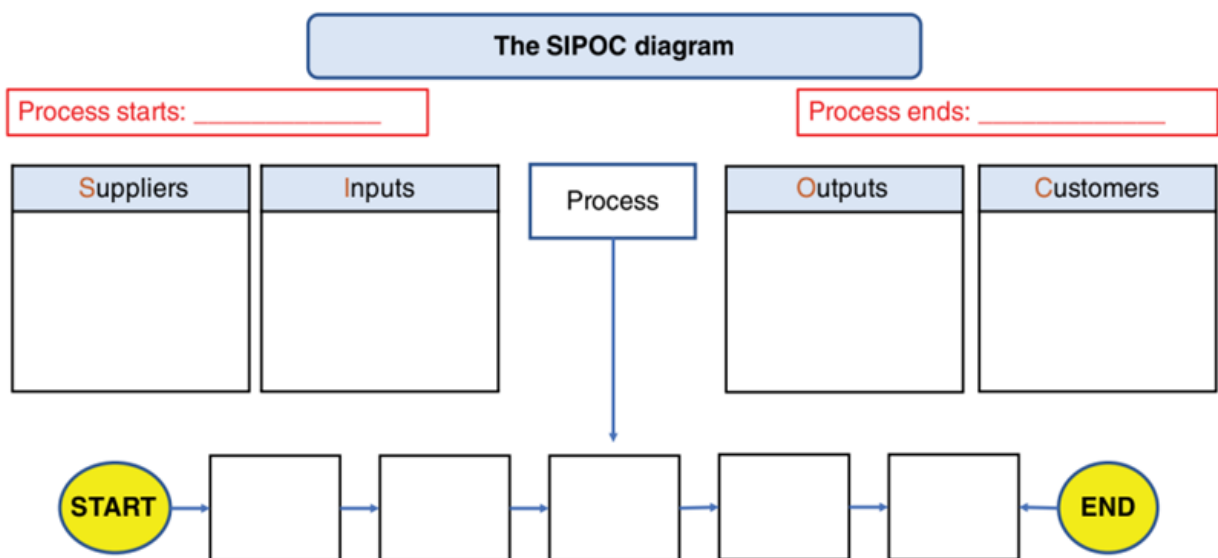
La herramienta **SIPOC** consiste en diagramar un proceso de forma clara y concisa que puede ser utilizado para procesos de distintas magnitudes, incluyendo una corporación completa. Permite vincular la empresa de inicio a fin, identificando toda interacción durante los procesos y evidenciando como el resultado de un proceso se vuelve la de entrada de otro, de tal manera que la organización refleje sus procesos como un conjunto interrelacionado. Este esquema es un documento que debe actualizarse conforme se susciten cambios en algún proceso.

Acording to Coleman, SIPOC diagrams are a tool used to identify all of the high-level aspects of a project that need to be accounted for suppliers, inputs, the

process, outputs, and customers before work can begin. This diagram can be reflective of either a single process or series of related processes. Creation of a SIPOC diagram is usually followed by development of a process map. In that case, the inputs and output for the SIPOC and its related process map should match identically (2017, p. 44).

Según Coleman los diagramas SIPOC son una herramienta utilizada para la identificación de todos los aspectos de alto nivel en un proyecto que necesitan ser contabilizados mediante los proveedores, las entradas, el proceso, salidas y los clientes; antes de que el trabajo se realice. La creación de este diagrama puede reflejar un solo proceso o una serie de procesos relacionados que suele ir seguida del desarrollo de un mapa de procesos. Por ende, tanto las entradas como salidas del SIPOC deben estar relacionados con el mapa de procesos y coincidir de manera idéntica (Traducción propia).

Figura N°5. Estructura del diagrama SIPOC



*Fuente: El reto de la mejora de la calidad: una guía práctica para médicos
(Banchs, 2021)*

Diagrama de flujo, los procesos son representados mediante cajas o símbolos, estos símbolos se relacionan mediante líneas de flujo o flechas para indicar el orden de ejecución de los procesos, esta herramienta se usa en diversos campos para documentar, planificar, comunicar y automatizar todo tipo de procesos (Díaz, 2020, p. 63).

Figura N°6. Características del diagrama de flujo

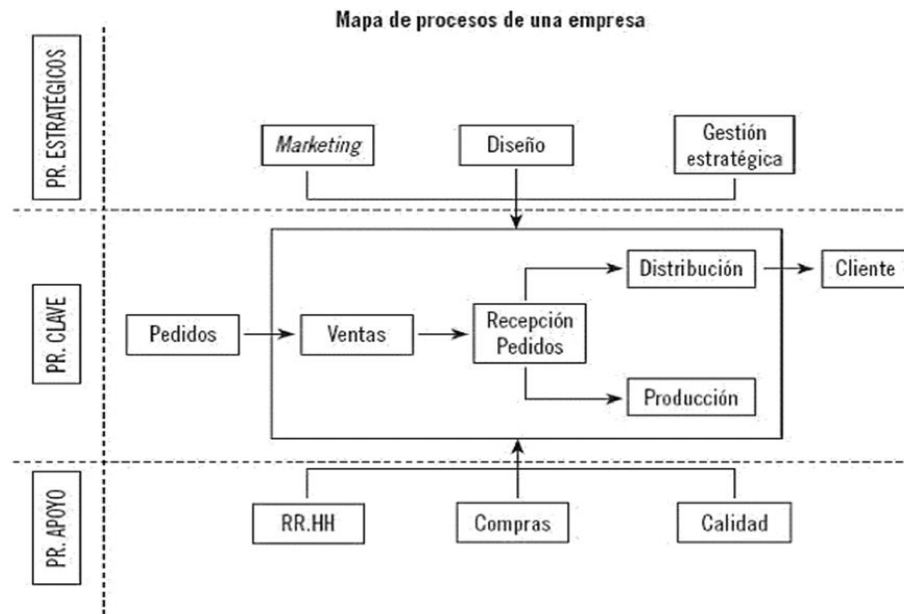


Fuente: Informática II (Díaz, 2020)

Mapa de procesos, el primer paso para implementar la gestión de procesos en una organización es la elaboración de un mapa de procesos por eso Martínez (2017) nos dice que:

Un mapa de procesos es la manera gráfica de representar los procesos de la organización y sus conexiones, de manera que desarrollan una perspectiva general de la empresa donde se muestra la manera en que se ejecutan los procesos principales que dan valor al cliente. Asimismo, nos dice que esta herramienta ayudará a mejorar la coordinación de los procesos operativos e identificará los tres tipos de procesos que existen en la organización para detectar en cuales actuar primero y generar una mejora continua (p. 63).

Figura n°7. Mapa de procesos organizacional



Fuente: Martínez (2017)

Según Oviedo (2018) refiere que los mapas de procesos permiten que la organización identifique sus procesos y conozca la estructura de ellos, mostrando la interacción existente, no obstante, esta herramienta no permite saber a detalle como son los procedimientos de manera interna, ni como transforma las entradas en salidas, pero tiene como finalidad facilitar la interpretación de todas las actividades en conjunto.

Mientras que Acevedo (2021, p. 107) dice que básicamente un mapeo de procesos mediante esta herramienta se utiliza para representar un proceso en vez de escribirlo a detalle con el fin de lograr una estandarización y sistematización de sus procesos de manera que se logre la facilidad de su ejecución para los trabajadores y ellos puedan guiarse y realizar las actividades de la manera correcta.

Por otro lado, Isaza (2018, p. 222) menciona que es una técnica de gran relevancia y utilidad que usan con frecuencia las empresas que buscan conocer de manera clara y sencilla como marcha su unidad de negocio y lo que representan sus procesos con respecto a sus entradas y salidas, así como sus acciones representadas estructuralmente de manera jerárquica. Este mapa también permite encontrar documentación, sus recursos y los indicadores que se relacionan con los

procesos, de tal manera que su realización es importante para comprender y documentar las metodologías que permitan estar en constante mejora. Por ende, luego de un mapa de procesos bien estructurado una empresa puede alcanzar altos niveles de competitividad y poder liderar un mercado debido a que la rapidez y capacidad con la que el negocio se adapta a los cambios, ya que, eso hace la diferencia frente a sus competidores.

Hoja de proceso, las hojas o fichas de proceso son documentos que reúnen instrucciones, información y pasos que se deben realizar para garantizar la calidad del proceso, dicho documento permitirá que los operarios logren identificar las distintas actividades que se realizan y cómo hacerlo de manera correcta. Actualmente, esta es la manera de organizar todas las tareas y actividades en la gran mayoría de organizaciones (Roldán, 2021, p. 9). Para Luque (2017) una hoja de procesos resume todas las operaciones que están involucradas en un proceso, esto quiere decir que se deberá conocer todas las operaciones que se realizarán.

Figura N°8. Hoja de proceso

| HOJA DE PROCESO | | | | |
|--|-----------------------------------|-------------------|--------------------------------|---------------|
| Pieza/Componente/Sub-conjunto: | | | N°: | F.E.: |
| Material: | Plano Conjunto: | | F.U.M.: | |
| N° op. | Breve descripción de la operación | Máquina/Equipo | Maq. N° | Observaciones |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| Proceso: | | | | |
| Intervino: | | Fecha de emisión: | Pieza/Componente/Sub-Conj. N°: | |
| Fecha de emisión / F.U.M. = Fecha de última modificación | | | | |

Fuente: Máquinas, herramientas y materiales de procesos básicos de fabricación (Luque, 2017).

La implementación de la gestión por procesos, detallado líneas arriba, en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., se realiza en:

Gestión documental

La gestión documental consiste en controlar de manera responsable, eficiente y sistemática la creación, la recepción correspondiente, su conservación, utilización y disposición de documentos, esto incluye procesos de incorporación y mantenimiento con respecto a la forma de documentar la información y organizarlas (ISO 15489-1: 2001).

Gestión de la capacitación

Según el Ministerio del Perú la gestión de la capacitación tiene como propósito mejorar el desempeño de cada servidor civil, mediante el desarrollo de conocimientos y competencias. Esta gestión se encuentra alineada al perfil del puesto de trabajo y a la designación de objetivos estratégicos de cada entidad. Adicionalmente, se menciona que el ciclo del proceso de capacitación consiste en tres etapas: planificación, ejecución y evaluación (2022).

Gestión de operaciones

Esta dimensión de la gestión de operaciones consiste en la planificación, ejecución y el monitoreo constante de las actividades y acciones con el objetivo de mejorar internamente los procesos.

Variable dependiente:

Satisfacción del cliente

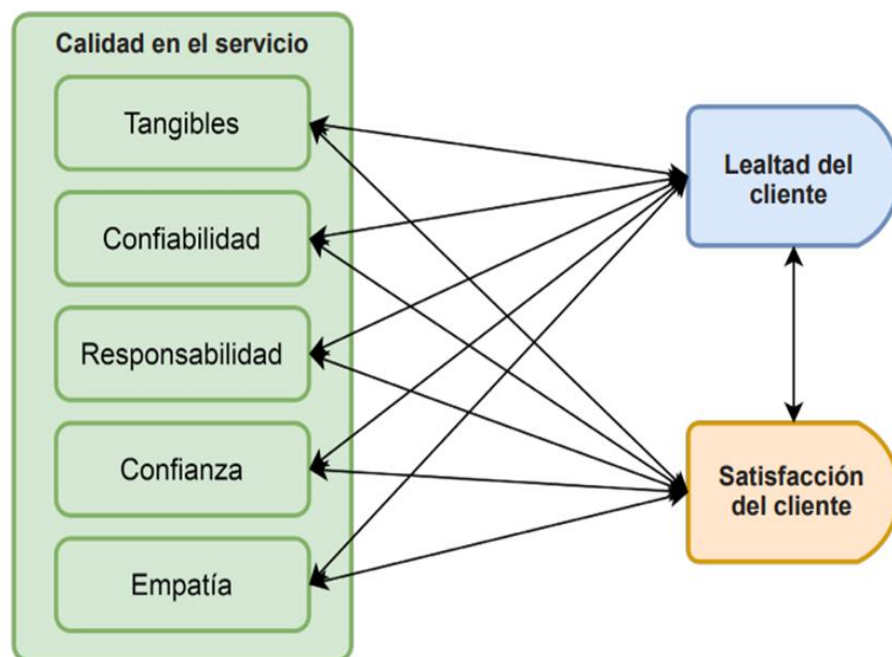
Para (Ullah, Jan & Bakhsh, 2018) customer satisfaction is the beginning of customer loyalty, in such a way that the cost and quality of the service directly affect the degree of consumer satisfaction (p. 59), while for Jasin, Bachtiar, Masroni and Agus (2021) the quality of the service is based on the paradigm of disconfirmation of expectations, in other words the quality of the service is understood as the measure of the quality expectations of the clients before their consumption that are about to

be confirmed or rejected by their current perceptions of the service experience (p. 3).

Para (Ullah, Jan & Bakhsh, 2018), la satisfacción del cliente es el comienzo de la lealtad del mismo, de tal manera que el costo y calidad del servicio afectan directamente al grado de satisfacción del consumidor, mientras que para Jasin, Bachtiar, Masroni y Agus la calidad del servicio se basa en el paradigma de desconfirmación de expectativas, en otras palabras, la calidad del servicio está entendida como la medida de las expectativas de calidad de los clientes antes de su consumo que están por ser confirmadas o rechazadas por sus percepciones actuales de la experiencia del servicio. (Traducción propia)

Para Silva et al. (2021) infiere que la calidad en el servicio se conforma de cinco dimensiones que se establecen para cumplir la satisfacción del cliente entre ellas son, aspectos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía (p. 7).

Figura n°9. Dimensiones de la calidad del servicio



Fuente: Silva et al. (2021)

Entre las dimensiones que se detallan líneas arriba, en esta investigación se hará uso de dos dimensiones, entre ellas son la dimensión de fiabilidad y la capacidad de respuesta.

Fiabilidad

Según Florez (2022, p. 66) la fiabilidad es la capacidad para ofrecer un servicio y prometer su realización con exactitud y severidad. En otras palabras, interviene la alta responsabilidad de los proveedores o prestadores de servicios. Asimismo, en el rubro de transporte Eslava menciona que la confiabilidad se puede ver afectada por circunstancias como disponibilidad de mano de obra y equipos, por el clima o la congestión vehicular, así como el manejo de requerimiento de mercancías y la cantidad de paradas que se involucren en el transporte (2021, p. 94)

Birrell y Arévalo (2019, p. 79) nos dicen que la fiabilidad maneja una tolerancia promedio y de no cumplirla se debe tener plan B. Sin embargo, va a depender del tipo de industria, ya que, la confiabilidad aceptada debe estar en el rango de 95% hasta 98 o 99%. De encontrarse fuera del rango establecido se contempla la idea de un plan de contingencia, pero no es recomendable, ya que, los clientes sufren las consecuencias cuando hay algún retraso. Por tanto, una respuesta o entrega al 85% será igual de ineficiente que una al 50%.

Capacidad de respuesta

Mientras que para (Sáez y Urdaneta, 2019) la capacidad de respuesta se caracteriza en la atención rápida de necesidades y demandas planteadas por los clientes, como también el interés que muestra al momento de atender o solucionar los problemas de los clientes, para (Ramírez y Sánchez, 2020) es la actitud que el empleado muestra en el transcurso del servicio, teniendo mayor accesibilidad para el cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque de investigación

Para Grove y Gray (2019) una investigación con enfoque cuantitativo en un proceso que requiere de datos numéricos para conseguir información, la implicación del investigador será objetiva y los métodos habituales de medición serán en escalas, cuestionarios y mediciones fisiológicas, mientras que para Cohen y Gómez (2019) es un proceso metódico y sistemático en la investigación, contando con procesos estructurados por pasos a seguir, en orden, siendo medible. Por ende, el presente proyecto de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que, se utilizó datos numéricos reales de la empresa teniendo un indicador que ayudó en la medición de nuestras variables, siendo hipotético deductivo, por el conjunto de problemas que se filtró por medio de un diagrama de Ishiwaka (causa – efecto), el cual se analizó mediante un diagrama de Pareto, donde el 20% de las causas que representan el 80% de los problemas en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L.

Tipo de investigación

La investigación es de tipo **aplicada**, porque se utilizó la teoría de la gestión por procesos mediante la evaluación de los indicadores establecidos con el propósito de incrementar la satisfacción del cliente, para Ramírez y Calles (2021) el objetivo principal de una investigación aplicada es lograr encontrar la solución inmediata a un determinado problema que está enfrentando ya sea la sociedad o una organización empresarial. Para Rodríguez (2020) este tipo de investigación se refiere al estudio que inquiriere en la resolución de problemas prácticos, por ende, propone conocimientos que se apliquen de manera rápida. La investigación aplicada utilizó teorías, conocimientos, metodologías empíricas y técnicas que se direccionan a solucionar situaciones específicas.

Nivel de investigación

El nivel de investigación del presente estudio es **descriptivo**, y para conceptualizar lo mencionado Guevara, Verdesoto y Castro (2020) nos mencionan que es eficaz

este método para la recolección de información y datos, ya que, consiste en la descripción exacta de situaciones, costumbres o actitudes de las actividades, procesos o personas, en base a la hipótesis planteada, resumiendo de una manera cuidadosa la información recolectada. Por ende, la mejora se evaluó en las variables planteadas, desarrolladas en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., teniendo como finalidad incrementar la satisfacción del cliente. Por consiguiente, la variable independiente está representado por la gestión por procesos, realizando como primer actividad la identificación de actividades y el conocimiento de los procesos mediante un diagrama de flujo, se utilizó el mapa por procesos para definir los procesos a mejorar, revisando y evaluando la información documentada, para definir responsabilidades dentro de los procedimientos. También se realizó la evaluación de indicadores y el seguimiento debido para plantear la mejora continua con el propósito de incrementar la satisfacción del cliente.

Diseño de investigación

El diseño es **experimental**, porque se determinó lo que puede modificar en la variable dependiente establecida, para Ramírez (2018) el diseño experimental se caracteriza por introducir y manipular el factor de riesgo o causal que viene a ser la variable independiente para poder precisar sus resultados. Vinculando al trabajo de investigación es de tipo **preexperimental**, ya que, la población se escogió por conveniencia y se analizó los procedimientos y actividades por medio de la recolección de datos (pre-test), consecutivamente aplicando la gestión por procesos se realizó el (post-test) para medir si realmente incrementó la satisfacción del cliente beneficiando la imagen de la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. Según Ñaupás (2018) los diseños preexperimentales son los que no cuentan con los requisitos de un experimento puro, por ende, no cuentan con validez; sin embargo, si tiene un mínimo control. Se clasifican en tres diseños los cuales son: estudio con solo una variable de medición, diseño de pre y post test con un grupo y el diseño de comparación estática.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente

Gestión por procesos

La gestión por procesos es la manera de dirigir una empresa a través de procesos con el fin de proporcionar un valor agregado al cliente. La gestión de procesos es una metodología corporativa con el fin de mejorar el desempeño de cada proceso del negocio, diferenciándose a gestión por procesos que se especifica por el entendimiento, visibilidad y control de todos los procesos de la organización por todos los participantes en cada proceso respectivo.

Dimensiones

Gestión de capacitación

En esta dimensión se mide si el personal perteneciente a una organización está calificado para el puesto que desempeña, como también busca mejorar el desempeño a través del desarrollo de competencias o conocimientos, ya que, es de gran índole que el personal tenga las características, habilidades, que esté alineado a los objetivos estratégicos que la organización necesita.

Gestión documental

Esta dimensión de la gestión documental consiste en controlar de manera responsable, eficiente y sistemática la creación, la recepción correspondiente, su conservación, utilización y disposición de documentos, esto incluye procesos de incorporación y mantenimiento con respecto a la forma de documentar la información y organizarlas.

Gestión de operaciones

Esta dimensión de la gestión de operaciones consiste en la planificación, ejecución y el monitoreo constante de las actividades y acciones con el objetivo de mejorar internamente los procesos.

Variable dependiente:

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es el comienzo de la lealtad del mismo, como también, la superación de expectativa del cliente al momento de recibir un producto o servicio, por lo que, el costo y calidad del servicio afectan directamente al grado de satisfacción del consumidor.

Dimensiones

Fiabilidad

Esta dimensión se analiza la destreza para ofrecer un servicio y prometer su realización con exactitud y severidad. En otras palabras, interviene la alta responsabilidad en la puntualidad, confianza, seguridad y atención de los proveedores o prestadores de servicios a sus clientes.

Capacidad de respuesta

Esta dimensión se caracteriza en la atención rápida de necesidades y demandas planteadas por los clientes, como también, el interés que muestra al momento de atender o solucionar los problemas de los clientes.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

3.3.1. Población

Para Ñaupas (2018) La población viene a ser el total de ítems, elementos o individuos en estudio, que van a contener características específicas. Dentro de las unidades a estudiar se pueden considerar personas, objetos, hechos, fenómenos o conglomerados que presentan atributos similares que podrán ser observados y medidos, mientras que, para Solis (2019) se define como población al conjunto de datos o elementos que poseen las mismas peculiaridades, asimismo, nos menciona que hay dos tamaños de población las cuales son infinita y finita, entendiéndose como población infinita cuando no se pueden contar sus datos mientras que la población finita sí pueden ser contados. En la investigación nuestra población se caracteriza por 12 cálculos de los indicadores establecidos tanto como variable independiente y dependiente que será evaluado semanalmente.

3.3.2. Muestra

Se define como una porción perteneciente de la población que posee características indispensables para realizar la investigación. En otras palabras, viene a ser una parte que representa a la población que se ha seleccionado (Ñaupás, 2019). Al referirnos a un diseño no probabilístico, Galileo (2020) aclara que, si el investigador elige una muestra por conveniencia, cercanía o interés, entonces se habla de un diseño muestral no probabilístico. Y al elegir una muestra por conveniencia Vásquez (2017) infiere que este método consiste en la selección de elementos o ítems que serán convenientes como muestra para realizar la investigación. Dicho método resulta más sencillo para los investigadores, ya que, es más económico y toma menos tiempo, debido a que no se requiere de tanto esfuerzo para la selección sino se toma de acuerdo al criterio del investigador

En esta investigación la muestra es elegida por conveniencia, no probabilística, en otras palabras, será la misma población calculada por los indicadores establecidos.

3.3.3. Muestreo

Según Vásquez (2017) Se denomina muestreo al proceso de selección de un grupo de elementos que conforman una población, con el propósito de realizar un estudio y conocer las características que la componen. En otras palabras, la realización de un muestreo se basa en elegir un conjunto específico de ítems o elementos que facilitarán la investigación. La presente investigación aplica muestreo no probabilístico y por conveniencia, debido al tiempo limitado en la medición e implementación.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Para los autores Hernández y Duana (2020) las técnicas de recolección de datos se rigen a procedimientos relacionándose al método de investigación a utilizar, y ello, va a depender del marco de investigación planteada.

En esta investigación, se dará uso a la observación directa para el recojo de data e información de los procesos que se desarrollan en la empresa, midiendo por medio

de nuestros indicadores y también un cronómetro para la medición de tiempos en los diferentes procesos.

También para la recolección de datos utilizaremos el pre-test analizando la variable independiente y dependiente, dando como inicio a nuestra variable independiente que se caracteriza en la gestión por procesos.

Los formatos de recolección de datos tienen como finalidad poder realizar los cálculos de nuestros indicadores, analizados durante 12 semanas.

Validez y confiabilidad del instrumento

Para Clark, LA y Watson (2019) La validez, en términos generales, se define como el grado en que un cuestionario mide lo que debe medir o cumple con el objetivo para el cual fue construido. Por lo tanto, la validez de la investigación de dará por medio del juicio de 3 ingenieros investigadores de la universidad César Vallejo quienes validarán la matriz de operacionalización propuesta, dando a entender que los indicadores establecidos responderán las hipótesis

3.5. Procedimientos

En la investigación se analizará y evaluará la importancia de la gestión por procesos, realizando como primer paso la planificación estratégica, siguiendo del modelado donde se verá el análisis de diseño de procesos, continua con la debida implantación mediante un diagrama de flujo, luego se realizará el seguimiento y control de los indicadores, finalizando con un refinamiento para mejorar las posibles fallas.

El primero paso que se caracteriza por **planificación estratégica**, se identificará los procesos existentes verificando si realmente están alineados a sus objetivos estratégicos y a su cadena de valor, con la finalidad de definir los problemas a tratar y los factores que generan una baja satisfacción del cliente, luego se realizará un diagrama de Pareto para identificar los puntos críticos dando a conocer el 20% de las causas que representa el 80% de los problemas. Posterior a ello, se realizará una reunión con las áreas responsables para explicar y exponer la implementación de la gestión por procesos, contando con la participación del personal de cada área de la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L.

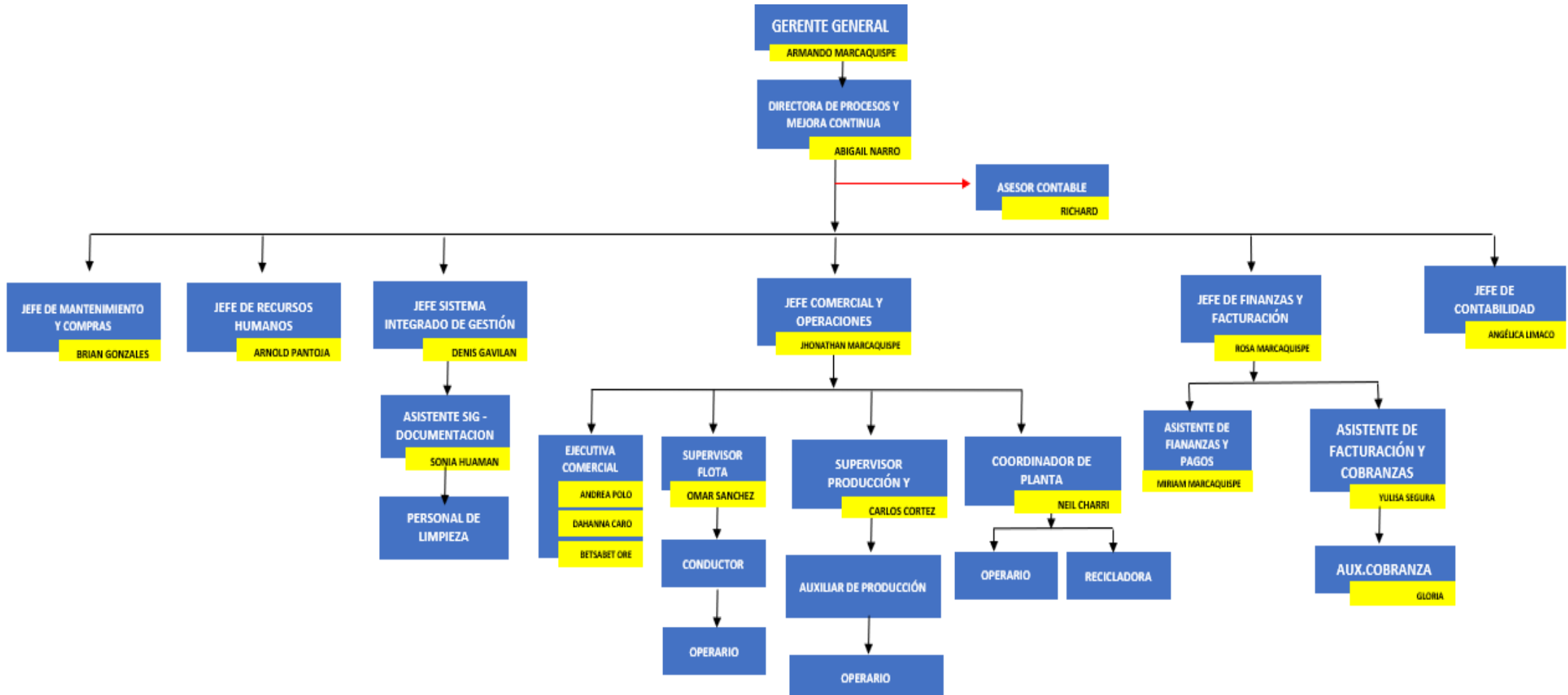
El segundo paso es el **modelado**, donde se hará un análisis más profundo de los procesos actuales realizando el mapeo para evaluar y definir los recursos disponibles, las falencias que existen en cada proceso y alinearlos a la visión que se tiene establecida, con la intención de encontrar las posibles mejoras, creando actividades, indicadores, reglas para incrementar la satisfacción del cliente. Por tal motivo, se tiene que crear un equipo para la gestión utilizando diferentes técnicas como las reuniones de lluvia de ideas o el análisis SWOT.

Como tercer paso se tiene la **implantación**, se caracteriza por la creación de un flujo de trabajo incluido cronogramas, gerentes, los involucrados de los procesos y las metas para la implementación de los nuevos procesos.

El cuarto paso se caracteriza por el **seguimiento y control**, mediante los indicadores que se establecieron para verificar el cumplimiento de las metas propuestas, para que, posteriormente en todo caso si se necesitan corregir con la finalidad de disminuir el impacto negativo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

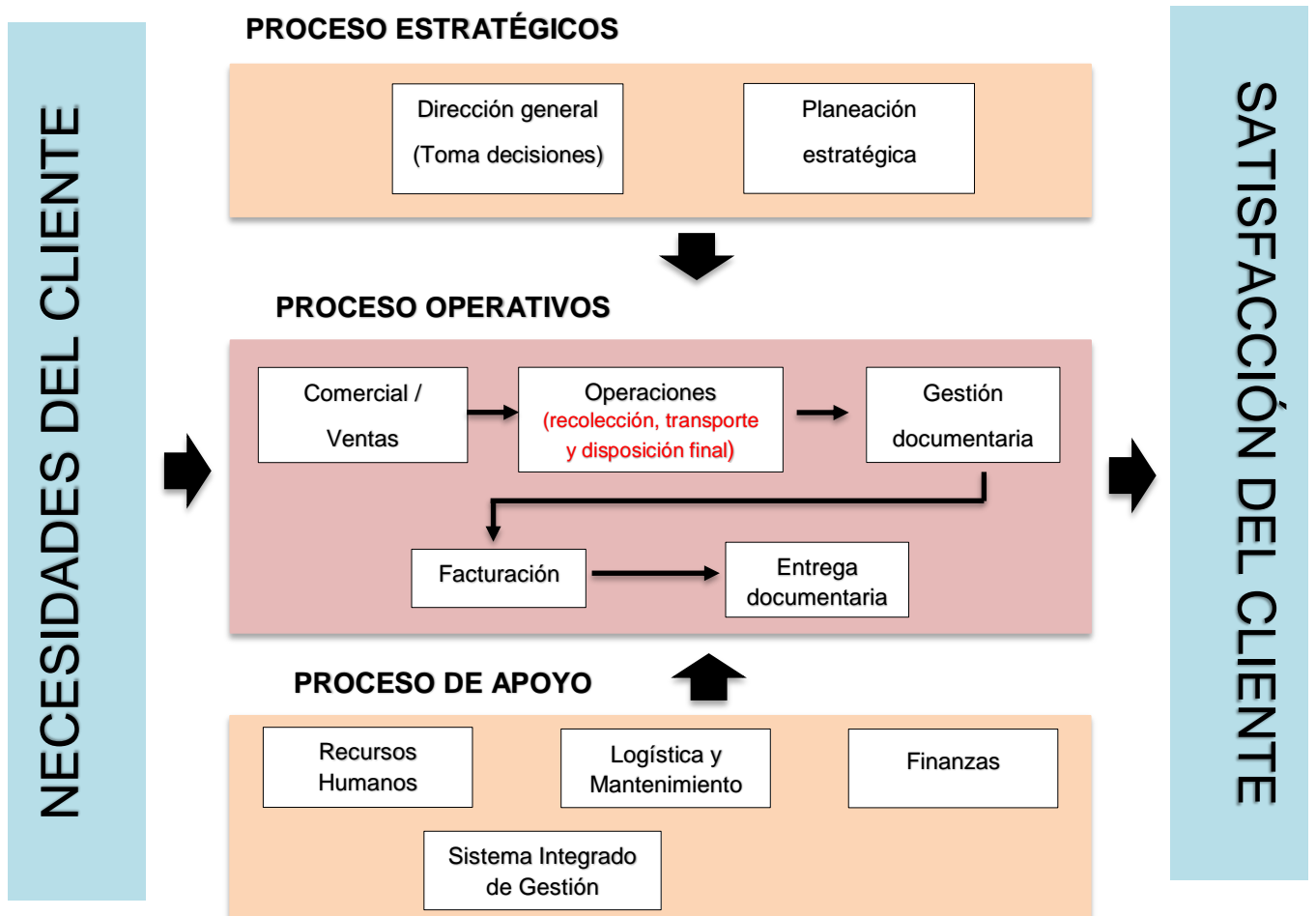
A continuación, como parte del desarrollo de los procedimientos se aprecia el organigrama de la empresa con el propósito de conocer la estructura organizacional.

Figura N°10. Organigrama



Luego de conocer la estructura organizacional de la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., se procedió con el análisis del mapa de procesos antes de la implementación.

Figura N° 11: Mapa de procesos antes de la implementación



3.6. Método de análisis de datos

Para Ochoa (2019) si la base de datos cuenta con variables relacionadas, si la magnitud de información es pequeña y la recogida de datos es ocasional se opta por introducir directamente a programas o paquetes estadísticos, como el SPSS.

La recolección de datos del presente estudio se realizará mediante el software Excel y seguido por el programa SPSS

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se realiza en las instalaciones de la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. ubicada en Jr. Huanchihuaylas Nro. 183 Int. A-2 Ex-Fundo la Estrella – Ate, que permitió el acceso a su información para elaborar y ejecutar nuestro trabajo de investigación, además se respeta el código de ética de investigación de la Universidad César Vallejo, guiándonos del manual ISO 690 para evitar malas prácticas en las citas bibliográficas de nuestro proyecto, de esa manera consolidar y reforzar nuestra información mediante el programa turnitin para evitar el plagio.

IV. RESULTADOS

4.1. Propuesta de implementación

La investigación se realizó en tres meses, lo cual para el inicio de la implementación de la Gestión por procesos en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., los investigadores tuvieron una reunión con la Alta Gerencia y la directora de procesos y mejora continua para explicarle los detalles, lineamientos y restricciones que se tendrán en el proceso de la implementación (Anexo n°15). Dentro de los acuerdos establecidos concretados en la reunión se obtuvo: La autorización para la implementación de la propuesta establecida durante los meses de febrero, marzo y abril del presente año, el compromiso de la gerencia apoyando con la participación activa del desarrollo de actividades y las facilidades para las capacitaciones del personal que se realizará previo a una programación para no perjudicar las actividades programadas.

Con la aprobación de la empresa para la implementación de la Gestión por procesos, se cuenta con 4 pasos que fueron detallados en nuestro procedimiento **(punto 3.5)** donde el primer paso se caracteriza por la **planificación estratégica** el cual se dió inicio con la elaboración de un FODA con el objetivo de lograr la identificación y análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. y permitirnos desarrollar estrategias en beneficio para los procesos correspondientes.

MISIÓN: Empresa dedicada a la prestación de servicios y comercialización de Residuos Sólidos, brindando un servicio de excelencia, satisfaciendo las exigencias y expectativas de sus clientes a nivel nacional. A su vez propiciar la mejora continua bajo el marco de la legislación vigente, respetando el medio ambiente y brindando un excelente clima laboral a sus trabajadores.

VISIÓN: BERMARC aspira a ser una empresa líder en la gestión integral de Residuos Sólidos, consolidando su liderazgo en la satisfacción de sus clientes mediante la implementación de la vanguardia tecnológica en todos sus procesos, operando con trabajadores capacitados para el desarrollo de las actividades.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- Implementar un Sistema de Gestión Integrado
- Desarrollar un programa de evaluación de desempeño.
- Obtener un 80% en la satisfacción de nuestros clientes.

OBJETIVOS OPERATIVOS

- Incrementar los servicios de disposición y saneamiento en un 15%.
- Capacitar en ISO 9001 al personal de operaciones y producción.
- Disminuir las inconformidades en un 10%.

Tabla N°2. Identificación FODA

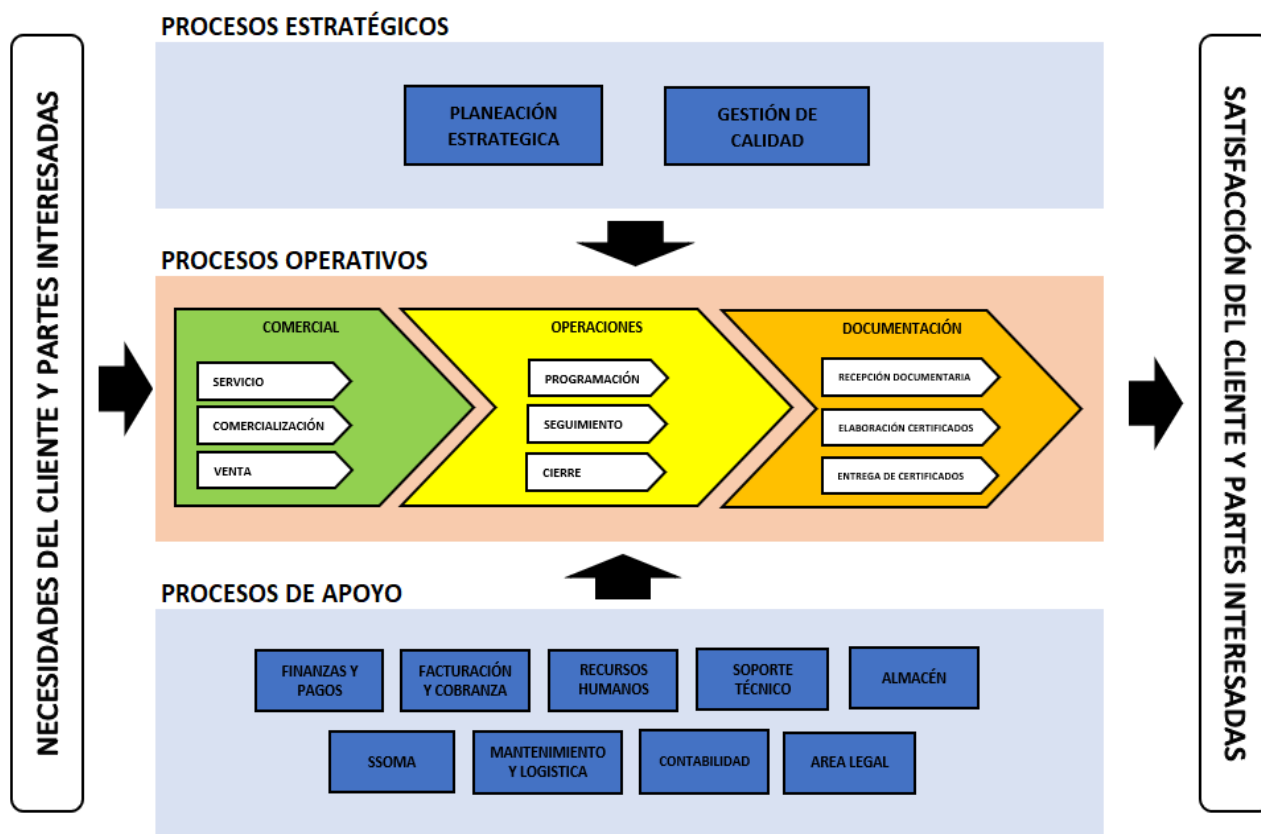
| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Autorizados por el MINAM /DIGESA.• Autorizados por la DIRIS.• Autorizados por el MTC.• Autorizados por la Municipalidad.• Autorizados por la DIRIS.• Permiso vigente para brindar servicios y comercialización de residuos sólidos.• Permiso vigente para brindar servicios de saneamiento.• Ubicado en un lugar céntrico y de acceso rápido.• Experiencia en el negocio.• Flota vehicular especializada.• Sistema satelital para las unidades.• Cobertura nacional. | <ul style="list-style-type: none">• No conformidades en los certificados.• Desactualización de formatos.• Falta de canales de marketing digital.• Falta capacitación para el personal operativo.• Impuntualidad en los servicios.• Impuntualidad en la entrega de certificados y facturación.• Ineficiencia en el sistema de calidad.• Ineficiente capacidad de respuesta.• Ineficiente gestión documentaria.• Insuficiente flota vehicular.• Falta de indicadores KPI'S. |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Equipos calificados y calibrados. • Personal administrativo calificado. • Ofrece productos que complementan su servicio. • Cartera de clientes recurrentes. • Uso de la tecnología. | |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sector amplio • Metodologías disponibles para optimización de procesos • Ampliación de cartera de clientes • Tendencias de aprovechamiento de digitalización para empresas logísticas. • Incremento de empresas con interés en el cuidado ambiental y manejo de sus residuos. | <ul style="list-style-type: none"> • Numerosas empresas competitivas en el rubro. • Inestabilidad política. • Reactivación económica en proceso. • Inflación continúa. |

En la tabla anterior, las debilidades más críticas son: la ineficiente gestión documentaria, desactualización de formatos y que los trabajadores desconocen los procesos y funciones debido a que, durante el desarrollo de los procesos se observa que no existe un buen flujo de información y comunicación, por lo que, se producen errores al momento de emitir los certificados del servicio realizado, lo que conlleva al retraso y entrega de estos, además del aplazamiento en las facturaciones, causando la insatisfacción de los clientes.

Continuando con el primer paso “**planificación estratégica**” se realizó la identificación y secuencia de procesos. En esta etapa, detallaremos los procesos relacionados con enfoque a la satisfacción del cliente, para lo cual se debe entender cómo se interactúan y cómo funcionan, es por ello que se analizó por medio del siguiente mapa de procesos (Figura n°12).

Figura N°12. Mapa de procesos después de la implementación



Como se observa en la figura n°12, se cuenta con tres procesos operativos, tales como: comercial, operaciones y documentación, quienes son los que generan el valor agregado, para la empresa como para el cliente. El detalle de este mapa de procesos es de fácil entendimiento para los colaboradores, cabe mencionar que la empresa cuenta con más de cincuenta trabajadores.

Como siguiente paso “**modelado**”, se realizó un análisis más profundo de los procesos ya existentes, para evaluar los problemas de cada proceso y clasificar los procesos críticos. Para ello, se utilizó la ficha de procesos críticos (Tabla n°4). También se optó por la codificación de cada proceso, esto ayudará a tener mayor comprensión e identificación de los procesos.

Tabla n°3. Codificación de procesos

| ÍTEM | CONCEPTO | CÓDIGO | TIPO DE PROCESO |
|------|------------------------------------|--------|-----------------|
| 1 | Planeación estratégica | PI-PE | PE |
| 2 | Gestión de calidad | PI-GC | PE |
| 3 | Comercial | PI-CC | PO |
| 4 | Operaciones | PI-O | PO |
| 5 | Producción | PI-P | PO |
| 6 | Documentación | PI-D | PO |
| 7 | Finanzas y pagos | PI-FP | PA |
| 8 | facturación y cobranza | PI-FC | PA |
| 9 | Recursos Humanos | PI-RH | PA |
| 10 | Soporte técnico | PI-ST | PA |
| 11 | Almacén | PI-A | PA |
| 12 | SSOMA | PI-S | PA |
| 13 | Mantenimiento y gestión de compras | PI-MG | PA |
| 14 | Contabilidad | PI-C | PA |
| 15 | Área legal | PI-AL | PA |

A continuación, se planteó la fórmula para identificar la cantidad de procesos críticos de la totalidad de procesos que tiene la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L.

Formula n°1. Índice de procesos críticos


$$IDPC = \frac{\text{Procesos críticos}}{\text{Total de procesos}}$$

PC: Procesos críticos

TP: Total de procesos

Seguidamente, se presenta la ficha de registros de los procesos críticos con información detallada de los procesos.

Tabla n°4. Ficha de registros de procesos críticos

| | | | | | | | |
|---|---|---|--|----------------|---|---|-------------------------------|
|  | | FICHA DE REGISTRO DE PROCESOS CRÍTICOS | | | | Versión: 00 Pág.:1 de 1 Código: I.B./PC-001 Aprobado: 28/01/2023 | |
| | | | | | | UNIDAD DE ANÁLISIS: PROCESOS IDENTIFICADOS | |
| CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | |
| EVALUACIÓN DE CRITERIOS | | | CRITERIO DE EVALUACIÓN PARA LA CRITICIDAD DEL PROCESO | | | | |
| NIVEL | PUNTUACIÓN | | NIVEL | RANGO | | COLOR DESIGNADO | |
| ALTO | 3 | | ALTO | (11 - 15) | | | |
| MEDIO | 2 | | MEDIO | (5 - 10) | | | |
| BAJO | 1 | | BAJO | < 5 | | | |
| NULO | 0 | | NULO | 0 | | | |
| PROCESOS | CRITERIOS | | | | | | CRITICIDAD DEL PROCESO |
| | POSIBILIDAD DE ÉXITO A CORTO PLAZO | VARIABILIDAD Y REPETIBILIDAD | VALOR AGREGADO AL SERVICIO | PESO ECONÓMICO | PERFILES DE COMPETENCIAS | TOTAL DE VALORIZACIÓN | |
| PI-PE | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | MEDIO |
| PI-GC | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | MEDIO |
| PI-CC | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | ALTO |
| PI-O | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | ALTO |
| PI-P | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 10 | MEDIO |
| PI-D | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 13 | ALTO |
| PI-FP | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 | MEDIO |
| PI-FC | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 9 | MEDIO |
| PI-RH | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 10 | MEDIO |
| PI-ST | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 5 | BAJO |
| PI-A | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 6 | MEDIO |
| PI-S | 2 | 0 | 3 | 3 | 3 | 11 | ALTO |
| PI-MG | 1 | 0 | 1 | 3 | 2 | 7 | MEDIO |
| PI-C | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 5 | BAJO |
| PI-AL | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 5 | BAJO |
| PROCESOS CRÍTICOS IDENTIFICADOS | | | TOTAL DE PROCESOS | | | ÍNDICE DE PROCESOS CRÍTICOS | |
| 4 | | | 15 | | | 26.67% | |
| Elaborado por: | Caro Palomino, Dahanna Cortez Calderón, Carlos | | | | Fecha de inicio: 23/01/2023 Fecha de fin: 27/01/2023 | | |
| Observaciones: | | | | | | | |

Una vez identificado los procesos establecidos en la ficha de procesos críticos por medio de su codificación, se analizó el índice de procesos críticos que es equivalente a 26.67%. Continuando con la etapa dos “**modelado**” se requiere conocer si los procesos críticos tienen seguimiento, ello se evaluó por medio de un check-list de seguimiento de procesos, y se calculó un indicador que ayudará a identificar que procesos no tienen seguimiento.


Formula n°2. Índice de procesos con seguimiento

$$IDPCS = \frac{\text{Procesos críticos con seguimiento}}{\text{Total de procesos críticos}}$$

PC: Procesos críticos con seguimiento

TP: Total de procesos críticos

Tabla n°5. Ficha de registro de seguimiento de procesos

| | | | | | |
|--|--|------|------------------------------------|------|------------------------|
|  | CHECK-LIST DE SEGUIMIENTO DE PROCESOS | | | | Versión:00 |
| | | | | | Pág.: 1 de 1 |
| | | | | | Código: IB./S.P.C.-001 |
| | | | | | Aprobado: 28/01/2023 |
| UNIDADES DE ANALISIS: PROCESOS CRITICOS | | | | | |
| CONCEPTO | PI-CC | PI-O | PI-D | PI-S | |
| ¿Se tienen claramente definidos los procedimientos para la medición del proceso con base a competencias? | SI | NO | NO | SI | |
| ¿La medición de los procesos evalúa iniciativa y aportes para el mejoramiento y la innovación en los procesos? | SI | NO | NO | SI | |
| ¿Se tiene parámetros o planes de mejoramiento para medir el proceso? | SI | NO | NO | SI | |
| ¿Se tienen definidos instrumentos para medir el proceso? | SI | NO | NO | SI | |
| TOTAL DE PROCESOS CRITICOS CON SEGUIMIENTO | TOTAL DE PROCESOS CRITICOS | | INDICE DE PROCESOS CON SEGUIMIENTO | | |
| 2 | 4 | | 50% | | |
| Elaborado por: | Caro Palomino, Dahanna | | Fecha de inicio: 23/01/2023 | | |
| | Cortez Calderón, Carlos | | Fecha de fin: 27/01/2023 | | |
| Observaciones: | | | | | |

Mediante esta la tabla n°5, se puede interpretar que un 50% de todos los procesos críticos cuentan con seguimiento, dando a entender que los procesos de operaciones (PI-O) y los procesos de documentación (PI-D), no cuentan con seguimiento, procedimientos, indicadores, mientras que los procesos de comercial (PI-CC) y los procesos de SSOMA (PI-S), si cuentan con el debido seguimiento. Líneas abajo se inicia con el tercer paso, “**implementación**”, donde se detalló cada dimensión según lo establecido en la matriz de operacionalización (Anexo n°1), las actividades y herramientas de ingeniería que se desarrollaron para mejorar la gestión, seguido del cuarto paso “**seguimiento y control**” mediante indicadores, donde se evaluó el antes y el después de la implementación.

4.2. Análisis descriptivo

Variable Independiente: Gestión por procesos

Dimensión: Gestión de la capacitación

Indicador n°1: Cantidad de personas aprobadas

Uno de los problemas críticos en la empresa Inversiones Bermarc E.I.R.L., es la escasa capacitación del personal con respecto al manejo y llenado de la documentación necesaria para el traslado de residuos sólidos de la industria peligrosa y no peligrosa, por lo que, en coordinación con el área SSOMA (seguridad, salud ocupacional y medio ambiente), el área de documentación y el área de operaciones, se llegaron a realizar capacitaciones específicas, una vez a la semana, con el fin de reforzar la información al personal (conductores y operarios) para evitar las regularizaciones documentarias que causan retrasos en el servicio y la entrega de certificados.

Tabla n°6: Temas de reforzamiento

| n° semana | área | temas |
|------------|---------------|---|
| semana n°1 | operaciones | Documentos de la unidad vehicular. |
| semana n°2 | operaciones | Equipos y herramientas de la unidad vehicular |
| semana n°3 | operaciones | Llenado del check list diario |
| semana n°4 | operaciones | Llenado de las guías remitente transportistas |
| semana n°5 | documentación | Llenado de las actas de conformidad |
| semana n°6 | documentación | Llenado de los manifiestos disposición |
| semana n°7 | documentación | Llenado de los manifiestos comercialización |
| semana n°8 | documentación | Instructivo de la clasificación de residuos |

| | | |
|-------------|-------|--|
| semana n°9 | SSOMA | Ley de gestión integral de residuos sólidos |
| semana n°10 | SSOMA | Relleno sanitario y relleno de seguridad |
| semana n°11 | SSOMA | Documentación vehicular (permiso autoritativo, póliza de seguro vehicular, póliza de responsabilidad social, |
| semana n°12 | SSOMA | Clasificación de los residuos sólidos peligrosos |

Para ello, iniciamos con una prueba para medir los conocimientos a los conductores y operarios de servicios (34 en total) con respecto a los temas mencionados en la tabla n°6, dando los siguientes resultados.

Tabla n°7. Personas aprobadas antes de la implementación

| área | temas | aprobados | desaprobados | % aprobados |
|---------------|--|-----------|--------------|-------------|
| operaciones | documentos de la unidad vehicular | 13 | 21 | 38.24% |
| operaciones | equipos y herramientas de la unidad vehicular | 14 | 20 | 41.18% |
| operaciones | llenado del check list diario | 15 | 19 | 44.12% |
| operaciones | llenado de las guías remitente transportistas | 14 | 20 | 41.18% |
| documentación | llenado de las actas de conformidad | 17 | 17 | 50.00% |
| documentación | llenado de los manifiestos disposición | 18 | 16 | 52.94% |
| documentación | llenado de los manifiestos comercialización | 19 | 15 | 55.88% |
| documentación | instructivo de la clasificación de residuos | 15 | 19 | 44.12% |
| SSOMA | Ley de gestión integral de residuos sólidos | 12 | 22 | 35.29% |
| SSOMA | Relleno sanitario y relleno de seguridad | 14 | 20 | 41.18% |
| SSOMA | Documentación vehicular (permiso autoritativo, póliza de seguro vehicular, póliza de responsabilidad social, | 12 | 22 | 35.29% |
| SSOMA | Clasificación de los residuos sólidos peligrosos | 13 | 21 | 38.24% |

A continuación, detallamos el porcentaje de personas aprobadas por área.

Tabla n°8: Resultado antes de la implementación

| Área | Personas aprobadas |
|---------------|--------------------|
| documentación | 50.74% |
| operaciones | 41.18% |
| SSOMA | 37.50% |

Interpretando la tabla n°8, el área de documentación cuenta con un 50.74% de personal aprobado, en el área de operaciones un 41.18% y en el área de SSOMA un 37.50%.

Tabla n°9. Personas aprobadas después de la implementación

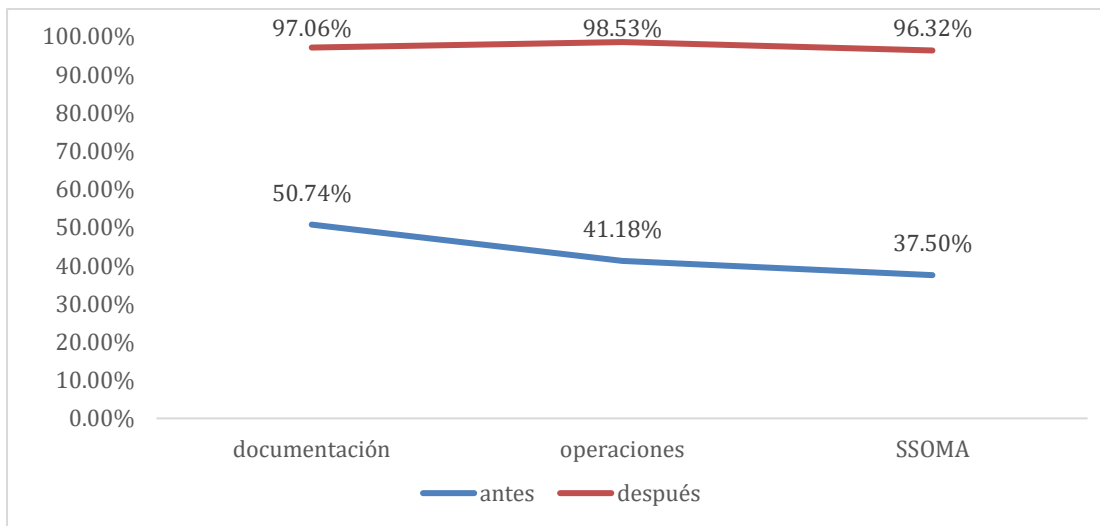
| área | temas | aprobados | desaprobados | % aprobados |
|---------------|--|-----------|--------------|-------------|
| operaciones | documentos de la unidad vehicular | 34 | 0 | 100.00% |
| operaciones | equipos y herramientas de la unidad vehicular | 32 | 2 | 97.06% |
| operaciones | llenado del check list diario | 33 | 1 | 97.06% |
| operaciones | llenado de las guías remitente transportistas | 34 | 0 | 100.00% |
| documentación | llenado de las actas de conformidad | 33 | 1 | 97.06% |
| documentación | llenado de los manifiestos disposición | 32 | 2 | 94.12% |
| documentación | llenado de los manifiestos comercialización | 34 | 0 | 100.00% |
| documentación | instructivo de la clasificación de residuos | 33 | 1 | 97.06% |
| SSOMA | Ley de gestión integral de residuos sólidos | 34 | 0 | 97.06% |
| SSOMA | Relleno sanitario y relleno de seguridad | 34 | 0 | 94.12% |
| SSOMA | Documentación vehicular (permiso autoritativo, póliza de seguro vehicular, póliza de responsabilidad social, | 34 | 0 | 100.00% |
| SSOMA | Clasificación de los residuos sólidos peligrosos | 34 | 0 | 94.12% |

Tabla n°10: Resultado después de la implementación

| Área | Personas aprobadas |
|---------------|--------------------|
| documentación | 97.06% |
| operaciones | 98.53% |
| SSOMA | 96.32% |

Interpretando la tabla n°10, después de las capacitaciones específicas el área de documentación cuenta con un 97.06% de personal aprobado, en el área de operaciones un 98.53% y en el área de SSOMA un 96.32%

Figura n°13: Resultado de la gestión de capacitación



Dimensión: Gestión de documentación

Se tiene claro que los procesos de documentación y operaciones no cuentan con indicadores específicas que ayuden a identificar si se está cumpliendo con el objetivo estratégico de la empresa que es la siguiente: *“Obtener un 85% en la satisfacción de nuestros clientes”*. De dicho modo, para el área de documentación, se realizó un instructivo escrito para el desarrollo de certificados, detallando la estructura de un certificado cuando es un residuo peligroso o no peligroso, el orden y los plazos de tiempo en que deben enviarse al cliente (Anexo n°16), como también una matriz en Microsoft Excel (Anexo n°17) para el registro de los servicios realizados, y que cada certificado tenga la codificación correspondiente con el fin de tener un mejor control en la documentación emitida para dicho servicio y ser utilizada para la declaración trimestral en la plataforma SIGERSOL (herramienta administrada por el MINAM, que facilita el registro, proceso y difusión de información sobre el manejo de residuos sólidos).

Por otro lado, se realizó el análisis de actividades que agregan valor en los procesos críticos:

Indicador n°2: Valor agregado

Tabla n°11. Valor agregado documentario antes de la implementación

| MATRIZ DE VALOR AGREGADO | | | | | |
|--|-----------------------------|---------------------|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| Proceso: | Elaboración del certificado | | Área: | Documentación | |
| Actividades | Tiempo efectivo (min) | Tiempo muerto (min) | Tiempo total del ciclo (min) | Valor agregado al cliente | Valor agregado a la empresa |
| Recepción de documentos | 0 | 8640 | 8640 | | |
| Clasificación de documentos (compras, servicio, destrucción, venta) | 8 | 0 | 8 | | |
| Registro en la matriz Excel | 6.5 | 0 | 6.5 | | X |
| Corrección de ortografía en los documentos | 0 | 6 | 6 | | |
| Escaneado de documentos (guía transportista, guía remitente, manifiesto, acta de conformidad) y guardar con código establecido | 8 | 0 | 8 | | |
| Codificación del certificado en la matriz Excel | 4 | 0 | 4 | | X |
| Elaboración del certificado en Word | 10 | 0 | 10 | | |
| Guardar el certificado en pdf | 2 | 0.5 | 2.5 | | |
| Espera de la constancia del relleno sanitario o seguridad | 0 | 2880 | 2880 | | |
| Unir el certificado, constancia del relleno y los documentos escaneados, guardarlo con su código establecido. | 5 | 0 | 5 | | x |
| Envío de certificados completos escaneados al correo de los clientes | 10 | 0 | 10 | X | |
| Total: | | | 11580 | 1 | 3 |

Como se observa en la tabla n°11, en el valor agregado del proceso de elaboración de certificados se hallaron 11 actividades, teniendo como resultando entre la sumatoria del tiempo efectivo y tiempo muerto de 11 580 minutos (equivale a 8.04 días) para finalizar la actividad hasta el envío por correo a los clientes con una actividad que agrega valor para el cliente que es el envío por correo de los documentos escaneados y ordenados (guía transportista, guía remitente,

manifiestos, acta de conformidad), con la constancia emitida por el relleno sanitario o de seguridad, y el certificado de servicio. Por otro lado, se cuenta con tres actividades que agregan valor a la empresa; entre ellos; el registro en la matriz Excel, la codificación de los certificados emitidos y guardar el escaneado completo en un drive.

Tabla n°12. Valor documentario después de la implementación

| MATRIZ DE VALOR AGREGADO | | | | | |
|--|-----------------------------|---------------------|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| Proceso: | Elaboración del certificado | | Área: | Documentación | |
| Actividades | Tiempo efectivo (min) | Tiempo muerto (min) | Tiempo total del ciclo (min) | Valor agregado al cliente | Valor agregado a la empresa |
| Recepción de documentos | 0 | 1440 | 1440 | | |
| Revisión de la matriz Excel | 3 | 0 | 3 | | X |
| Corrección de ortografía en los documentos | 0 | 6 | 6 | | |
| Escaneado de documentos (guía transportista, guía remitente, manifiesto, acta de conformidad) y guardar con código establecido | 8 | 0 | 8 | | |
| Codificación del certificado en la matriz Excel | 2 | 0 | 2 | | X |
| Elaboración de certificados en la plantilla elaborada en Word | 4 | 0 | 4 | | |
| Guardar el certificado en pdf | 2 | 0.5 | 2.5 | | |
| Espera de la constancia del relleno sanitario | 0 | 2880 | 2880 | | |
| Unir el certificado, constancia del relleno y los documentos escaneados, guardarlo con su código establecido. | 5 | 0 | 5 | | X |
| Certificados compartidos específicamente al drive para cada cliente | 2 | 0 | 2 | X | |
| | | Total: | 4352.5 | 1 | 3 |

Como se observa en la tabla n°12, el valor agregado del proceso de elaboración de certificados se hallaron 10 actividades, teniendo como resultando entre la sumatoria del tiempo efectivo y tiempo muerto de 4352.5 minutos (equivale a 3.02 días) para finalizar la actividad con subir el archivo completo (certificado, constancia del relleno, guía transportista, guía remitente, manifiesto y acta de conformidad) en drive para compartirlo con cada cliente.

Con respecto al primer indicador correspondiente a la dimensión de gestión documentaria se interpreta lo siguiente:

$$\% V.A. = \frac{\text{Actividades antes} - \text{Actividades después}}{\text{Actividades antes}}$$

$$\% V.A. = \frac{11 - 10}{11}$$

$$\% V.A. = 9 \%$$

Se interpreta que para la elaboración de certificados se disminuyó un 9% en las actividades que antes se realizaba.

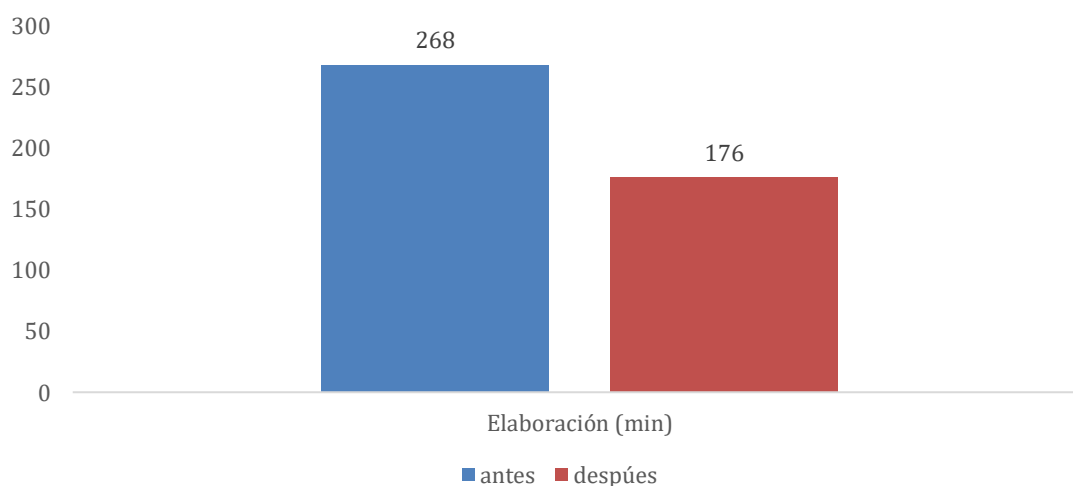
$$\% M.T. = \frac{\text{Tiempo total antes} - \text{Tiempo total después}}{\text{Tiempo total antes}}$$

$$\% M.T. = \frac{11580 \text{ min} - 4352.5 \text{ min}}{11580 \text{ min}}$$

$$\% M.T. = 62.41 \%$$

Se interpreta que para la elaboración de certificados hasta la entrega virtual al cliente se demoraba 11580 min (equivale a 8.04 días), después de la implementación se demora 4352.6 min (equivale a 3.02 días), disminuyendo un 62.41% en las entregas virtuales a los clientes.

Figura N°14. Valor agregado en la gestión documentaria



Indicador n°3: Nivel de conformidad

Para la medición de este indicador se considera las entregas a tiempo de los certificados emitidos por el área de documentación, que como meta se tiene 7 días de entrega como límite, en el primer test de consideraron los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2022, y para el segundo test se consideraron los meses de febrero, marzo y abril del año 2023 (Anexo n°6).

Tabla n°13. Nivel de conformidad antes de la implementación

| N° SEMANA | RESULTADO |
|------------------|------------------|
| 1 | 0.1765 |
| 2 | 0.0714 |
| 3 | 0.2727 |
| 4 | 0.7619 |
| 5 | 0.5313 |
| 6 | 0.5417 |
| 7 | 0.5806 |
| 8 | 0.6000 |
| 9 | 0.6061 |
| 10 | 0.4643 |
| 11 | 0.5510 |
| 12 | 0.8333 |
| TOTAL | 49.92% |

En la tabla n°13, se interpreta que en el primer test el nivel de conformidad equivale a 49.92%, la cual es alarmante, ya que, los certificados no están siendo redactados correctamente, tal motivo, cuando llega a manos del cliente, percibe que algunos datos están mal redactados, generando una inconformidad y retrasos en la regularización, estos problemas, se encuentran en los certificados y en las guías remitentes transportistas y en los manifiestos. Por ello, la solución inmediata, fue analizar todos los residuos peligroso y no peligrosos de los clientes, para crear un instructivo del llenado del manifiesto (Anexo n°18) donde estandarice todos los residuos, dicho modo, ese instructivo está colocado en las unidades vehiculares y también en un drive, donde pueden visualizarlo los conductores, y si en todo caso, el cliente quiere con otra descripción, puede llamar al área de documentación para llegar a un acuerdo, de la misma manera con la guía remitente transportista, con

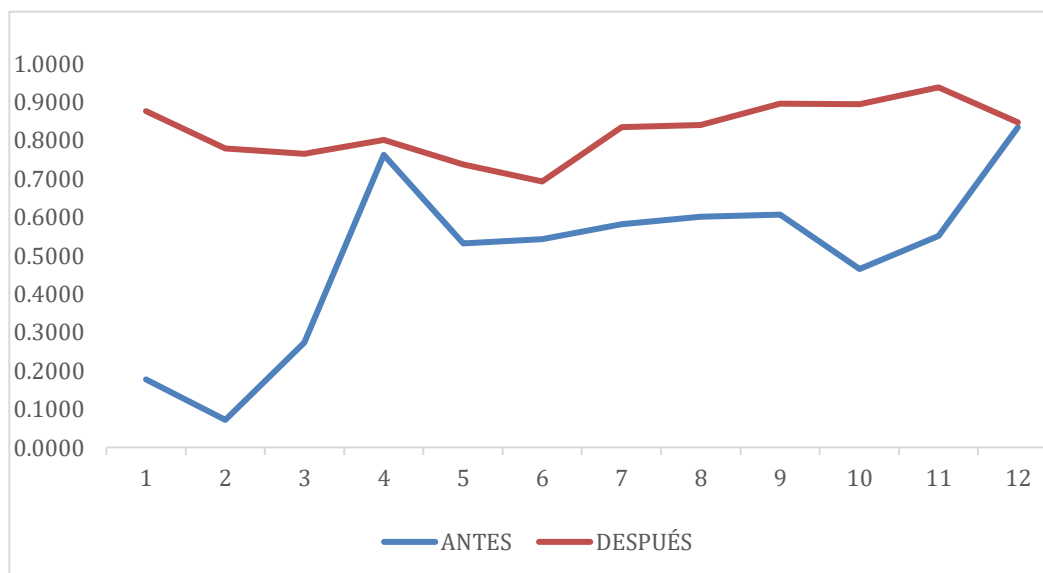
respecto a la redacción del certificado, se creó un matriz en Excel (con macros), donde reconoce el residuo estandarizado, y los datos del cliente para evitar fallas ortográficas en la realización de los certificados.

Tabla n°14. Nivel de conformidad después de la implementación

| N° SEMANA | RESULTADO |
|--------------|---------------|
| 1 | 0.8750 |
| 2 | 0.7778 |
| 3 | 0.7647 |
| 4 | 0.8000 |
| 5 | 0.7368 |
| 6 | 0.6923 |
| 7 | 0.8333 |
| 8 | 0.8400 |
| 9 | 0.8947 |
| 10 | 0.8936 |
| 11 | 0.9375 |
| 12 | 0.8462 |
| TOTAL | 82.43% |

En la tabla n°14, se interpreta que después de la implementación equivale a 82.43%, mejorando en un 35.51%.

Figura n°15. Nivel de conformidad en la gestión documentaria



Indicador n°4: Nivel de cumplimiento documentario legal

Para la medición de este indicador se considera las entregas a tiempo de los documentos legales que son fiscalizados por entidades responsables del medio ambiente (manifiestos, constancias de rellenos) que según ley, son quince días calendarios como máximo para la devolución de los manifiestos al generador (cliente) en el primer test se consideraron los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2022, y para el segundo test se consideraron los meses de febrero, marzo y abril del año 2023 (Anexo n°8).

Tabla n°15. Cumplimiento documentario antes de la implementación

| N° SEMANA | RESULTADO |
|------------------|------------------|
| 1 | 0.5455 |
| 2 | 0.3636 |
| 3 | 0.5385 |
| 4 | 0.3333 |
| 5 | 0.3333 |
| 6 | 0.1429 |
| 7 | 0.2857 |
| 8 | 0.7778 |
| 9 | 0.7143 |
| 10 | 0.5000 |
| 11 | 0.8889 |
| 12 | 0.9444 |
| TOTAL | 53.07% |

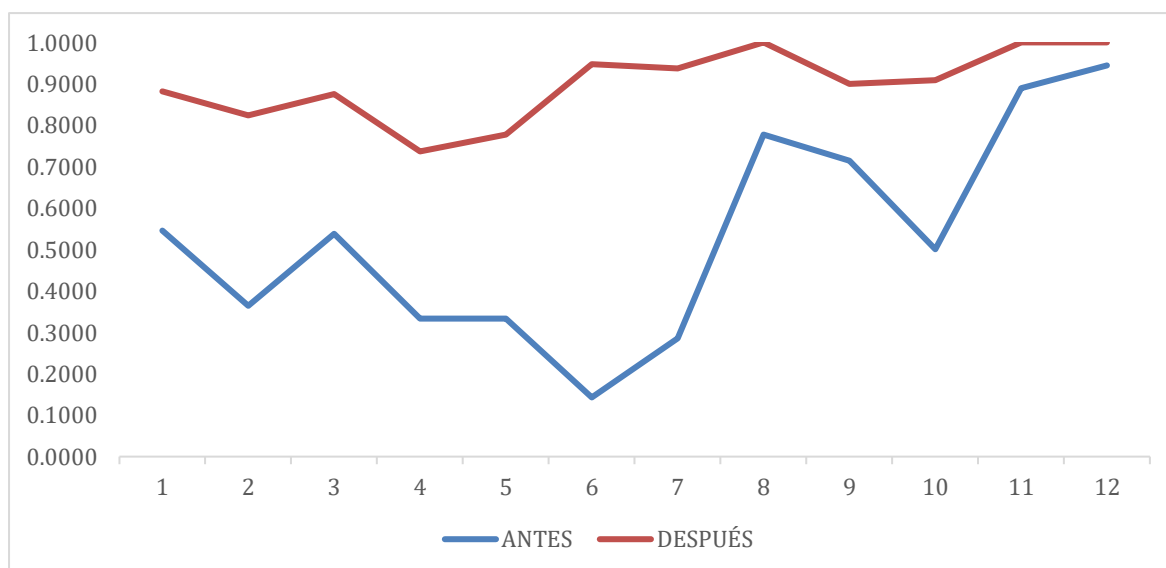
En la tabla n°15, se interpreta que en el primer test el nivel de conformidad equivale a 53.07%, esto se debe por la tardanza en la entrega de los documentos, debido a que no existe una coordinación para la entrega de los documentos fiscalizados, la empresa no cuenta con un Courier, ya que, aumentaría el costo en el proceso, por ello, la solución se dio conversar con cada cliente, para crear un drive personalizado y ordenadamente colgar los documentos legales unidos con los certificados escaneados (constancia del relleno, manifiesto, acta de conformidad) hasta que en el próximo servicio mediante la unidad vehicular y el personal a cargo se entregue dichos documentos.

Tabla n°16. Cumplimiento documentario después de la implementación

| N° SEMANA | RESULTADO |
|--------------|---------------|
| 1 | 0.8824 |
| 2 | 0.8235 |
| 3 | 0.8750 |
| 4 | 0.7368 |
| 5 | 0.7778 |
| 6 | 0.9474 |
| 7 | 0.9375 |
| 8 | 1.0000 |
| 9 | 0.9000 |
| 10 | 0.9091 |
| 11 | 1.0000 |
| 12 | 1.0000 |
| TOTAL | 89.91% |

En la tabla n°16, se interpreta que después de la implementación equivale a 89.91%, mejorando en un 36.84%.

Figura n°16. Resultado del cumplimiento documentario



Dimensión: Gestión de operaciones

Indicador n°5: Valor agregado

El área de operaciones como resalta en la ficha de registros de puntos críticos (tabla n°4), también es un punto crítico, por lo que, el problema principal es la demora en el envío de la programación al grupo, programar personal sin inducción al cliente y el registro de las guías remitente transportista ya que, existe una gran cantidad de guías perdidas. Por lo que, se realizó una política interna con el área comercial, para recibir servicios hasta las 16:00 horas, y programar con tiempo, caso particular, si pasa las 16:00 horas, se considera un servicio de emergencia.

Por otro lado, se modificó la base de datos del área de operaciones con el fin de implementar los indicadores, y automatizar el proceso de registro de guías remitente transportista y crear un drive para compartir la base de datos con personal con inducción perteneciente al área SSOMA para que el supervisor de operaciones pueda programar viendo el personal idóneo que cumple con los requisitos de ingreso al cliente.

A continuación, se presenta las actividades.

Tabla n°17. Valor agregado en la gestión de operaciones (antes)

| MATRIZ DE VALOR AGREGADO | | | | | |
|---|--------------------------------|---------------------|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| Proceso: | Elaboración de la programación | | Área: | Operaciones | |
| Actividades | Tiempo efectivo (min) | Tiempo muerto (min) | Tiempo total del ciclo (min) | Valor agregado al cliente | Valor agregado a la empresa |
| Recepción de los pedidos del área comercial | 0 | 0 | 0 | | |
| Solicitar al área SSOMA la base de datos con el personal con inducción | 2 | 20 | 22 | | |
| Solicitar al área de mantenimiento las unidades programadas para el mantenimiento respectivo. | 2 | 15 | 17 | | |
| Visualizar por GPS las ubicaciones de los vehículos | 15 | 2 | 17 | | |

| | | | | |
|--|----|---------------|------------|----------|
| Coordinar con los conductores en dejar limpio las unidades y sin carga de mercadería | 14 | 5 | 19 | |
| Realizar la programación | 35 | 0 | 35 | |
| Separación de guías transportista, actas de conformidad y apunte en la base de datos de Excel | 45 | 0 | 45 | x |
| Envío de la programación al grupo de what sapp | 2 | 1 | 3 | |
| Espera de los documentos elaborados por el área SIG (manifiesto, ATS, declaración jurada, traje tyvek, etc.) | 0 | 35 | 35 | |
| Entrega y registro de los gastos por unidad vehicular. | 30 | 10 | 40 | x |
| Entregar a cada conductor responsable según programación | 35 | 0 | 35 | |
| | | Total: | 268 | 0 |
| | | | | 2 |

Tal y como se muestra en la tabla n°17, el valor agregado del proceso de elaboración de la programación se hallaron 11 actividades, teniendo como resultado entre la sumatoria del tiempo efectivo y tiempo muerto de 268 minutos (equivale a 4.46 horas) para finalizar la actividad hasta el envío a las unidades vehiculares correspondientes. Por otro lado, se cuenta con dos actividades que agregan valor a la empresa; entre ellos; el registro a la matriz Excel de las guías remisión transportistas, y el registro de los gastos por unidad vehicular.

Tabla n°18: Valor agregado en la gestión de operaciones (después)

| MATRIZ DE VALOR AGREGADO | | | | | |
|---|--------------------------------|---------------------|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| Proceso: | Elaboración de la programación | | Área: | Operaciones | |
| Actividades | Tiempo efectivo (min) | Tiempo muerto (min) | Tiempo total del ciclo (min) | Valor agregado al cliente | Valor agregado a la empresa |
| Recepción de los pedidos del área comercial | 0 | 0 | 0 | | |

| | | | | |
|--|----|---------------|------------|----------|
| Visualizar la carpeta compartida, con la base de datos del personal con inducción del área SSOMA, | 5 | 0 | 5 | X |
| Visualizar por GPS las ubicaciones de los vehículos | 2 | 15 | 17 | |
| Coordinar con los conductores en dejar limpio las unidades y sin carga de mercadería | 15 | 2 | 17 | |
| Realizar la programación | 14 | 0 | 14 | |
| Separación de guías transportista, actas de conformidad y apunte en la base de datos de Excel | 25 | 0 | 25 | X |
| Envío de la programación al grupo de what sapp | 2 | 1 | 3 | |
| Espera de los documentos elaborados por el área SIG (manifiesto, ATS, declaración jurada, traje tyvek, etc.) | 0 | 35 | 35 | |
| Entrega y registro de los gastos por unidad vehicular. | 20 | 10 | 30 | X |
| Entregar a cada conductor responsable según programación | 30 | 0 | 30 | |
| | | Total: | 176 | 0 |
| | | | | 3 |

Como se observa en la tabla n°18, el valor agregado del proceso de elaboración de la programación se hallaron 10 actividades, teniendo como resultado entre la sumatoria del tiempo efectivo y tiempo muerto de 176 minutos (equivale a 2.93 horas) para finalizar la actividad hasta el envío a las unidades vehiculares correspondientes. Por otro lado, se cuenta con tres actividades que agregan valor a la empresa; entre ellos; el registro a la matriz Excel de las guías remisión transportistas, y el registro de los gastos por unidad vehicular y la carpeta compartida del área SSOMA.

para el *quinto indicador* correspondiente a la dimensión de gestión de operaciones se interpreta lo siguiente:

$$\% V.A. = \frac{\text{Actividades antes} - \text{Actividades despúes}}{\text{Actividades antes}}$$

$$\% V.A. = \frac{11 - 10}{11}$$

$$\% V.A. = 9 \%$$

Se interpreta que para la elaboración de la programación se disminuyó un 9% en las actividades que antes se realizaba.

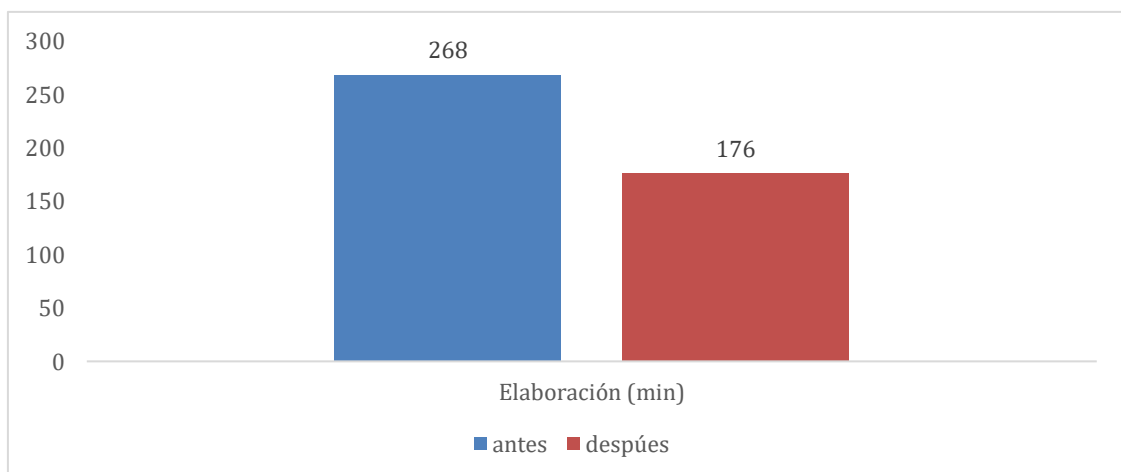
$$\% M.T. = \frac{\text{Tiempo total antes} - \text{Tiempo total despúes}}{\text{Tiempo total antes}}$$

$$\% M.T. = \frac{268 \text{ min} - 176 \text{ min}}{268 \text{ min}}$$

$$\% M.T. = 34.32 \%$$

Se interpreta que para la elaboración de la programación hasta el envío a las unidades vehiculares correspondientes se demoraba 268 min (equivale a 4.46 horas), después de la implementación se demora 176 min (equivale a 2.93 horas), disminuyendo un 34.32% en la elaboración de la programación.

Figura n°17. Valor agregado en la gestión de operaciones



Variable dependiente: Satisfacción del cliente

Para nuestra variable dependiente, consideramos dos ítems importantes que ayudará en el análisis cuantitativo de la satisfacción de nuestros clientes en la prestación de servicios, consideramos la fiabilidad y capacidad de respuesta.

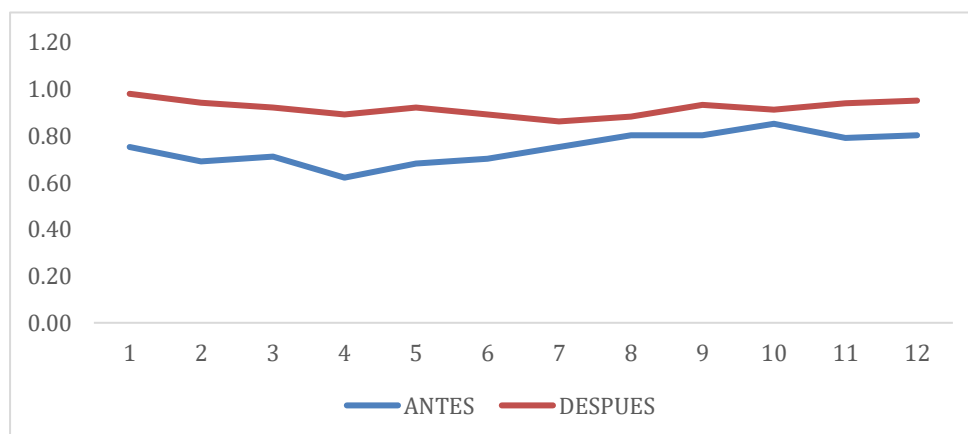
Indicador n°6: Nivel de cumplimiento del servicio.

Para este indicador, necesitamos la base de datos del área de operaciones, y se considera la hora de llegada establecida en la programación, en el primer test se consideraron los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2022, y para el segundo test se consideraron los meses de febrero, marzo y abril del año 2023 (Anexo n°10).

Tabla n°19. Resultados de fiabilidad

| N° | ANTES | DESPUES |
|--------------|--------------|--------------|
| 1 | 0.75 | 0.98 |
| 2 | 0.69 | 0.94 |
| 3 | 0.71 | 0.92 |
| 4 | 0.62 | 0.89 |
| 5 | 0.68 | 0.92 |
| 6 | 0.70 | 0.89 |
| 7 | 0.75 | 0.86 |
| 8 | 0.80 | 0.88 |
| 9 | 0.80 | 0.93 |
| 10 | 0.85 | 0.91 |
| 11 | 0.79 | 0.94 |
| 12 | 0.80 | 0.95 |
| Total | 74.5% | 91.7% |

Figura n°18: Resultado de la fiabilidad



En la tabla n°19 y en la figura n°18, se interpreta que en el primer test el nivel de fiabilidad equivale a 74.5%, después de la implementación equivale a 91.7%, mejorando en un 17.2%.

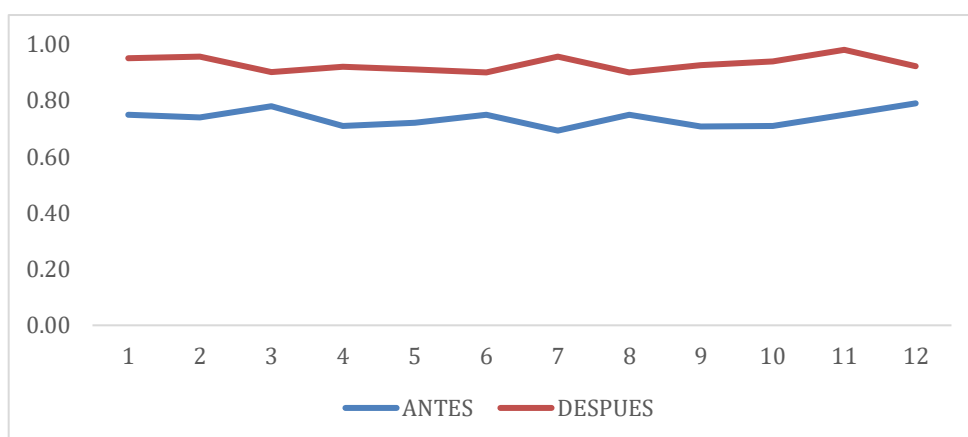
Indicador n°7: Servicios perfectos.

Para este indicador, necesitamos la base de datos del área comercial, operaciones y documentación, considerando el servicio realizado según la hora programada del área comercial con los clientes, el servicio realizado, supervisada por el área de operaciones y la entrega de documentos legales y certificados conformes a cargo del área de documentación. En el primer test se consideraron los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2022, y para el segundo test se consideraron los meses de febrero, marzo y abril del año 2023 (Anexo n°12).

Tabla n°20. Resultados de servicios perfectos

| N° | ANTES | DESPUES |
|--------------|--------------|----------------|
| 1 | 0.75 | 0.95 |
| 2 | 0.74 | 0.96 |
| 3 | 0.78 | 0.90 |
| 4 | 0.71 | 0.92 |
| 5 | 0.72 | 0.91 |
| 6 | 0.75 | 0.90 |
| 7 | 0.69 | 0.96 |
| 8 | 0.75 | 0.90 |
| 9 | 0.71 | 0.93 |
| 10 | 0.71 | 0.94 |
| 11 | 0.75 | 0.98 |
| 12 | 0.79 | 0.92 |
| Total | 73.8% | 93.0% |

Figura n°19. Resultado de los servicios perfectos



En la tabla n°20 y en la figura n°19, se interpreta que, en el primer test, los servicios perfectos equivalen a 73.8%, después de la implementación equivale a 93.0%, mejorando en un 19.2%.

Indicador n°7: Servicios de emergencia atendidas

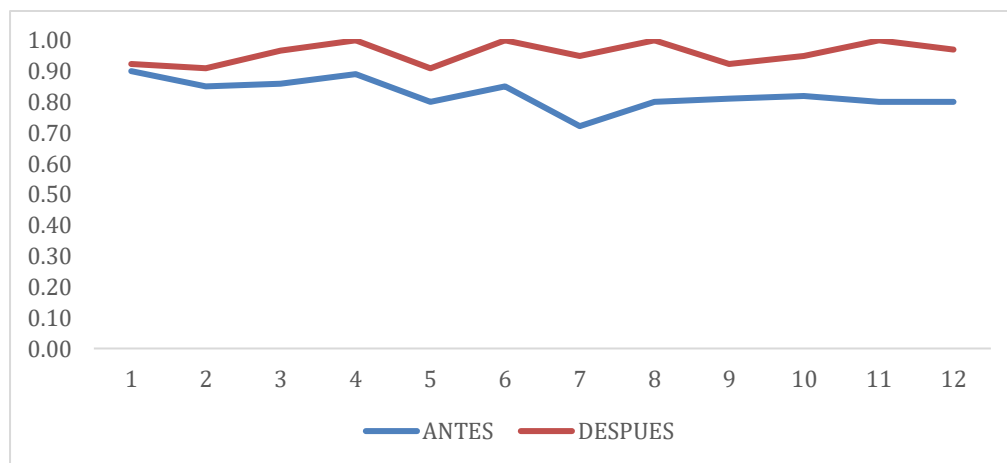
Para este indicador, necesitamos la base de datos de operaciones, considerando los servicios que se programen después de las 16:00 horas, como quedó establecido en política interna del área comercial (pag.53), ya que, se considera como servicios de emergencia, la cual requiere de nuestra respuesta inmediata. En el primer test se consideraron los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2022, y para el segundo test se consideraron los meses de febrero, marzo y abril del año 2023 (Anexo n°14).

Tabla n°21. Resultados de servicios de emergencia

| N° | ANTES | DESPUES |
|----|-------|---------|
| 1 | 0.90 | 0.923 |
| 2 | 0.85 | 0.910 |
| 3 | 0.86 | 0.967 |
| 4 | 0.89 | 1.000 |
| 5 | 0.80 | 0.909 |
| 6 | 0.85 | 1.000 |
| 7 | 0.72 | 0.950 |

| | | |
|--------------|--------------|--------------|
| 8 | 0.80 | 1.000 |
| 9 | 0.81 | 0.923 |
| 10 | 0.82 | 0.950 |
| 11 | 0.80 | 1.000 |
| 12 | 0.80 | 0.970 |
| Total | 82.5% | 95.8% |

Figura n°20. Resultado de los servicios de emergencia



En la tabla n°21 y en la figura n°20, se interpreta que, en el primer test, los servicios perfectos, equivale a 82.5%, después de la implementación equivale a 95.8%, mejorando en un 13.3%.

4.3. Análisis inferencial para cada hipótesis

4.3.1. Análisis de la hipótesis general

PRUEBA DE NORMALIDAD

Para la contrastación de la hipótesis general, se necesita determinar si los datos resultantes de satisfacción del cliente antes y después, tienen un comportamiento **paramétrico**, si la serie de datos son menores o iguales a 30, se procede con el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Will.

Regla de decisión:

Si $\text{sig} \leq 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento **no paramétrico**.

Si $\text{sig} > 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento **paramétrico**.

Tabla N°22. Prueba de normalidad de la hipótesis general

| | Estadístico | Shapiro-Wilk gl | Sig. |
|--------------------------------|-------------|--------------------|------|
| satisfaccióndelcliente_antes | .904 | 12 | .176 |
| satisfaccióndelcliente_Despues | .898 | 12 | .149 |

Interpretación:

De la tabla n°22, se puede verificar que la significancia de la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, antes y después, tienen valores mayores a 0.05, respectivamente. Por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, queda demostrado que tienen comportamientos **paramétricos**. Dado que lo que se quiere es saber si la satisfacción del cliente ha incrementado, se procederá al análisis de contrastación de la hipótesis general con el estadístico T de estudent.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

H₀: La GESTIÓN POR PROCESOS no incrementa la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L.

H_a: La GESTIÓN POR PROCESOS incrementa la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{\text{SatisfacciondelclienteAntes}} \geq \mu_{\text{SatisfacciondelclienteDespues}}$$

$$H_a: \mu_{\text{SatisfacciondelclienteAntes}} < \mu_{\text{SatisfacciondelclienteDespues}}$$

Tabla N°23. Prueba T de la hipótesis general

Estadísticas de muestras emparejadas

| | | Media | N | Desv. estándar | Media de error estándar |
|-------|--------------------------------|-------|----|----------------|-------------------------|
| Par 1 | satisfacciondelcliente_antes | .4529 | 12 | .04578 | .01322 |
| | satisfacciondelcliente_Despues | .8173 | 12 | .04183 | .01208 |

Interpretación: Tabla n°23, ha quedado demostrado que la media de satisfacción del cliente antes (0.4529) es menor que la media de satisfacción del cliente después (0.8173), por consiguiente, no se cumple $H_0: \mu_{SCa} \geq \mu_{SCd}$, en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la GESTIÓN POR PROCESOS no incrementa la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Por otro lado, si se cumple $H_a: \mu_{SCa} < \mu_{SCd}$ y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que la GESTIÓN POR PROCESOS incrementa la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE de la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L.

4.3.2. Análisis de la primera hipótesis específica

PRUEBA DE NORMALIDAD. AL INDICADOR FIABILIDAD

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

Regla de decisión:

Si $sig \leq 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento **no paramétrico**

Si $sig > 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento **paramétrico**.

Tabla N°24. Prueba de normalidad de la primera hipótesis específica

| | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| fiabilidad_antes | .956 | 12 | .727 |
| fiabilidad_Despues | .983 | 12 | .992 |

Interpretación:

De la tabla n°24, se puede verificar que la significancia de la **FIABILIDAD**, antes y después, tienen valores mayores a 0.05, respectivamente. Por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, queda demostrado que tienen comportamientos **paramétricos**. Dado que lo que se quiere es saber si la fiabilidad ha incrementado, se procederá al análisis de contrastación de la hipótesis general con el estadístico T de student.

Contrastación de la primera hipótesis específica

H₀: La GESTIÓN POR PROCESOS no incrementa la FIABILIDAD en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L.

H_a: La GESTIÓN POR PROCESOS incrementa la FIABILIDAD en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L.

Regla de decisión:

H₀: $\mu_{\text{FiabilidadAntes}} \geq \mu_{\text{FiabilidadDespues}}$

H_a: $\mu_{\text{FiabilidadAntes}} < \mu_{\text{FiabilidadDespues}}$

Tabla N°25. Prueba T de la primera hipótesis específica

Estadísticas de muestras emparejadas

| | | Media | N | Desv. estándar | Media de error estándar |
|-------|--------------------|-------|----|----------------|-------------------------|
| Par 1 | fiabilidad_antes | .7450 | 12 | .06626 | .01913 |
| | fiabilidad_Después | .9175 | 12 | .03361 | .00970 |

Interpretación: Tabla n°25, ha quedado demostrado que la media de fiabilidad antes (0.7450) es menor que la media de fiabilidad después (0.9175), por consiguiente, no se cumple $H_0: \mu_{fa} \geq \mu_{fd}$, en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la GESTIÓN POR PROCESOS no incrementa la FIABILIDAD. Por otro lado, si se cumple $H_a: \mu_{fa} < \mu_{fd}$ y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que la GESTIÓN POR PROCESOS incrementa la FIABILIDAD en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L.

4.3.3. Análisis de la segunda hipótesis específica

PRUEBA DE NORMALIDAD. AL INDICADOR CAPACIDAD DE RESPUESTA

A fin de poder contrastar la hipótesis general, es necesario primero determinar si los datos que corresponden a las series de la CAPACIDAD DE RESPUESTA antes y después tienen un comportamiento paramétrico, para tal fin y en vista que las series de ambos datos son MENORES O IGUALES QUE 30, se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Will.

Regla de decisión:

Si $sig \leq 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento **no paramétrico**

Si $sig > 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento **paramétrico**.

Tabla N°26. Prueba de normalidad de la segunda hipótesis específica

| | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Capacidadderespuesta_Antes | .933 | 12 | .413 |
| Capacidadderespuesta_Después | .934 | 12 | .424 |

Interpretación:

Tabla n°26, se puede verificar que la significancia de la **CAPACIDAD DE RESPUESTA**, antes y después, tienen valores mayores a 0.05, respectivamente. Por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, queda demostrado que tienen comportamientos **paramétricos**. Dado que lo que se quiere es saber si la capacidad de respuesta ha incrementado, se procederá al análisis de contrastación de la hipótesis general con el estadístico T de estudent.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

H₀: La GESTIÓN POR PROCESOS no incrementa la CAPACIDAD DE RESPUESTA en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L.

H_a: La GESTIÓN POR PROCESOS incrementa la CAPACIDAD DE RESPUESTA en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L.

Regla de decisión:

H₀: $\mu_{\text{capacidadderespuestaAntes}} \geq \mu_{\text{CapacidadderespuestaDespues}}$

H_a: $\mu_{\text{capacidadderespuestaAntes}} < \mu_{\text{CapacidadderespuestaDespues}}$

Tabla N°27. Prueba T de la segunda hipótesis específica

Estadísticas de muestras emparejadas

| | | Media | N | Desv. estándar | Media de error estándar |
|-------|----------------------------------|-------|----|-------------------|----------------------------|
| Par 1 | Capacidadesrespuesta_ Antes | .6090 | 12 | .04829 | .01394 |
| | Capacidadesrespuesta_ Después | .8914 | 12 | .03795 | .01095 |

Interpretación:

Tabla n°27, ha quedado demostrado que la media de capacidad de repuesta antes (0.6090) es menor que la media de capacidad de respuesta después (0.8914), por consiguiente, no se cumple $H_0: \mu_{CRa} \geq \mu_{CRd}$, en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la GESTIÓN POR PROCESOS no incrementa la CAPACIDAD DE RESPUESTA. Por otro lado, si se cumple $H_a: \mu_{CRa} < \mu_{CRd}$ y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que la GESTIÓN POR PROCESOS incrementa la CAPACIDAD DE RESPUESTA en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L.

V. DISCUSIÓN

Posterior a la implementación de la gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC EIRL, Ate, se logró cumplir con los objetivos planteados en el presente estudio. Asimismo, con los resultados obtenidos se logró realizar comparaciones con otros resultados que fueron analizados y que guardan similitud con la investigación.

Se observa en tabla n° 26 los resultados que se obtuvieron del análisis de la variable satisfacción del cliente mediante la aplicación de esta herramienta de ingeniería haciendo una comparación y discusión de 12 semanas antes y 12 semanas después, en donde existía una media de (0.4529) antes y (0.8173) después. Se acepta la hipótesis general alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0) poniendo en evidencia que la gestión por procesos sí mejora significativamente la satisfacción del cliente en Inversiones Bermarc EIRL, Ate, 2023. Asimismo, se concuerda con la relación de resultados logrados con Chavez y Solis (2020) en su investigación titulada Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa R&S el cual tuvo como propósito principal evidenciar la relación entre ambas variables para analizar la manera en que la gestión por procesos incrementa la satisfacción del cliente. Este estudio fue aplicado y cuantitativo, con una muestra de 7 semanas que fueron evaluadas antes y después de la implementación mediante análisis documentarios y fichas de registro. Se obtuvo como resultado del indicador un 0.31 antes a 0.55 después, lo que es equivalente a un incremento de 77.42%. Por tanto, se concluyó que el resultado es aceptable y se procedió a rechazar la H_0 para aceptar la H_a propuesta que comprueba la efectividad de la herramienta aplicada. Por otro lado, Soria (2019) nos demuestra en su estudio titulado Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en el área de consulta externa de la clínica Pro Salud SAC – 2019, cuyo objetivo general de investigación fue implementar la gestión por procesos para lograr un incremento en la satisfacción de sus clientes. El estudio se realizó con una población de 123 clientes, asimismo, los resultados alcanzados tuvieron un impacto positivo ya que se consiguió mejorar la satisfacción del cliente de un 54% antes y 75% después de la implementación.

Se demuestra la contrastación de la primera hipótesis específica con respecto a la fiabilidad, expuesta y detallada en la tabla n° 28 en donde se aprecian los resultados de la media de fiabilidad con cifras previas de (0.7450) y posterior de (0.9175), por ello se procede a aceptar la H_a demostrado que la gestión por procesos si mejora la fiabilidad en la empresa Inversiones Bermarc EIRL, Ate, 2023 y se procede a rechazar la hipótesis nula. De igual manera, Angeles y Huerta (2021) en su investigación titulada Aplicación de Gestión por Procesos en la empresa Servicios Generales Pardo E.I.R.L, para incrementar la satisfacción del cliente, el cual tuvo como objetivo específico incrementar los índices de fiabilidad por medio de la implementación de la gestión por procesos obteniendo una media (0.5000) antes y (0.8560) después, la fiabilidad incrementó en un promedio previo de 50% a 86.56% posterior por ende, se acepta la hipótesis alterna respaldando que la gestión por procesos sí mejoró la fiabilidad en la empresa de servicios generales Pardo EIRL. Por otro lado, el aporte de Polo (2021) en su trabajo de investigación gestión de procesos para incrementar la satisfacción del cliente en Jireh medica SAC, cuyo objetivo específico se desarrolló en evaluar si la gestión por procesos incrementa la fiabilidad obteniendo como resultados un antes de 89.33% y un después de 97.43% por lo que fue preciso validar la hipótesis alterna, ya que, hubo una mejora del 8% comprobando que la herramienta implementada en la empresa dio resultados positivos.

Se detalla la contrastación de la segunda hipótesis específica acerca de la capacidad de respuesta, la cual se expone y detalla en la tabla n° 30. Se obtuvieron resultados de la media de capacidad de respuesta antes (0.6090) y después (0.8914), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna del estudio demostrando que la gestión por procesos si mejora la capacidad de respuesta en la empresa Inversiones Bermarc EIRL, Ate, 2023 y se procede a rechazar la hipótesis nula. De igual manera Huatuco y Oscurima (2020) en su investigación titulada Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en la recepción de documentos de la empresa Falabella, cuyo objetivo específico de estudio fue implementar la gestión por procesos para mejorar la capacidad de respuesta de la empresa en mención, obteniendo como resultados estadísticos luego de 8 semanas de evaluación una mejora en la media del indicador de 92.52% a 97.54% por tanto incrementó en un

5.02% y con respecto a su nivel de significancia fue de 0.001 con lo que se procedió a aceptar la H_a del investigador. Asimismo, se concuerda con Angeles y Huerta (2021) en su investigación titulada Aplicación de Gestión por Procesos en la empresa Servicios Generales Pardo E.I.R.L, para incrementar la satisfacción del cliente, el cual tuvo como objetivo específico incrementar la capacidad de respuesta mediante la aplicación de la gestión por procesos obteniendo una media (0.5567) antes y (0.8673) después, por tanto, la capacidad de respuesta incrementó en un promedio previo de 55.56% a 86.67%. Se acepta la hipótesis alterna respaldando que la gestión por procesos sí incrementó la capacidad de respuesta en la empresa de servicios generales Pardo EIRL.

VI. CONCLUSIONES

Primera conclusión

Se concluye que la gestión por procesos incrementa **significativamente** la satisfacción de los clientes en un 21.1%, teniendo como resultado del pre test un 73.4% y después de la aplicación del proyecto en el post test se obtuvo un 94.5%. Así mismo, se verifica en la contrastación de hipótesis mostrada en la **tabla n°23**, la cual indica que la media antes de la implementación fue 0.4529 y la media después es 0.8173 en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., analizada en el año 2023. Dichos resultados se lograron gracias a la mejora en los puntos críticos detectados mejorando la coordinación entre áreas, los trabajadores fueron capacitados y recibieron una reinducción con respecto a los procesos y funciones de la empresa, así mismo se capacitó al personal completo sobre buenas prácticas de documentación, por otro se eliminaron los reprocesos en la data registrada, se implementaron indicadores para un mejor control y seguimiento operativo, por último se redujo el tiempo de entrega de los certificados.

Segunda conclusión

Se concluye que la gestión por procesos incrementa la fiabilidad con los clientes, lo cual queda demostrado en la **tabla n°19**, teniendo como resultado del pre test un 74.50% y después de la aplicación del proyecto un post test con 91.70%, el cual se logra evidenciar en la contrastación de hipótesis detallada en la **tabla n°25**, indicando que la media antes fue de 0.7450 y la media después es 0.9175 en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., analizada en el año 2023. Se logró incrementar la fiabilidad con la implementación y seguimiento del indicador de nivel de cumplimiento de los servicios el cual fue evaluado por 24 semanas, los resultados se obtuvieron calculando los servicios realizados a tiempo entre los servicios totales por semana. Este indicador permitió conocer el nivel de puntualidad que le ofrecíamos a los clientes según la programación establecida.

Tercera conclusión

Se concluye que la gestión por procesos incrementa la capacidad de respuesta con los clientes, teniendo como resultado de pre test un 60.89% y después de la aplicación del proyecto en el post test un 89.19%. Estos resultados, se pueden corroborar en la contrastación de hipótesis mostrada en la **tabla n°27**, indicando que la media antes fue de 0.609 y la media después es de 0.891 en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., analizada en el año 2023. La mejora en la capacidad de respuesta se consiguió gracias a la implementación de dos indicadores, el primero fue para el análisis de los servicios perfectos que durante 24 semanas se analizaron con el número de servicios perfectos entre los servicios totales realizados por semana. El segundo indicador fue para evaluar lo servicios de emergencia atendidos, que durante 24 semanas se analizó con el número de servicios de emergencias registrados entre los servicios de emergencias solicitados por los clientes, de esa manera se logró evaluar y mejorar la capacidad de respuesta de la empresa Inversiones Bermarc E.I.R.L.

VII. RECOMENDACIONES

La gestión por procesos en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. del distrito de Ate, obtuvo un incremento en la satisfacción de los clientes del 21.1%, además que a mayor cantidad de clientes satisfechos se obtendrá mayores ventas, por ende, más utilidades, por lo que, se recomienda que se continúe con la aplicación de la gestión por procesos en la presente empresa.

Con la aplicación de la gestión por procesos en las áreas de operaciones, documentación y las capacitaciones al personal operativo, se obtuvo una mayor comunicación, logrando acelerar la coordinación entre áreas, aumentando la fiabilidad y capacidad de respuesta a los clientes, por lo que, se recomienda continuar con la aplicación, pero, expandiendo a otras áreas donde se necesite mejorar el flujo de información y acelerar el proceso con la menor cantidad de recursos.

Por último, se recomienda a la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., continuar con la evaluación de actividades de cada proceso, con el fin de encontrar un cuello de botella y poder darle solución inmediata, con la visión direccionada de la mejora continua, logrando maximizar su capacidad de respuesta y fiabilidad a los clientes.

REFERENCIAS

ALCÁZAR, Pilar. El cliente. Bloque 3. Mexico: Universidad CNCI, 2018. 24 pp.

Disponible en https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf

ANGELES, Paulo y HUERTA, Valerie. Aplicación de Gestión por Procesos en la empresa Servicios Generales Pardo E.I.R.L, para INCREMENTAR la satisfacción del cliente, Chimbote 2021. Tesis (Titulación Ingeniería Industrial). Chimbote: Universidad César Vallejo, 2021.

Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58423/Angeles_MPJ-Huerta_VVD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CARVACHE-FRANCO, Wilmer [et al]. Motivaciones, valoración y satisfacción del turista en un destino de sol y playa de Ecuador. Revista Espacios [en línea]. Vol. 39 n° 13, 2018. [Fecha de consulta: 6 de mayo de 2023].

Disponible en <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/a18v39n13p04.pdf>

ISSN: 0798 1015

CHAVEZ, Evelyn y SOLIS, Viviana. Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa R&S, Lima, 2020. Tesis Titulación Ingeniería Industrial). Lima: Universidad César Vallejo, 2020.

Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68467/Chavez_BEK-Solis_RVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

COHEN, Néstor y GOMEZ, Gabriela. Metodología de la investigación, ¿para qué?: La producción de los datos y los diseños [en línea]. Argentina: Editorial Teseo, 2019 [Fecha de consulta: 28 de octubre de 2022].

Disponibles en:
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

ISBN: 9789877231908

COOPERATIVA DE CRÉDITO CENTRAL ATUANTE NO NORDESTE. Tesis (mestrado). Brazil: Universidad Federal de Paraíba, 2019. 106 pp.

Disponibile en:
https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/19544/1/KarenDeLucenaCavalcanti_Dissert.pdf

DA COSTA, Murilo. GESTÃO POR PROCESSOS E APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL. Tesis (graduación em Bacharelado em Administração de Empresas). Brazil: Universidad Federal de Paraíba, 2020. 60 pp.

Disponibile en:
<https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/18031/1/MGCS15092020.pdf>

DE LUCEMA, Karen. RELAÇÃO ENTRE A GESTÃO DE PROCESSOS E A APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO CENTRAL ATUANTE NO NORDESTE. Tesis (mestrado). Brazil: Universidad Federal de Paraíba, 2019. 106 pp.

Disponibile en:
https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/19544/1/KarenDeLucenaCavalcanti_Dissert.pdf

FERNÁNDEZ, Michell y ICARAYME, Jessica. IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES S.R.L., SURCO,

2021. Tesis [Título de ingeniería industrial]. Lima: Universidad César Vallejo, 2021. 94 pp.

Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82862/Fern%C3%a1ndez_CMN-Icarayme_HJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

GROVE, Susan y GRAY, Jennifer. Investigación en enfermería: Desarrollo de la practica enfermera basada en la evidencia. 7.^a ed. Barcelona: Elsevier Health Science, 2019, 520pp.

ISBN: 978-0-323-53205-1

Disponible en

<https://books.google.com.pe/books?id=OKiDwAAQBAJ&pg=PA16&dq=tipos+de+investigaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj87P3cgf36AhXJlG8BSYQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=tipos%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false>

GUEVARA, Gladys, VERDESOTO, Alexis y CASTRO, Nelly. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación – acción). RECIMUNDO: Editorial Saberes del Conocimiento [en línea]. Abril – mayo, 2020. [Fecha de consulta: 28 de octubre de 2022].

Disponible en: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

DOI: 10.26820/recimundo/4

HUATUCO, Janeth y OSCURIMA, Flores. Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020. Tesis [Título en ingeniería industrial]. Lima: Universidad César Vallejo, 2020. 87pp.

Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60684/Huatuco_TJ-Oscurima_FJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ISO 15489-1: 2001. Información y documentación – Gestión de documentos.

Disponible en
[https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1\(CS\).pdf](https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1(CS).pdf)

LÓPEZ, Elvis. “SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA DE LAVADO Y TINTURADO LAVA JEANS”. Tesis (Título de ingeniería industrial). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, 2020. 160 pp.

Disponible en:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31200/1/t1697id.pdf>

METODOLOGÍA de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis por Ñaupas, Humberto [et al.]. 5.ª ed. Bogotá: Ediciones de la U, 2018, 562 pp.

ISBN: 978-958-762-876-0

Disponible en

[Estudio Jurídico Ling Santos: Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis \(5ta edicion\) \[DESCARGAR PDF\] \(estudiojuridicolingsantos.com\)](http://estudiojuridicolingsantos.com)

MINCHALA, Jeferson. Sistema de gestión por procesos en línea de producción de cuero de la empresa CETICUERO Curtiduría de la Ciudad de Ambato. Tesis (Titulación Ingeniero Industrial en Procesos de Automatización). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, 2020. 281 pp.

Disponible en <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30716>

MIRANDA, Wilder. GESTION POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA ZETTA COMUNICADORES – SEDE LURIN.

Tesis (Título de ingeniería industrial). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, 2021. 87 pp.

Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/dbcdc4d5-0218-4987-baae-aef2b8c31d91/content>

OVIEDO, Antonio. Análisis e Interpretación de la ISO 9001:2015 [en línea]. México: ,2018, 245 pp.

Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=ffdTDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

POLO, Andrea. Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en Jireh Médica S.A.C. Santiago de Surco, Lima, 2021. Tesis (Titulación Ingeniera Industrial) Ate: Universidad César Vallejo, 2021

Ramírez [et al.]. Metodología de la Investigación e Investigación Aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas. Estelí: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, 2018, 92 pp.

Disponible en

<https://opomania.net/wp-content/uploads/2021/05/Metadologia-de-la-investigacion-basica-e-investigacion-aplicada.pdf>

RAMIREZ, Julio y CALLES, Rafael. Manual de metodología de la investigación en negocios internacionales. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2021, 118 p.

ISBN: 978-958-503-089-3

RIEGA, Joao. MEJORA DE LA EFICIENCIA DE DESPACHOS MEDIANTE GESTIÓN POR PROCESOS EN EL ALMACEN DE LA EMPRESA ASIMEX

CARGO DEL PERU, 2021. Tesis (Título en Negocios Internacionales). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, 2022. 142 pp.

Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/eb511f5f-903b-4c5e-9c03-b216cc32dcfb/content>

RODRIGUEZ, Yaniris. Metodología de la investigación. CDMX: Klik Soluciones Educativas S.A. de C.V., 2020, 144 pp.

ISBN: 978-607-8682-22-5

ROLDÁN, Jose. Operaciones básicas y procesos automáticos de fabricación mecánica [en línea]. España: Paraninfo, 2021. 231 pp.

Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=NalIEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

ISBN: 9788413660561

RUFINO, Rafaela. GESTÃO DE PROCESSOS: PROPOSTA DE APLICAÇÃO PARA UMA EMPRESA DE ALIMENTAÇÃO. Tesis (graduação em Bacharelado em Administração de Empresas). Brazil: Universidad Federal de Paraíba, 2017. 85 pp.

Disponible: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/16360/1/R CRS07112019.pdf>

RUIZ, José, MARTINEZ, Omaira y VERJÁN, Ricardo. Calidad de servicio percibida en hoteles de la ciudad de Tijuana, México. Revista Espacios [en línea]. Vol. 39 n° 50, 2018. [Fecha de consulta: 6 de mayo de 2023].

Disponible en <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p07.pdf>

ISSN: 0798 1015

SANCHEZ, Giancarlo. Gestión por procesos en la mejora del proceso comercial de la empresa brumoda S.A.C. – Lima, 2017. Tesis (Magister en Ingeniería de Sistemas. Lima: Universidad César Vallejo, 2017.

Disponible en

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8574/S%c3%a1nchez_AG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SILVA, Juan [et al]. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México [en línea]. Enero – Julio 2021. [Fecha de consulta: 15 de abril de 2023].

Disponible en <https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>

ISSN 2007-7521

SOLÍZ, Desireno. Cómo hacer un perfil proyecto de Investigación Científica. Bloomington: Palibrio, 2019, 218 pp.

ISBN: 978-1-5065-2720-8

Disponible en https://books.google.com.pe/books?id=Q-GCDwAAQBAJ&pg=PT75&dq=poblacion+y+muestra&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjUgaz9mf_6AhUfqpUCHTKCBSMQ6AF6BAgGEAl#v=onepage&q=poblacion%20y%20muestra&f=false

SORIA, Miroslava. Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en el área de consulta externa de la Clínica Pro Salud S.A.C 2019. Tesis (Titulación Ingeniería Industrial). Trujillo: Universidad César Vallejo, 2019

Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40641>

Técnicas e instrumentos de recolección de datos [en línea]. México: Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA. [Fecha de consulta: 29 de octubre del 2022].

Disponible en:
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>

ULLAH, Syed, JAN, Shahid y BAKHSH, Qadar. Role of Service Quality and Customer Satisfaction in Firm's Performance: Evidence from Pakistan Hotel Industry [on line] Vol. 12. Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, 2018.

Disponible en
https://www.researchgate.net/publication/326413757_Role_of_Service_Quality_and_Customer_Satisfaction_in_Firm's_Performance_Evidence_from_Pakistan_Hotel_Industry

VÁZQUEZ, María. Muestreo probabilístico y no probabilístico. México: UNISTMO, 2017, 14 pp. Disponible en <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>

ZAMORA, Mauro. Teoría de la Gestión por Procesos: Un Análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital "Sor María Ludovica" de La Plata. Tesis (Magister en Dirección de Empresas). Argentina: Universidad Nacional de la Plata, 2017. 97 pp.

Disponible en:
file:///C:/Users/corte/Downloads/Teor%C3%ADa_de_la_Gesti%C3%B3n_por_Procesos.pdf

ANEXOS




ANEXO N°1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADOR | ESCALA |
|--------------------------|---|---|-------------------------|--|--------|
| GESTIÓN POR PROCESOS | La gestión de procesos es una metodología corporativa con el fin de mejorar el desempeño de cada proceso del negocio, diferenciándose a gestión por procesos que se especifica por el entendimiento, visibilidad y control de todos los procesos de la organización por todos los participantes en cada proceso respectivo (Maldonado, 2018, p. 5). | Método para analizar y organizar los procesos alineado a los objetivos estratégicos de la empresa | GESTIÓN DE CAPACITACIÓN | $\% P.A. = \frac{CANTIDAD\ DE\ PERSONAS\ APROBADAS}{CANTIDAD\ DE\ PERSONAS\ CAPACITADAS} \times 100$ <p><i>PERSONAS APROBADAS</i></p> | RAZÓN |
| | | | GESTIÓN DOCUMENTAL | $\% V.A. = \frac{ACTIVIDADES\ ANTES - ACTIVIDADES\ DESPUÉS}{ACTIVIDADES\ ANTES} \times 100$ <p><i>VALOR AGREGADO</i></p> | RAZÓN |
| | | | | $\% N.C. = \frac{CERTIFICADOS\ ELABORADOS\ CONFORMES}{CERTIFICADOS\ ELABORADOS\ TOTALES} \times 100$ <p><i>NIVEL DE CONFORMIDAD</i></p> | RAZÓN |
| | | | | $\% N.C. = \frac{DOCUMENTOS\ LEGALES\ ENTREGADOS\ A\ TIEMPO}{DOCUMENTOS\ LEGALES\ TOTALES} \times 100$ <p><i>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</i></p> | RAZÓN |
| | | | GESTIÓN DE OPERACIONES | $\% V.A. = \frac{ACTIVIDADES\ ANTES - ACTIVIDADES\ DESPUÉS}{ACTIVIDADES\ ANTES} \times 100$ <p><i>VALOR AGREGADO</i></p> | RAZÓN |
| SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | Para Shah & Baloch la satisfacción del cliente es el comienzo de la lealtad del mismo, de tal manera que el costo y calidad del servicio afectan directamente al grado de satisfacción del consumidor, | La satisfacción del cliente es el nivel de cumplimiento de las necesidades del cliente. | FIABILIDAD | $\% N.C. = \frac{SERVICIOS\ REALIZADOS\ A\ TIEMPO}{SERVICIO\ TOTAL\ X\ SEMANA} \times 100$ <p><i>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO</i></p> | RAZÓN |
| | | | CAPACIDAD DE RESPUESTA | $\% S.P. = \frac{N^{\circ}\ SERVICIOS\ PERFECTOS}{N^{\circ}\ SERVICIOS\ TOTALES} \times 100$ <p><i>SERVICIOS PERFECTOS</i></p> | RAZÓN |
| | | | | $\% S.E.A. = \frac{N^{\circ}\ SERVICIOS\ DE\ EMERGENCIA\ ATENDIDA}{N^{\circ}\ SERVICIOS\ DE\ EMERGENCIA\ SOLICITADA} \times 100$ <p><i>SERVICIOS DE EMERGENCIA ATENDIDAS</i></p> | RAZÓN |




ANEXO N°2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | |
|--|--|--|--|
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HPÓTESIS GENERAL | VARIABLES |
| ¿Cómo la gestión por procesos incrementará la satisfacción del cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., ATE, LIMA, 2023? | Determinar como la gestión por procesos incrementa la satisfacción del cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., ATE, LIMA, 2023. | La gestión por procesos incrementa la satisfacción del cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., ATE, LIMA, 2023. | VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE |
| PROBLEMA ESPECÍFICO | OBJETIVO ESPECÍFICO | HIPÓTESIS ESPECÍFICO | DIMENSIONES |
| ¿Cómo la gestión por procesos incrementará la fiabilidad con el cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., ATE, LIMA, 2023? | Determinar como la gestión por procesos incrementa la fiabilidad con el cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., ATE, LIMA, 2023. | La gestión por procesos incrementa la fiabilidad con el cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., ATE, LIMA, 2023. | FIABILIDAD |
| ¿Cómo la gestión por procesos incrementará la capacidad de respuesta con el cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., ATE, LIMA, 2023? | Determinar como la gestión por procesos incrementa la capacidad de respuesta con el cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., ATE, LIMA, 2023. | La gestión por procesos incrementa la capacidad de respuesta con el cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., ATE, LIMA, 2023. | CAPACIDAD DE RESPUESTA |




ANEXO 3. RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN (antes)

| INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|------|------|------|-------------|---|------|------|---|------------|------|------|------|
| EMPRESA | INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. | | | | | Nota mínima | ≥=14 | | |  | | | | |
| RESPONSABLE | Caro Palomino, Dahanna / Carlos Manuel Cortez Calderón | | | | | Nota máxima | 20 | | | | | | | |
| INDICADOR | Personas aprobadas | | | | | | | | | | | | | |
| FORMULA | | DESCRIPCIÓN | | | | | ÁREA | | | | TIEMPO | | | |
| $P.A. = \frac{\text{CANTIDAD DE PERSONAS APROBADAS}}{\text{CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS}}$ | | Cálculo antes de la implementación | | | | | Área de Sistema integrado de gestión | | | | 12 semanas | | | |
| N° | | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | S10 | S11 | S12 | P.G. |
| 1 | SANCHEZ PARIONA, OMAR | 14 | 11 | 15 | 16 | 11 | 17 | 10 | 14 | 18 | 15 | 15 | 12 | 14.0 |
| 2 | CABRERA VILLAGARAY, ISAIAS PIERRE | 15 | 10 | 8 | 13 | 10 | 16 | 15 | 15 | 16 | 12 | 15 | 12 | 13.1 |
| 3 | PUA CACHINE, NOE | 11 | 10 | 16 | 8 | 10 | 13 | 14 | 17 | 18 | 11 | 14 | 13 | 12.9 |
| 4 | VALERIO SOTO, GUIOMAR ALEXANDER | 10 | 15 | 12 | 9 | 15 | 18 | 13 | 11 | 15 | 10 | 13 | 12 | 12.8 |
| 5 | ARIRAMA AHUANARI, JORGE AUGUSTO | 10 | 10 | 14 | 18 | 10 | 9 | 17 | 12 | 13 | 10 | 12 | 9 | 12.0 |
| 6 | OCHANTE SUMARI, JHON PERCY | 15 | 14 | 12 | 16 | 14 | 15 | 11 | 12 | 15 | 13 | 11 | 12 | 13.3 |
| 7 | GAMBOA OCHANTE, JOEL ALEXIS | 10 | 14 | 15 | 18 | 14 | 18 | 12 | 15 | 8 | 13 | 13 | 11 | 13.4 |
| 8 | NIETO FERREIRA, GEOVANNY JOSE | 14 | 15 | 16 | 15 | 15 | 18 | 12 | 8 | 13 | 14 | 12 | 12 | 13.7 |
| 9 | ESPINOZA RIVAS, ALBERTO SAMIR | 15 | 15 | 14 | 17 | 17 | 17 | 10 | 16 | 18 | 12 | 12 | 12 | 14.6 |
| 10 | DIAZ CHAVEZ, DILAN JESUS | 12 | 14 | 18 | 15 | 11 | 11 | 13 | 12 | 9 | 14 | 13 | 12 | 12.8 |
| 11 | VIDAL GARCÍA, JHON ALEXIS | 18 | 13 | 15 | 8 | 12 | 15 | 14 | 14 | 13 | 17 | 13 | 14 | 13.8 |
| 12 | PAREDES ARIAS, ONEIDY JOSE | 17 | 17 | 17 | 7 | 12 | 12 | 16 | 12 | 11 | 10 | 8 | 12 | 12.6 |
| 13 | DEL ÁGUILA LOPEZ, ARMANDO | 10 | 11 | 16 | 11 | 14 | 11 | 14 | 13 | 17 | 12 | 7 | 13 | 12.4 |
| 14 | RAYMUNDO CASTROMONTE, ARMANDO | 15 | 15 | 13 | 12 | 13 | 10 | 18 | 9 | 15 | 14 | 11 | 11 | 13.0 |
| 15 | ROJAS GUEVARA, ALFREDO | 14 | 12 | 8 | 13 | 17 | 10 | 15 | 9 | 18 | 13 | 12 | 11 | 12.7 |
| 16 | PABLINO CAHUAZA CRUGER | 13 | 18 | 9 | 12 | 15 | 15 | 18 | 18 | 13 | 17 | 13 | 12 | 14.4 |
| 17 | TERAN ÁNGULO, JOANDER JOSE | 17 | 17 | 18 | 14 | 14 | 10 | 16 | 16 | 12 | 18 | 12 | 10 | 14.5 |
| 18 | VIDAL GARCIA, JAIME JUNIOR | 11 | 10 | 16 | 12 | 18 | 14 | 13 | 12 | 10 | 19 | 14 | 9 | 13.2 |
| 19 | HUAMAN ATOC, JULIO | 12 | 9 | 18 | 13 | 15 | 14 | 8 | 15 | 13 | 15 | 12 | 11 | 12.9 |
| 20 | ORTEGA CIPRIANO, LUIZ QUINTALINO | 12 | 11 | 15 | 16 | 17 | 15 | 9 | 12 | 9 | 12 | 13 | 12 | 12.8 |
| 21 | ORTIZ VELLILE, ANASTACIO | 10 | 12 | 17 | 14 | 16 | 15 | 18 | 12 | 8 | 7 | 9 | 15 | 12.8 |
| 22 | LOPEZ GONZALES, JUSTINO | 13 | 19 | 15 | 11 | 13 | 14 | 16 | 12 | 18 | 18 | 18 | 17 | 15.3 |
| 23 | CHIPANA HUAUYA, VENANCIO | 9 | 12 | 8 | 15 | 18 | 13 | 15 | 16 | 12 | 13 | 17 | 16 | 13.7 |
| 24 | ALANIA BEDOYA, JHORDY BRAYAN | 8 | 12 | 7 | 11 | 9 | 17 | 15 | 15 | 13 | 15 | 19 | 13 | 12.8 |
| 25 | JANAMPA PAUCAR, MARCELO | 18 | 16 | 15 | 16 | 15 | 18 | 16 | 18 | 18 | 12 | 15 | 16 | 16.1 |
| 26 | JANAMPA PAUCAR, EMERSON | 19 | 15 | 15 | 16 | 18 | 19 | 15 | 19 | 19 | 14 | 15 | 16 | 16.7 |
| 27 | VILCHEZ MARCAQUISPE, MICHEL MIKE | 15 | 18 | 16 | 15 | 18 | 15 | 15 | 15 | 13 | 14 | 14 | 18 | 15.5 |
| 28 | SANCHEZ PALOMINO, JUAN CARLOS | 12 | 8 | 7 | 6 | 11 | 12 | 8 | 11 | 12 | 13 | 16 | 16 | 11.0 |
| 29 | CAPCHA CAPCHA, ALEXANDER | 7 | 11 | 9 | 11 | 11 | 9 | 14 | 10 | 7 | 12 | 13 | 18 | 11.0 |
| 30 | CCORAHUA BARRON, LUIS | 8 | 11 | 8 | 10 | 12 | 8 | 13 | 11 | 8 | 7 | 13 | 15 | 10.3 |
| 31 | RUIZ SURCO, JOSE CRISTIAN | 9 | 13 | 6 | 11 | 7 | 11 | 12 | 14 | 9 | 16 | 3 | 15 | 10.5 |
| 32 | CAMPOS AQUINO, ESTIN FRANKLIN | 8 | 12 | 11 | 7 | 8 | 11 | 7 | 13 | 8 | 11 | 17 | 11 | 10.3 |
| 33 | PIZARRO CHAMORRO, WILSON | 11 | 7 | 10 | 9 | 9 | 11 | 16 | 12 | 11 | 12 | 12 | 16 | 11.3 |
| 34 | BARBOZA GAMBOA, WALTER | 11 | 8 | 11 | 8 | 8 | 10 | 8 | 7 | 11 | 7 | 12 | 16 | 9.8 |
| PROMEDIO | | 12.4 | 12.8 | 12.9 | 12.4 | 13.1 | 13.6 | 13.4 | 13.1 | 13.0 | 13.0 | 12.9 | 13.2 | 13.0 |
| RESPONSABLE DEL ÁREA | | | | | | | | | | | | | | |
| NOMBRE | | CARGO | | | | | FIRMA | | | | | | | |
| Gavilan Quispe, Denis | | Jefa de Sistema Integrado de Gestión | | | | |  | | | | | | | |
| NOMBRE | | CARGO | | | | | FIRMA | | | | | | | |
| Narro Pizarro, Roxana Abigail | | Directora de procesos y mejora continua | | | | |  | | | | | | | |




ANEXO 4. RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN (después)

| INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|------|------|------|-------------|--|------|------|---|------------|------|------|------|
| EMPRESA | INVERSIONES BERMARCO E.I.R.L. | | | | | Nota mínima | >=14 | | |  | | | | |
| RESPONSABLE | Caro Palomino, Dahanna / Carlos Manuel Cortez Calderón | | | | | Nota máxima | 20 | | | | | | | |
| INDICADOR | Personas aprobadas | | | | | | | | | | | | | |
| FORMULA | | DESCRIPCIÓN | | | | | ÁREA | | | | TIEMPO | | | |
| $P.A. = \frac{\text{CANTIDAD DE PERSONAS APROBADAS}}{\text{CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS}}$ | | Cálculo después de la implementación | | | | | Área de Sistema integrado de gestión | | | | 12 semanas | | | |
| N° | | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | S10 | S11 | S12 | P.G. |
| 1 | SANCHEZ PARIONA, OMAR | 16 | 16 | 15 | 18 | 16 | 18 | 18 | 15 | 16 | 18 | 16 | 15 | 16.4 |
| 2 | CABRERA VILLAGARAY, ISAIAS PIERRE | 16 | 18 | 16 | 16 | 18 | 17 | 19 | 16 | 16 | 18 | 16 | 17 | 16.9 |
| 3 | PUA CACHINE, NOE | 18 | 17 | 18 | 17 | 17 | 18 | 15 | 18 | 18 | 15 | 15 | 15 | 16.8 |
| 4 | VALERIO SOTO, GUIOMAR ALEXANDER | 17 | 15 | 17 | 18 | 18 | 16 | 18 | 17 | 17 | 14 | 17 | 18 | 16.8 |
| 5 | ARIRAMA AHUANARI, JORGE AUGUSTO | 18 | 16 | 15 | 15 | 16 | 17 | 16 | 15 | 18 | 15 | 18 | 18 | 16.4 |
| 6 | OCHANTE SUMARI, JHON PERCY | 16 | 15 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 16 | 18 | 16 | 18 | 17.3 |
| 7 | GAMBOA OCHANTE, JOEL ALEXIS | 17 | 18 | 16 | 16 | 15 | 15 | 17 | 16 | 17 | 16 | 18 | 15 | 16.3 |
| 8 | NIETO FERREIRA, GEOVANNY JOSE | 18 | 14 | 18 | 17 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 17 | 17 | 14 | 17.1 |
| 9 | ESPINOZA RIVAS, ALBERTO SAMIR | 15 | 18 | 15 | 18 | 17 | 16 | 16 | 15 | 15 | 18 | 18 | 15 | 16.3 |
| 10 | DIAZ CHAVEZ, DILAN JESUS | 18 | 19 | 16 | 19 | 15 | 17 | 15 | 16 | 18 | 17 | 16 | 18 | 17.0 |
| 11 | VIDAL GARCÍA, JHON ALEXIS | 16 | 15 | 16 | 18 | 16 | 18 | 17 | 16 | 16 | 16 | 17 | 16 | 16.4 |
| 12 | PAREDES ARIAS, ONEIDY JOSE | 17 | 18 | 15 | 18 | 16 | 19 | 15 | 15 | 17 | 15 | 18 | 17 | 16.7 |
| 13 | DEL ÁGUILA LOPEZ, ARMANDO | 18 | 12 | 17 | 15 | 15 | 18 | 16 | 17 | 18 | 16 | 15 | 16 | 16.1 |
| 14 | RAYMUNDO CASTROMONTE, ARMANDO | 19 | 15 | 18 | 16 | 16 | 15 | 17 | 18 | 18 | 15 | 18 | 16 | 16.8 |
| 15 | ROJAS GUEVARA, ALFREDO | 18 | 13 | 15 | 16 | 15 | 17 | 17 | 15 | 18 | 16 | 16 | 16 | 16.0 |
| 16 | PABLINO CAHUAZA CRUGER | 15 | 14 | 18 | 17 | 17 | 15 | 14 | 18 | 15 | 16 | 17 | 18 | 16.2 |
| 17 | TERAN ÁNGULO, JOANDER JOSE | 16 | 15 | 13 | 15 | 15 | 18 | 15 | 13 | 14 | 15 | 18 | 17 | 15.3 |
| 18 | VIDAL GARCIA, JAIME JUNIOR | 16 | 18 | 16 | 16 | 16 | 18 | 16 | 16 | 15 | 17 | 18 | 18 | 16.7 |
| 19 | HUAMAN ATOC, JULIO | 17 | 15 | 18 | 18 | 17 | 18 | 15 | 18 | 18 | 18 | 17 | 16 | 17.1 |
| 20 | ORTEGA CIPRIANO, LUIZ QUINTALINO | 15 | 18 | 17 | 18 | 14 | 16 | 16 | 17 | 16 | 16 | 16 | 17 | 16.3 |
| 21 | ORTIZ VELILLE, ANASTACIO | 16 | 16 | 18 | 15 | 13 | 13 | 17 | 18 | 17 | 18 | 15 | 18 | 16.2 |
| 22 | LOPEZ GONZALES, JUSTINO | 18 | 18 | 16 | 14 | 16 | 13 | 16 | 16 | 18 | 17 | 16 | 15 | 16.1 |
| 23 | CHIPANA HUAUYA, VENANCIO | 17 | 17 | 14 | 15 | 15 | 15 | 14 | 14 | 17 | 18 | 15 | 18 | 15.8 |
| 24 | ALANIA BEDOYA, JHORDY BRAYAN | 18 | 15 | 16 | 18 | 16 | 18 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16.4 |
| 25 | JANAMPA PAUCAR, MARCELO | 18 | 18 | 19 | 16 | 17 | 17 | 19 | 19 | 15 | 17 | 16 | 17 | 17.3 |
| 26 | JANAMPA PAUCAR, EMERSON | 18 | 18 | 18 | 17 | 17 | 18 | 18 | 18 | 16 | 18 | 15 | 18 | 17.4 |
| 27 | VILCHEZ MARCAQUISPE, MICHEL MIKE | 19 | 18 | 16 | 15 | 18 | 16 | 19 | 18 | 15 | 18 | 17 | 18 | 17.3 |
| 28 | SANCHEZ PALOMINO, JUAN CARLOS | 18 | 16 | 17 | 16 | 17 | 14 | 17 | 14 | 15 | 18 | 18 | 18 | 16.5 |
| 29 | CAPCHA CAPCHA, ALEXANDER | 15 | 15 | 18 | 18 | 16 | 16 | 18 | 18 | 16 | 16 | 17 | 15 | 16.5 |
| 30 | CCORAHUA BARRON, LUIS | 14 | 14 | 18 | 17 | 15 | 19 | 17 | 18 | 16 | 17 | 15 | 14 | 16.2 |
| 31 | RUIZ SURCO, JOSE CRISTIAN | 15 | 15 | 15 | 18 | 16 | 18 | 16 | 15 | 15 | 18 | 18 | 15 | 16.2 |
| 32 | CAMPOS AQUINO, ESTIN FRANKLIN | 18 | 16 | 16 | 18 | 15 | 16 | 15 | 16 | 17 | 16 | 18 | 18 | 16.6 |
| 33 | PIZARRO CHAMORRO, WILSON | 16 | 16 | 16 | 18 | 16 | 14 | 18 | 16 | 18 | 18 | 18 | 16 | 16.7 |
| 34 | BARBOZA GAMBOA, WALTER | 17 | 14 | 17 | 19 | 16 | 15 | 14 | 17 | 18 | 17 | 18 | 17 | 16.6 |
| PROMEDIO | | 16.9 | 16.0 | 16.5 | 16.9 | 16.1 | 16.6 | 16.5 | 16.5 | 16.6 | 16.7 | 16.6 | 16.5 | |
| RESPONSABLE DEL ÁREA | | | | | | | | | | | | | | |
| NOMBRE | | CARGO | | | | | FIRMA | | | | | | | |
| Gavilan Quispe, Denis | | Jefa de Sistema Integrado de Gestión | | | | |  DENIS GAVILAN QUISPE JEFE SIG. REG. CIP N° 247430 | | | | | | | |
| NOMBRE | | CARGO | | | | | FIRMA | | | | | | | |
| Narro Pizarro, Roxana Abigail | | Directora de procesos y mejora continua | | | | |  ROXANA ABIGAIL NARRO PIZARRO DIRECTORA DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA Reg. OF 27381 | | | | | | | |




ANEXO 5. RECOLECCIÓN DE DATOS DE NIVEL DE CONFORMIDAD DOCUMENTARIO (antes)

| INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | | | | | | |  |
|---|--|------------------------------------|---|--|---|----------------------|---|
| EMPRESA | INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. | | | | | | |
| RESPONSABLE | Caro Palomino, Dahanna / Carlos Manuel Cortez Calderón | | | | | | |
| INDICADOR | NIVEL DE CONFORMIDAD DOCUMENTARIO | | | | | | |
| FORMULA | | DESCRIPCIÓN | | ÁREA | | TIEMPO | |
| $N. C. = \frac{\text{CERTIFICADOS ELABORADOS CONFORMES}}{\text{CERTIFICADOS ELABORADOS TOTALES}}$ | | Cálculo antes de la implementación | | Documentación | | 12 semanas | |
| N° | FECHA INICIO DE SEMANA | FECHA FINAL DE SEMANA | N° CERTIFICADOS ELABORADOS CONFORMES | N° CERTIFICADOS ELABORADOS INCONFORMES | N° CERTIFICADOS SEMANALES TOTALES | NIVEL DE CONFORMIDAD | |
| 1 | 3/10/2022 | 8/10/2022 | 6 | 28 | 34 | 0.1765 | |
| 2 | 10/10/2022 | 16/10/2022 | 3 | 39 | 42 | 0.0714 | |
| 3 | 18/10/2022 | 24/10/2022 | 9 | 24 | 33 | 0.2727 | |
| 4 | 25/10/2022 | 31/10/2022 | 32 | 10 | 42 | 0.7619 | |
| 5 | 1/11/2022 | 7/11/2022 | 17 | 15 | 32 | 0.5313 | |
| 6 | 8/11/2022 | 14/11/2022 | 13 | 11 | 24 | 0.5417 | |
| 7 | 15/11/2022 | 21/11/2022 | 18 | 13 | 31 | 0.5806 | |
| 8 | 22/11/2022 | 28/11/2022 | 15 | 10 | 25 | 0.6000 | |
| 9 | 29/11/2022 | 5/12/2022 | 20 | 13 | 33 | 0.6061 | |
| 10 | 6/12/2022 | 12/12/2022 | 13 | 15 | 28 | 0.4643 | |
| 11 | 13/12/2022 | 19/12/2022 | 27 | 22 | 49 | 0.5510 | |
| 12 | 20/12/2022 | 26/12/2022 | 25 | 5 | 30 | 0.8333 | |
| PROMEDIO | | | | | | 0.4992 | |
| RESPONSABLE DEL ÁREA | | | | | | | |
| NOMBRE | | | CARGO | | FIRMA | | |
| Denis Gavilan Quispe | | | Jefa de Sistema Integrado de Gestión | |  | | |
| NOMBRE | | | CARGO | | FIRMA | | |
| Narro Pizarro, Roxana Abigail | | | Directora de procesos y mejora continua | |  | | |




ANEXO 6. RECOLECCIÓN DE DATOS DE NIVEL DE CONFORMIDAD DOCUMENTARIO (después)

| INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | | | | | | |
|--|------------------------|--|---|--|---|---|
| EMPRESA | | INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. | | | |  |
| RESPONSABLE | | Caro Palomino, Dahanna / Carlos Manuel Cortez Calderón | | | | |
| INDICADOR | | NIVEL DE CONFORMIDAD DOCUMENTARIO | | | | |
| FORMULA | | DESCRIPCIÓN | | ÁREA | TIEMPO | |
| $N.C. = \frac{\text{CERTIFICADOS ELABORADOS CONFORMES}}{\text{CERTIFICADOS ELABORADOS TOTALES}}$ | | Cálculo después de la implementación | | Documentación | 12 semanas | |
| N° | FECHA INICIO DE SEMANA | FECHA FINAL DE SEMANA | N° CERTIFICADOS ELABORADOS CONFORMES | N° CERTIFICADOS ELABORADOS INCONFORMES | N° CERTIFICADOS SEMANALES TOTALES | NIVEL DE CONFORMIDAD |
| 1 | 6/02/2023 | 11/02/2023 | 14 | 2 | 16 | 0.8750 |
| 2 | 13/02/2023 | 18/02/2023 | 14 | 4 | 18 | 0.7778 |
| 3 | 20/02/2023 | 25/02/2023 | 13 | 4 | 17 | 0.7647 |
| 4 | 27/02/2023 | 4/03/2023 | 16 | 4 | 20 | 0.8000 |
| 5 | 6/03/2023 | 11/03/2023 | 14 | 5 | 19 | 0.7368 |
| 6 | 13/03/2023 | 18/03/2023 | 9 | 4 | 13 | 0.6923 |
| 7 | 20/03/2023 | 25/03/2023 | 15 | 3 | 18 | 0.8333 |
| 8 | 27/03/2023 | 1/04/2023 | 21 | 4 | 25 | 0.8400 |
| 9 | 3/04/2023 | 8/04/2023 | 17 | 2 | 19 | 0.8947 |
| 10 | 10/04/2023 | 15/04/2023 | 42 | 5 | 47 | 0.8936 |
| 11 | 17/04/2023 | 22/04/2023 | 15 | 1 | 16 | 0.9375 |
| 12 | 24/04/2023 | 29/04/2023 | 11 | 2 | 13 | 0.8462 |
| | | | | | PROMEDIO | 0.8243 |
| RESPONSABLE DEL ÁREA | | | | | | |
| NOMBRE | | | CARGO | | FIRMA | |
| Denis Gavilan Quispe | | | Jefa de Sistema Integrado de Gestión | |  | |
| NOMBRE | | | CARGO | | FIRMA | |
| Narro Pizarro, Roxana Abigail | | | Directora de procesos y mejora continua | |  | |

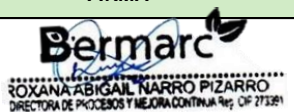
ANEXO 7. RECOLECCIÓN DE DATOS DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DOCUMENTARIO (antes)

| INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | | | | | | |
|--|------------------------|--|---|--|---|---|
| EMPRESA | | INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. | | | |  |
| RESPONSABLE | | Caro Palomino, Dahanna / Carlos Manuel Cortez Calderón | | | | |
| INDICADOR | | NIVEL DE CUMPLIMIENTO DOCUMENTARIO | | | | |
| FORMULA | | DESCRIPCIÓN | ÁREA | | TIEMPO | |
| $N.C.D. = \frac{DOCUMENTOS\ LEGALES\ ENTREGADOS\ A\ TIEMPO}{DOCUMENTOS\ LEGALES\ TOTALES}$ | | Cálculo antes de la implementación | Documentación | | 12 semanas | |
| N° | FECHA INICIO DE SEMANA | FECHA FINAL DE SEMANA | N° CERTIFICADOS ELABORADOS CONFORMES | N° CERTIFICADOS ELABORADOS INCONFORMES | N° CERTIFICADOS SEMANALES TOTALES | NIVEL DE CONFORMIDAD |
| 1 | 3/10/2022 | 8/10/2022 | 12 | 10 | 22 | 0.5455 |
| 2 | 10/10/2022 | 16/10/2022 | 4 | 7 | 11 | 0.3636 |
| 3 | 17/10/2022 | 23/10/2022 | 14 | 12 | 26 | 0.5385 |
| 4 | 24/10/2022 | 30/10/2022 | 4 | 8 | 12 | 0.3333 |
| 5 | 31/10/2022 | 6/11/2022 | 4 | 8 | 12 | 0.3333 |
| 6 | 7/11/2022 | 13/11/2022 | 2 | 12 | 14 | 0.1429 |
| 7 | 14/11/2022 | 20/11/2022 | 4 | 10 | 14 | 0.2857 |
| 8 | 21/11/2022 | 27/11/2022 | 14 | 4 | 18 | 0.7778 |
| 9 | 28/11/2022 | 4/12/2022 | 5 | 2 | 7 | 0.7143 |
| 10 | 5/12/2022 | 11/12/2022 | 7 | 7 | 14 | 0.5000 |
| 11 | 12/12/2022 | 18/12/2022 | 16 | 2 | 18 | 0.8889 |
| 12 | 19/12/2022 | 25/12/2022 | 17 | 1 | 18 | 0.9444 |
| | | | | | PROMEDIO | 0.5307 |
| RESPONSABLE DEL ÁREA | | | | | | |
| NOMBRE | | | CARGO | | FIRMA | |
| Denis Gavilan Quispe | | | Jefa de Sistema Integrado de Gestión | |  | |
| NOMBRE | | | CARGO | | FIRMA | |
| Narro Pizarro, Roxana Abigail | | | Directora de procesos y mejora continua | |  | |


ANEXO 8. RECOLECCIÓN DE DATOS DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DOCUMENTARIO (después)

| INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | | | | | | |  |
|--|------------------------|--|---|--|--|----------------------|---|
| EMPRESA | | INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. | | | | | |
| RESPONSABLE | | Caro Palomino, Dahanna / Carlos Manuel Cortez Calderón | | | | | |
| INDICADOR | | NIVEL DE CUMPLIMIENTO DOCUMENTARIO | | | | | |
| FORMULA | | DESCRIPCIÓN | | ÁREA | | TIEMPO | |
| $N.C.D. = \frac{\text{DOCUMENTOS LEGALES ENTREGADOS A TIEMPO}}{\text{DOCUMENTOS LEGALES TOTALES}}$ | | Cálculo después de la implementación | | Documentación | | 12 semanas | |
| N° | FECHA INICIO DE SEMANA | FECHA FINAL DE SEMANA | N° CERTIFICADOS ELABORADOS CONFORMES | N° CERTIFICADOS ELABORADOS INCONFORMES | N° CERTIFICADOS SEMANALES TOTALES | NIVEL DE CONFORMIDAD | |
| 1 | 6/02/2023 | 11/02/2023 | 30 | 4 | 34 | 0.8824 | |
| 2 | 13/02/2023 | 18/02/2023 | 14 | 3 | 17 | 0.8235 | |
| 3 | 20/02/2023 | 25/02/2023 | 14 | 2 | 16 | 0.8750 | |
| 4 | 27/02/2023 | 4/03/2023 | 14 | 5 | 19 | 0.7368 | |
| 5 | 6/03/2023 | 11/03/2023 | 14 | 4 | 18 | 0.7778 | |
| 6 | 13/03/2023 | 18/03/2023 | 18 | 1 | 19 | 0.9474 | |
| 7 | 20/03/2023 | 25/03/2023 | 15 | 1 | 16 | 0.9375 | |
| 8 | 27/03/2023 | 1/04/2023 | 32 | 0 | 32 | 1.0000 | |
| 9 | 3/04/2023 | 8/04/2023 | 9 | 1 | 10 | 0.9000 | |
| 10 | 10/04/2023 | 15/04/2023 | 10 | 1 | 11 | 0.9091 | |
| 11 | 17/04/2023 | 22/04/2023 | 13 | 0 | 13 | 1.0000 | |
| 12 | 24/04/2023 | 29/04/2023 | 28 | 0 | 28 | 1.0000 | |
| PROMEDIO | | | | | | 0.8991 | |
| RESPONSABLE DEL ÁREA | | | | | | | |
| NOMBRE | | | CARGO | | FIRMA | | |
| Denis Gavilan Quispe | | | Jefa de Sistema Integrado de Gestión | |  DENIS GAVILAN QUISPE JEFE SIG. REG. CIP N° 247430 | | |
| NOMBRE | | | CARGO | | FIRMA | | |
| Narro Pizarro, Roxana Abigail | | | Directora de procesos y mejora continua | |  ROXANA ABIGAIL NARRO PIZARRO DIRECTORA DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA Reg. CIF 275391 | | |



ANEXO 9. RECOLECCIÓN DE DATOS DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIO (antes)

| INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | | | | | | |
|---|-------------------------------|--|---|--|---|------------------------------|
| EMPRESA | | INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. | | | | |
| RESPONSABLE | | Caro Palomino, Dahanna / Carlos Manuel Cortez Calderón | | | | |
| INDICADOR | | NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIO | | | | |
| FORMULA | | | DESCRIPCIÓN | ÁREA | TIEMPO | |
| $N.C.S. = \frac{\text{SERVICIOS REALIZADOS A TIEMPO}}{\text{SERVICIOS TOTALES X SEMANA}}$ | | | Cálculo antes de la implementación | Operaciones | 12 semanas | |
| N° | FECHA INICIO DE SEMANA | FECHA FINAL DE SEMANA | N° SERVICIOS REALIZADOS A TIEMPO | N° SERVICIOS NO REALIZADOS A TIEMPO | N° SERVICIOS TOTALES | NIVEL DE CUMPLIMIENTO |
| 1 | 3/10/2022 | 8/10/2022 | 30 | 9 | 39 | 0.769 |
| 2 | 10/10/2022 | 16/10/2022 | 30 | 13 | 43 | 0.698 |
| 3 | 18/10/2022 | 24/10/2022 | 25 | 11 | 36 | 0.694 |
| 4 | 25/10/2022 | 31/10/2022 | 26 | 15 | 41 | 0.634 |
| 5 | 1/11/2022 | 7/11/2022 | 22 | 11 | 33 | 0.667 |
| 6 | 8/11/2022 | 14/11/2022 | 17 | 11 | 28 | 0.607 |
| 7 | 15/11/2022 | 21/11/2022 | 24 | 7 | 31 | 0.774 |
| 8 | 22/11/2022 | 28/11/2022 | 21 | 5 | 26 | 0.808 |
| 9 | 29/11/2022 | 5/12/2022 | 27 | 6 | 33 | 0.818 |
| 10 | 6/12/2022 | 12/12/2022 | 24 | 4 | 28 | 0.857 |
| 11 | 13/12/2022 | 19/12/2022 | 40 | 10 | 50 | 0.800 |
| 12 | 20/12/2022 | 26/12/2022 | 26 | 6 | 32 | 0.813 |
| PROMEDIO | | | | | | 0.745 |
| RESPONSABLE DEL ÁREA | | | | | | |
| NOMBRE | | | CARGO | | FIRMA | |
| Narro Pizarro, Roxana Abigail | | | Directora de procesos y mejora continua | |  BERMARC ROXANA ABIGAIL NARRO PIZARRO DIRECTORA DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA Reg. CIF 273391 | |


ANEXO 10. RECOLECCIÓN DE DATOS DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIO (después)

| INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | | | | | | |
|---|------------------------|--|---|-------------------------------------|--|-----------------------|
| EMPRESA | | INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. | | | | |
| RESPONSABLE | | Caro Palomino, Dahanna / Carlos Manuel Cortez Calderón | | | | |
| INDICADOR | | NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIO | | | | |
| FORMULA | | DESCRIPCIÓN | ÁREA | | TIEMPO | |
| $N. C. S. = \frac{\text{SERVICIOS REALIZADOS A TIEMPO}}{\text{SERVICIOS TOTALES X SEMANA}}$ | | Cálculo después de la implementación | Operaciones | | 12 semanas | |
| N° | FECHA INICIO DE SEMANA | FECHA FINAL DE SEMANA | N° SERVICIOS REALIZADOS A TIEMPO | N° SERVICIOS NO REALIZADOS A TIEMPO | N° SERVICIOS TOTALES | NIVEL DE CUMPLIMIENTO |
| 1 | 6/02/2023 | 11/02/2023 | 45 | 1 | 46 | 0.978 |
| 2 | 13/02/2023 | 18/02/2023 | 47 | 3 | 50 | 0.940 |
| 3 | 20/02/2023 | 25/02/2023 | 46 | 4 | 50 | 0.920 |
| 4 | 27/02/2023 | 4/03/2023 | 41 | 5 | 46 | 0.891 |
| 5 | 6/03/2023 | 11/03/2023 | 35 | 3 | 38 | 0.921 |
| 6 | 13/03/2023 | 18/03/2023 | 41 | 5 | 46 | 0.891 |
| 7 | 20/03/2023 | 25/03/2023 | 38 | 6 | 44 | 0.864 |
| 8 | 27/03/2023 | 1/04/2023 | 37 | 5 | 42 | 0.881 |
| 9 | 3/04/2023 | 8/04/2023 | 28 | 2 | 30 | 0.933 |
| 10 | 10/04/2023 | 15/04/2023 | 31 | 3 | 34 | 0.912 |
| 11 | 17/04/2023 | 22/04/2023 | 30 | 2 | 32 | 0.938 |
| 12 | 24/04/2023 | 29/04/2023 | 43 | 3 | 46 | 0.935 |
| | | | | | PROMEDIO | 0.917 |
| RESPONSABLE DEL ÁREA | | | | | | |
| NOMBRE | | | CARGO | | FIRMA | |
| Narro Pizarro, Roxana Abigail | | | Directora de procesos y mejora continua | |  BERMARCO ROXANA ABIGAIL NARRO PIZARRO DIRECTORA DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA No. 02 OF 27381 | |



ANEXO 11. RECOLECCIÓN DE DATOS DE SERVICIOS PERFECTOS (antes)

| INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | | | | | |  | |
|--|------------------------|--|------------------------------------|---|--|---|--|
| EMPRESA | | INVERSIONES BERMARCO E.I.R.L. | | | | | |
| RESPONSABLE | | Caro Palomino, Dahanna / Carlos Manuel Cortez Calderón | | | | | |
| INDICADOR | | NIVEL DE SERVICIOS PERFECTOS | | | | | |
| FORMULA | | | DESCRIPCIÓN | | ÁREA | TIEMPO | |
| $S.P. = \frac{N^{\circ} \text{ SERVICIOS PERFECTOS}}{N^{\circ} \text{ SERVICIOS TOTALES}}$ | | | Cálculo antes de la implementación | | Comercial, Operaciones y Documentación | 12 semanas | |
| N° | FECHA INICIO DE SEMANA | FECHA FINAL DE SEMANA | N° SERVICIOS PERFECTOS REALIZADOS | N° SERVICIOS NO PERFECTOS REALIZADOS | N° SERVICIOS TOTALES | NIVEL DE CUMPLIMIENTO | |
| 1 | 3/10/2022 | 8/10/2022 | 30 | 10 | 40 | 0.750 | |
| 2 | 10/10/2022 | 16/10/2022 | 17 | 6 | 23 | 0.739 | |
| 3 | 17/10/2022 | 23/10/2022 | 14 | 4 | 18 | 0.778 | |
| 4 | 24/10/2022 | 30/10/2022 | 15 | 6 | 21 | 0.714 | |
| 5 | 31/10/2022 | 6/11/2022 | 13 | 5 | 18 | 0.722 | |
| 6 | 7/11/2022 | 13/11/2022 | 18 | 6 | 24 | 0.750 | |
| 7 | 14/11/2022 | 20/11/2022 | 18 | 8 | 26 | 0.692 | |
| 8 | 21/11/2022 | 27/11/2022 | 33 | 11 | 44 | 0.750 | |
| 9 | 28/11/2022 | 4/12/2022 | 14 | 6 | 20 | 0.700 | |
| 10 | 5/12/2022 | 11/12/2022 | 10 | 4 | 14 | 0.714 | |
| 11 | 12/12/2022 | 18/12/2022 | 39 | 13 | 52 | 0.750 | |
| 12 | 19/12/2022 | 25/12/2022 | 34 | 9 | 43 | 0.791 | |
| PROMEDIO | | | | | | 0.738 | |
| RESPONSABLE DEL ÁREA | | | | | | | |
| NOMBRE | | | | CARGO | | FIRMA | |
| Narro Pizarro, Roxana Abigail | | | | Directora de procesos y mejora continua | |  | |



ANEXO 12. RECOLECCIÓN DE DATOS DE SERVICIOS PERFECTOS (después)

| INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | | | | | |  | |
|--|------------------------|--|-----------------------------------|---|----------------------|---|--|
| EMPRESA | | INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. | | | | | |
| RESPONSABLE | | Caro Palomino, Dahanna / Carlos Manuel Cortez Calderón | | | | | |
| INDICADOR | | NIVEL DE SERVICIOS PERFECTOS | | | | | |
| FORMULA | | DESCRIPCIÓN | | ÁREA | | TIEMPO | |
| $S.P. = \frac{N^{\circ} \text{ SERVICIOS PERFECTOS}}{N^{\circ} \text{ SERVICIOS TOTALES}}$ | | Cálculo después de la implementación | | Comercial, Operaciones y Documentación | | 12 semanas | |
| N° | FECHA INICIO DE SEMANA | FECHA FINAL DE SEMANA | N° SERVICIOS PERFECTOS REALIZADOS | N° SERVICIOS NO PERFECTOS REALIZADOS | N° SERVICIOS TOTALES | NIVEL DE CUMPLIMIENTO | |
| 1 | 6/02/2023 | 11/02/2023 | 37 | 2 | 39 | 0.95 | |
| 2 | 13/02/2023 | 18/02/2023 | 41 | 2 | 43 | 0.95 | |
| 3 | 20/02/2023 | 25/02/2023 | 38 | 4 | 42 | 0.90 | |
| 4 | 27/02/2023 | 4/03/2023 | 36 | 3 | 39 | 0.92 | |
| 5 | 6/03/2023 | 11/03/2023 | 31 | 3 | 34 | 0.91 | |
| 6 | 13/03/2023 | 18/03/2023 | 26 | 3 | 29 | 0.90 | |
| 7 | 20/03/2023 | 25/03/2023 | 38 | 2 | 40 | 0.95 | |
| 8 | 27/03/2023 | 1/04/2023 | 38 | 4 | 42 | 0.90 | |
| 9 | 3/04/2023 | 8/04/2023 | 43 | 3 | 46 | 0.93 | |
| 10 | 10/04/2023 | 15/04/2023 | 46 | 3 | 49 | 0.94 | |
| 11 | 17/04/2023 | 22/04/2023 | 49 | 1 | 50 | 0.98 | |
| 12 | 24/04/2023 | 29/04/2023 | 31 | 3 | 34 | 0.91 | |
| PROMEDIO | | | | | | 0.93 | |
| RESPONSABLE DEL ÁREA | | | | | | | |
| NOMBRE | | | | CARGO | | FIRMA | |
| Narro Pizarro, Roxana Abigail | | | | Directora de procesos y mejora continua | |  | |

ANEXO 13. RECOLECCIÓN DE DATOS DE SERVICIOS DE EMERGENCIA ATENDIDAS (antes)

| INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | | | | | |  | |
|---|------------------------|--|------------------------------------|---|----------------------|--|-----------------------|
| EMPRESA | | INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. | | | | | |
| RESPONSABLE | | Caro Palomino, Dahanna / Carlos Manuel Cortez Calderón | | | | | |
| INDICADOR | | SERVICIOS DE EMERGENCIA ATENDIDAS | | | | | |
| FORMULA | | | DESCRIPCIÓN | | ÁREA | TIEMPO | |
| $S.P. = \frac{N^{\circ} \text{ SERVICIOS DE EMERGENCIA ATENDIDAS}}{N^{\circ} \text{ SERVICIOS DE EMERGENCIA SOLICITADA}}$ | | | Cálculo antes de la implementación | | Operaciones | 12 semanas | |
| N° | FECHA INICIO DE SEMANA | FECHA FINAL DE SEMANA | N° SERVICIOS PERFECTOS REALIZADOS | N° SERVICIOS NO PERFECTOS REALIZADOS | N° SERVICIOS TOTALES | | NIVEL DE CUMPLIMIENTO |
| 1 | 3/10/2022 | 8/10/2022 | 35 | 4 | 39 | | 0.90 |
| 2 | 10/10/2022 | 16/10/2022 | 22 | 4 | 26 | | 0.85 |
| 3 | 17/10/2022 | 23/10/2022 | 31 | 5 | 36 | | 0.86 |
| 4 | 24/10/2022 | 30/10/2022 | 24 | 3 | 27 | | 0.89 |
| 5 | 31/10/2022 | 6/11/2022 | 20 | 5 | 25 | | 0.80 |
| 6 | 7/11/2022 | 13/11/2022 | 23 | 4 | 27 | | 0.85 |
| 7 | 14/11/2022 | 20/11/2022 | 21 | 8 | 29 | | 0.72 |
| 8 | 21/11/2022 | 27/11/2022 | 28 | 7 | 35 | | 0.80 |
| 9 | 28/11/2022 | 4/12/2022 | 21 | 5 | 26 | | 0.81 |
| 10 | 5/12/2022 | 11/12/2022 | 23 | 5 | 28 | | 0.82 |
| 11 | 12/12/2022 | 18/12/2022 | 28 | 7 | 35 | | 0.80 |
| 12 | 19/12/2022 | 25/12/2022 | 20 | 5 | 25 | | 0.80 |
| PROMEDIO | | | | | | | 0.83 |
| RESPONSABLE DEL ÁREA | | | | | | | |
| NOMBRE | | | | CARGO | | FIRMA | |
| Narro Pizarro, Roxana Abigail | | | | Directora de procesos y mejora continua | |  ROXANA ABIGAIL NARRO PIZARRO DIRECTORA DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA Reg. CIF 273361 | |

ANEXO 14. RECOLECCIÓN DE DATOS DE SERVICIOS DE EMERGENCIA ATENDIDAS (después)

| INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | | | | | |  |
|---|------------------------|--|---|--------------------------------------|---|---|
| EMPRESA | | INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. | | | | |
| RESPONSABLE | | Caro Palomino, Dahanna / Carlos Manuel Cortez Calderón | | | | |
| INDICADOR | | SERVICIOS DE EMERGENCIA ATENDIDAS | | | | |
| FORMULA | | DESCRIPCIÓN | | ÁREA | TIEMPO | |
| $S.P. = \frac{N^{\circ} \text{ SERVICIOS DE EMERGENCIA ATENDIDAS}}{N^{\circ} \text{ SERVICIOS DE EMERGENCIA SOLICITADA}}$ | | Cálculo después de la implementación | | Operaciones | 12 semanas | |
| N° | FECHA INICIO DE SEMANA | FECHA FINAL DE SEMANA | N° SERVICIOS PERFECTOS REALIZADOS | N° SERVICIOS NO PERFECTOS REALIZADOS | N° SERVICIOS TOTALES | NIVEL DE CUMPLIMIENTO |
| 1 | 6/02/2023 | 11/02/2023 | 32 | 3 | 35 | 0.92 |
| 2 | 13/02/2023 | 18/02/2023 | 36 | 4 | 39 | 0.91 |
| 3 | 20/02/2023 | 25/02/2023 | 40 | 1 | 41 | 0.97 |
| 4 | 27/02/2023 | 4/03/2023 | 36 | 0 | 36 | 1.00 |
| 5 | 6/03/2023 | 11/03/2023 | 36 | 4 | 39 | 0.91 |
| 6 | 13/03/2023 | 18/03/2023 | 39 | 0 | 39 | 1.00 |
| 7 | 20/03/2023 | 25/03/2023 | 36 | 2 | 38 | 0.95 |
| 8 | 27/03/2023 | 1/04/2023 | 37 | 0 | 37 | 1.00 |
| 9 | 3/04/2023 | 8/04/2023 | 32 | 3 | 35 | 0.92 |
| 10 | 10/04/2023 | 15/04/2023 | 35 | 2 | 37 | 0.95 |
| 11 | 17/04/2023 | 22/04/2023 | 38 | 0 | 38 | 1.00 |
| 12 | 24/04/2023 | 29/04/2023 | 38 | 1 | 39 | 0.97 |
| | | | | | PROMEDIO | 0.96 |
| RESPONSABLE DEL ÁREA | | | | | | |
| NOMBRE | | | CARGO | | FIRMA | |
| Narro Pizarro, Roxana Abigail | | | Directora de procesos y mejora continua | |  BERMARC ROXANA ABIGAIL NARRO PIZARRO DIRECTORA DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA Reg. OF 27391 | |

ANEXO N°15 – REGISTRO DE LA REUNIÓN CON LA ALTA GERENCIA

| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE | | CÓDIGO | SSOMA-F-005 | |
|--|--|-------------------------------------|----------------------------|---|-------------------------|
| | REGISTRO DE INDUCCION, CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA | | VERSIÓN | V.03 | |
| | | | APROBADO | 22/01/2022 | |
| | | | PÁGINA: | 1 de 1 | |
| RAZÓN SOCIAL | INVERSIONES BERMARC E.I.R.L. | | RUC | 20456424881 | |
| UBICACIÓN | JR. HUANCHIHUAYLAS N°183-A-2 EX FUNDO LA ESTRELLA - ATE - LIMA | | ACTIVIDAD ECONOMICA | VENTA AL POR MAYOR DE DESPERDICIOS, DESECHOS Y CHATARRA Y OTROS PRODUCTOS | |
| Nº DE PARTICIPANTES | | TIEMPO DURACIÓN | | TOTAL HHC | |
| TIPO EVENTO | Inducción Hombre Nuevo | <input checked="" type="checkbox"/> | Reunión | TEMA | |
| | Capitacion Especifica | | Difusion | | |
| | Charla de 10 minutos | | Entrenamiento /Simulacro | | |
| | Procedimientos | | Sensibilizacion | | |
| | Inducción Visita | | Otro: | | |
| | | | | | Seguridad en el Trabajo |
| | | | | Salud Ocupacional | |
| | | | | Medio Ambiente / Control Ambiental | |
| | | | | Residuos Sólidos | |
| | | | | <input checked="" type="checkbox"/> Otro: | |
| EXPOSITOR : | Dahanna Caro | | FIRMA : | | |
| | Carlos Cortez | | | | |
| CARGO: | Ejec. Comercial / Supervisor de producción | | FECHA : | 7/01/2023 | |
| SEDE: | Huanchihuaylas | | | | |
| ESPECIFIQUE TEMAS : | | | | | |
| Certifico haber sido instruido,recepcionado sobre los temas de la referencia y me comprometo a dar fiel cumplimiento de las instrucciones. | | | | | |
| N° | APELLIDOS Y NOMBRES | D.N.I. | EMPRESA | PUESTO | FIRMA |
| 1 | Armando Marcaquispe Cabeza | | I. BERMARC | Gerente General | |
| 2 | Roxana Narró Pizarro | | I. BERMARC | Directora de procesos y mejora continua | |
| 3 | Dahanna Daniela Caro Palomino | | I. BERMARC | Ejecutiva comercial | |
| 4 | Carlos Manuel Cortez Calderon | | I. BERMARC | Supervisor de producción | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| OBSERVACIONES : | | | | | |
| ENCARGADO DEL REGISTRO | | | | | |
| NOMBRE: Dahanna Caro | | | | | |
| CARGO: Ejecutiva comercial | | | | | |
| FECHA: 7/01/2023 | | | | | |



INSTRUCTIVO IN-SGC-BRC-01

CONSIDERACIONES PARA ELABORAR UN DOCUMENTO

ELABORACIÓN

REVISIÓN

APROBACIÓN

Cargo

Fecha:

Cargo

Fecha:

Gerente General

Fecha:


GESTIÓN DE CALIDAD

VERSIÓN 01

| | | | |
|---|---------------------------|------------|-----------------|
|  | GESTIÓN DE CALIDAD | CÓDIGO | : IN-SGC-BRC-01 |
| | | VERSIÓN | : 01 |
| CONSIDERACIONES PARA ELABORAR UN DOCUMENTO | | APROBACIÓN | : |
| | | PÁGINA | : 2 de 8 |

ÍNDICE

| CAPÍTULO | TEMA | PÁGINA |
|----------|-----------------------------|--------|
| 1 | Objetivo | 3 |
| 2 | Alcance | 3 |
| 3 | Definiciones | 3 |
| 4 | Documentos de Referencia | 3 |
| 5 | Desarrollo | 3 |
| 5.1 | Contenido del Documento | 3 |
| 5.1.1 | Estructura del Documento | 4 |
| 5.1.2 | Índice | 4 |
| 5.1.3 | Encabezado | 5 |
| 5.1.4 | Pie de Página | 5 |
| 5.1.5 | Control de Cambios | 5 |
| 5.1.6 | Portada | 5 |
| 5.2 | Codificación del Documento | 7 |
| 5.3 | Presentación del Documentos | 7 |
| 6 | Control de Cambios. | 8 |

| | | | |
|--|---------------------------|------------|-----------------|
|  | GESTIÓN DE CALIDAD | CÓDIGO | : IN-SGC-BRC-01 |
| | | VERSIÓN | : 01 |
| CONSIDERACIONES PARA ELABORAR UN DOCUMENTO | | APROBACIÓN | : |
| | | PÁGINA | : 3 de 3 |

1. OBJETIVO

Definir los parámetros para unificar la elaboración, modificación y codificación de todos los documentos relacionados con los procesos y procedimientos de la empresa, asegurando la información legible y precisa, y en un formato apropiado para su uso en las operaciones.

2. ALCANCE

Se aplica a todos los documentos internos elaborados en de la empresa INVERSIONES BERMARC EIRL.

3. DEFINICIONES

- **Documento:** Escrito que informa, instruye y/o entrega datos acerca de algún hecho o actividad, para ser correctamente realizada y/o demostrar su cumplimiento.
- **Manual:** Una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa.
- **Procedimiento documentado:** Documento que describe la forma de llevar a cabo una actividad o proceso, mediante una secuencia ordenada de acciones.
- **Instructivo:** Describe con mayor detalle una parte de un procedimiento o manual de operación, según su complejidad o tamaño.
- **Formato:** documento utilizado para registrar datos.
- **Registro:** Es un tipo especial de Documento, que presenta resultados o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad.
- PR-SGC-BRC-01 Control Documentario.

5. DESARROLLO

5.1 CONTENIDO DEL DOCUMENTO

Para elaborar los documentos del Sistema Integrado de Gestión se debe tomar como referencia el presente instructivo y deben contener los siguientes aspectos de acuerdo con la siguiente tabla:

| ITEMS | MANUAL | PROCEDIMIENTO | INSTRUCTIVO | FORMATOS | OTROS |
|-----------------------------|--------|---------------|-------------|----------|-------|
| A. PORTADA | SI | SI | SI | NO | LIBRE |
| B. INTRODUCCIÓN | LIBRE | NO | NO | NO | LIBRE |
| C. ÍNDICE | SI | SI | SI | NO | LIBRE |
| D. OBJETIVO | LIBRE | SI | SI | NO | LIBRE |
| E. ALCANCE | LIBRE | SI | SI | NO | LIBRE |
| F. DEFINICIONES | LIBRE | SI | LIBRE | NO | LIBRE |
| G. DOCUMENTOS DE REFERENCIA | LIBRE | SI | LIBRE | NO | LIBRE |
| H. DESARROLLO | LIBRE | SI | SI | NO | LIBRE |

| | | | | | |
|---|---------------------------|--|--|------------|-----------------|
|  | GESTIÓN DE CALIDAD | | | CÓDIGO | : IN-SGC-BRC-01 |
| | | | | VERSIÓN | : 01 |
| CONSIDERACIONES PARA ELABORAR UN DOCUMENTO | | | | APROBACIÓN | : |
| | | | | PÁGINA | : 4 de 8 |

| | | | | | |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| I. REGISTROS | LIBRE | SI | LIBRE | NO | LIBRE |
| J. ANEXOS | LIBRE | LIBRE | LIBRE | NO | LIBRE |
| K. CONTROL DE CAMBIOS | SI | SI | SI | NO | SI |
| L. ENCABEZADO | LIBRE | SI | SI | LIBRE | LIBRE |
| M. PIE DE PÁGINA | LIBRE | SI | SI | NO | LIBRE |
| N. CÓDIGO | SI | SI | SI | LIBRE | LIBRE |
| O. VERSIÓN | SI | SI | SI | SI | SI |
| P. LOGO | SI | SI | SI | SI | SI |

5.1.1 ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO


Las siguientes secciones deben ser incluidas en los documentos, pero para la aplicación de este ítem, debe tenerse en cuenta los aspectos en la tabla N°01.

- **Introducción:** Sección inicial cuyo propósito principal es contextualizar el texto fuente o reseñado que está expuesto a continuación.
- **Objetivo:** Describe claramente el motivo del documento.
- **Alcance:** Señala los límites de aplicación del documento
- **Definiciones:** Indica información general sobre el documento y definiciones de términos utilizados.
- **Documentos de Referencia:** Documentos Referenciales, que pueden ser consultados de ser necesario.
- **Desarrollo o Contenido:** Descripción del Procedimiento, instructivo.
- **Registros:** Indica los registros originados por el procedimiento. (sólo si aplica). De no aplicar se colocará la expresión "No aplica".
- **ANEXOS:** Amplían la información que se describe en el procedimiento, sirviendo de apoyo para su realización; estos pueden ser tablas, gráficos, diagramas de flujos, formularios, etc. (sólo si aplica). De no aplicar se colocará la expresión "No aplica".
- **Control de Cambios.** Indica la Versión, fecha de modificación y puntos modificados.

5.1.2 ÍNDICE

Cuando se el documento indique un índice, este debe contener Capítulo, Tema y número de página.

| CAPÍTULO | TEMA | PÁGINA |
|----------|------|--------|
| | | |
| | | |

| | | | |
|---|---------------------------|------------|------------------|
|  | GESTIÓN DE CALIDAD | CÓDIGO | : IN- SGC-BRC-01 |
| | | VERSIÓN | : 01 |
| CONSIDERACIONES PARA ELABORAR UN DOCUMENTO | | APROBACIÓN | : |
| | | PÁGINA | : 8 de 8 |



5.2 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

La codificación de los documentos del Sistema Integrado de Gestión contempla el tipo de documento, el proceso al cual pertenece, siglas de la empresa y la numeración correlativa.

La interpretación del código para cada documento es la siguiente:


CODIGO: AA-BBB-IMO-CC

En donde:

- **AA:** Corresponde al tipo de documento.

Los códigos asignados a los documentos son:

| DOCUMENTO | NOMENCLATURA |
|-----------------|--------------|
| Política | PO |
| Manual | MA |
| Caracterización | CA |
| Procedimientos | PR |
| Instructivo | IN |

| | | | |
|---|---------------------------|------------|-----------------|
|  | GESTIÓN DE CALIDAD | CÓDIGO | : IN-SGC-BRC-01 |
| | | VERSIÓN | : 01 |
| CONSIDERACIONES PARA ELABORAR UN DOCUMENTO | | APROBACIÓN | : |
| | | PÁGINA | : 7 de 8 |

| | |
|--------------------|----|
| Formato | FO |
| Plan | PL |
| Reglamento | RE |
| Otra Documentación | DG |

- **BB:** Corresponde al código del Proceso y/o área al que pertenece el documento.

Los códigos asignados a cada Proceso y/o área son:

| | |
|--------------|---------------------------|
| EST | Gestión Estratégica |
| SGC | Gestión de Calidad |
| SSOMA | Gestión de SSOMA |
| SGA | Gestión Antisoborno |
| COM | Gestión Comercial |
| OPE | Gestión de Operaciones |
| GTH | Gestión de Talento Humano |
| LOG | Gestión Logística |
| ADM | Administración |
| TIC | Gestión de TI |

- **CC:** Corresponde al número correlativo asignado al documento.

5.3 PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO

- Se recomienda que los documentos deben ser realizados en un archivo Word, hoja A4, tipo de letra Arial 10.

| Componente del Documento | Tipo de letra | Tamaño | Estilo de letra |
|---------------------------|-----------------|--------|-----------------|
| Títulos Principales. | Arial Mayúscula | 10 | Negrita |
| Subtítulos. | Arial Mayúscula | 10 | Negrita |
| Desarrollo de cada punto. | Arial Minúscula | 10 | Normal |

Seguir ejemplo del cuadro:

| |
|---|
| <p>5. DE SARROLLO</p> <p>5.1 CONTENIDO DEL DOCUMENTO</p> <p>5.1.1. E STRUCTURA DEL DOCUMENTO</p> <p>Las siguientes secciones deben ser incluidas en los documentos</p> |
|---|

- Interlineado del documento 1
- Márgenes de los documentos:
 - **Ms Word:**

| | | | |
|---|---------------------------|------------|-----------------|
|  | GESTIÓN DE CALIDAD | CÓDIGO | : IN-SGC-BRC-01 |
| | | VERSIÓN | : 01 |
| CONSIDERACIONES PARA ELABORAR UN DOCUMENTO | | APROBACIÓN | : |
| | | PÁGINA | : 8 de 8 |

- Superior: 2 cm.
 - Inferior: 2 cm.
 - Derecha: 2 cm.
 - Izquierda: 2 cm.
 - Encabezado: 0.5 cm.
 - Pie de página: 1.05 cm.
- **MS Excel**
 - Superior: 1 cm.
 - Inferior: 1 cm.
 - Derecha: 1 cm.
 - Izquierda: 1 cm.
 - Encabezado: 0.5 cm.
 - Pie de página: 0.5 cm.

Nota: En caso no poder cumplirse con todos los requisitos de la presentación del documento, debe ser comunicado al **Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad** para su revisión y aprobación.

6. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DE LAS MODIFICACIONES | FECHA |
|---------|-----------------------------------|-------|
| | | |
| | | |

ANEXO N°17 – MATRIZ MACROS EN EXCEL PARA DOCUMENTACIÓN

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Power Point ¿Qué desea hacer?

C79 CHEMTRADE S.A.C.




| FEED # | TPC # | EMPRESA | SECTOR | ESTADO DEL REGISTRO | FECHA PELIGRO | FECHA NO PELIGRO | PLACA | CONEXIÓN | CANTIDAD | UNIDAD | ACTA CONFORME | Nº SERIE |
|--------|--------|---------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------|------------------|---------|-----------------------------|----------|--------|---------------|----------|
| 486 | 000002 | EXPERTEC S.A.C | MARICAM | 50.00 | | | 402-076 | LATRO SANCHEZ SANTOHALMADO | 1.000 | Tn | | 503 |
| 487 | 000002 | FOODPAC S.A.C | ATE | 50.00 | | | 404-100 | PARCELO ARRIAZU, JOSÉ | 0.500 | Tn | | 507 |
| 488 | 000002 | PROCESADORA DE ALIMENTOS TACAY S.A.C. | SARACAMBO LAMPUNCHO | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.700 | Tn | | 508 |
| 489 | 000002 | SINERPHOS S.A. | SARACAMBO LAMPUNCHO | 50.00 | | | 404-100 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.500 | Tn | | 509 |
| 490 | 000002 | PROCESADORA DE ALIMENTOS TACAY S.A.C. | SARACAMBO LAMPUNCHO | 50.00 | | | 409-000 | CONDICIONADO, JOSÉ LUIS | 1.000 | Tn | | 510 |
| 491 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 404-100 | PARCELO ARRIAZU, JOSÉ | 0.200 | Tn | | 505 |
| 492 | 000002 | SINERPHOS S.A. | SARACAMBO LAMPUNCHO | 50.00 | | | 404-100 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.400 | Tn | | 511 |
| 493 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 404-100 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.170 | Tn | | 501 |
| 494 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 502 |
| 495 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 504 |
| 496 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 506 |
| 497 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 508 |
| 498 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 510 |
| 499 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 512 |
| 500 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 514 |
| 501 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 516 |
| 502 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 518 |
| 503 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 520 |
| 504 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 522 |
| 505 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 524 |
| 506 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 526 |
| 507 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 528 |
| 508 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 530 |
| 509 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 532 |
| 510 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 534 |
| 511 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 536 |
| 512 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 538 |
| 513 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 540 |
| 514 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 542 |
| 515 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 544 |
| 516 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 546 |
| 517 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 548 |
| 518 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 550 |
| 519 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 552 |
| 520 | 000002 | BIENESTAR S.A.C | ATE | 50.00 | | | 409-000 | JARAMPA PALACIOS, FRANCISCO | 0.100 | Tn | | 554 |

DASH BOARD CALENDARIO C.P. S.C. S.L. M.B. MANIFIESTO PLANTILLA C.D. U.V.

Se encuentran 102 de 600 registros

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Power Point ¿Qué desea hacer?

P1



| Nº | AÑO | EMPRESA RESPONSABLE | CÓDIGO | TPC | FECHA DEL SERVICIO # | EMPRESA | SECTOR | FECHA EMISION DEL CERTIFICADO | FECHA DE ENVÍO AL COMISARIO | ESTATUS | NUMERO | ENVIADO | CÓDIGO DEL COMISARIO | FECHA DEL PSE |
|-----|------|---------------------------------------|-------------|-----|----------------------|--|----------|-------------------------------|-----------------------------|---------|--------|---------|----------------------|---------------|
| 486 | 2012 | EXPERTEC S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINE COMERCIAL S.A. | MAI BOMA | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 487 | 2012 | FOODPAC S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | SURBENT COMERCIALIZADORA S.A.C | ATE (SE) | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 488 | 2012 | PROCESADORA DE ALIMENTOS TACAY S.A.C. | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | SURBENT COMERCIALIZADORA S.A.C | ATE (SE) | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 489 | 2012 | SINERPHOS S.A. | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 490 | 2012 | PROCESADORA DE ALIMENTOS TACAY S.A.C. | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | SOLUCIONES SURBENT PARA LA COMERCIALIZACIÓN S.A.C. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 491 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | SURBENT COMERCIALIZADORA S.A.C | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 492 | 2012 | SINERPHOS S.A. | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | SURBENT COMERCIALIZADORA S.A.C | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 493 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 494 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 495 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 496 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 497 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 498 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 499 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 500 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 501 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 502 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 503 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 504 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 505 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 506 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 507 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 508 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 509 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 510 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 511 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 512 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 513 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 514 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 515 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 516 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 517 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 518 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 519 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |
| 520 | 2012 | BIENESTAR S.A.C | C.S-0003-02 | | 2012/0002 | LINEA COMERCIAL S.A. | ATE | 2012/0002 | 2012/0002 | | | | | |

DASH BOARD CALENDARIO C.P. S.C. S.L. M.B. MANIFIESTO PLANTILLA C.D. U.V.

Se encuentran 102 de 104 registros

ANEXO N°18 – INSTRUCTIVO PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE RESIDUOS

HOJA DE USO DE CORRECTO LLENADO DE MANIFIESTOS Y NOMBRE DE RESIDUOS

COMO CONVERTIR DE KILOS A TONELADAS

$$\frac{\text{PESO DEL RESIDUO EN KILOS}}{\text{FACTOR DE CONVERSION A TONELADAS}} = (1000)$$

Ejemplo _____

$$\frac{150 \text{ kilos}}{1000} = 0.15 \text{ Toneladas}$$

DESCRIPCIÓN DEL RESIDUO

| 1.1 Datos del Residuo (Llenar para cada tipo de Residuo) | | | |
|---|--|---|--|
| 1.1.1 NOMBRE DEL RESIDUO: | | | |
| 1.1.2 CARACTERÍSTICAS: | | | |
| a) Estado del Residuo | Sólido <input type="checkbox"/> | Semi-Sólido <input type="checkbox"/> | b) Cantidad Total (TM): |
| c) Tipo de Envase | | | |
| Recipiente (Especifique la forma) | Material | Volumen (m ³) | N° de Recipientes |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 1.1.3 PELIGROSIDAD (Marque con una "X" donde corresponda): | | | |
| a) Auto combustibilidad <input type="checkbox"/> | b) Reactividad <input type="checkbox"/> | c) Patogenicidad <input type="checkbox"/> | d) Explosividad <input type="checkbox"/> |
| e) Toxicidad <input type="checkbox"/> | f) Corrosividad <input type="checkbox"/> | g) Radiactividad <input type="checkbox"/> | h) Otros _____ |

DISPOSICIÓN

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|--|--------------------------------------|--------------------|--------------|
| EPP'S EN DESUSO | BOTAS, GUANTES, CASCOS, ENTRE OTROS. | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| FLUORESCENTES USADOS | FLUORESCENTES USADOS | SOLIDO | TOXICIDAD |
| RESIDUOS CONTAMINADOS CON HIDROCARBURO | TRAPOS, PAPELES, ENTRE OTROS. | SOLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|-------------------------------------|--|--------------------|--------------|
| EPP'S EN DESUSO | BOTAS, GUANTES, CASCOS, ENTRE OTROS. | SOLIDO | TOXICIDAD |
| MATERIALES CONTAMINADOS CON PINTURA | BALDES, CARTÓN, TIERRA, ENTRE OTROS. | SOLIDO | TOXICIDAD |
| MATERIALES CONTAMINADOS CON ACEITE | BALDES, CARTÓN, TIERRA, ENTRE OTROS | SOLIDO | TOXICIDAD |
| TIERRA CONTAMINADA | ESPECIFICAR CON QUE MATERIAL ESTA CONTAMINADO | SOLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|------------------------------------|---|--------------------|--------------|
| FLUORESCENTES USADOS | FLUORESCENTES USADOS | SOLIDO | TOXICIDAD |
| MASCARILLAS EN DESUSO | MASCARILLAS EN DESUSO | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| REFRIGERANTE EN DESUSO | REFRIGERANTE EN DESUSO | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| MANGUERA HIDRÁULICA EN DESUSO | MANGUERA HIDRÁULICA EN DESUSO | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| MATERIALES SÓLIDOS CONTAMINADOS | BALDES, LATAS, TRAPOS, BOTELLAS, ENTRE OTROS. | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| MATERIALES CONTAMINADOS CON ACEITE | BALDES, LATAS, TRAPOS, BOTELLAS, ENTRE OTROS. | SÓLIDO | INFLAMABLE |
| ENVASES VACIOS DE TEROKAL | LATAS, BALDES, CILINDROS, ENTRE OTROS. | SÓLIDO | INFLAMABLE |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|--|--|--------------------|--------------|
| FLUORESCENTES USADOS | FLUORESCENTES USADOS | SOLIDO | TOXICIDAD |
| RESIDUOS CONTAMINADOS CON HIDROCARBURO | TRAPOS, PAPELES, ENTRE OTROS. | SOLIDO | TOXICIDAD |
| RESIDUOS CONTAMINADOS DE GOMA | GOMA EN DESUSO | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| RESIDUOS CONTAMINADOS DE TINTA | TRAPOS, PAPELES, PLÁSTICO, CARTONES, ENTRE OTROS | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| THONER EN DESUSO | CARTUCHO DE IMPRESORA EN DESUSO | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| EPP'S EN DESUSO | BOTAS, GUANTES, CASCOS, ENTRE OTROS. | SOLIDO | TOXICIDAD |
| ACEITE EN DESUSO | ENVASES CON ACEITE EN DESUSO | SEMISÓLIDO | INFLAMABLE |
| BOLSAS VACIAS DE SAL | BOLSAS CONTAMINADAS CON SAL | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| ENVASES VACIOS DE PRODUCTOS QUÍMICOS | Especificar los envases | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| BOLSAS VACIAS CON SODA CAÚSTICA | BOLSAS CONTAMINADAS CON SODA CAÚSTICA | SÓLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|--|---|--------------------|--------------|
| RESIDUOS CONTAMINADOS CON HIDROCARBURO | TRAPOS, PAPELES, ENTRE OTROS. | SOLIDO | TOXICIDAD |
| FLUORESCENTES USADOS | FLUORESCENTES USADOS | SOLIDO | TOXICIDAD |
| MATERIALES SÓLIDOS CONTAMINADOS | PLÁSTICO, TRAPOS, PAPELES, BOLSAS, ENTRE OTROS. | SOLIDO | TOXICIDAD |
| FILTROS DE AIRE EN DESUSO | FILTROS DE AIRE EN DESUSO | SOLIDO | TOXICIDAD |
| TIERRA CONTAMINADA | TIERRA CONTAMINADA CON HIDROCARBURO | SOLIDO | TOXICIDAD |
| ENVASES VACIOS DE NITRATO DE SODIO | Especificar los envases | SOLIDO | TOXICIDAD |
| ENVASES VACIOS DE ÓXIDO DE COBRE | Especificar los envases | SOLIDO | TOXICIDAD |
| EPP'S EN DESUSO | BOTAS, GUANTES, CASCOS, ENTRE OTROS. | SOLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|----------------------|-----------------------------|--------------------|--------------|
| FLUORESCENTES USADOS | FLUORESCENTES USADOS | SOLIDO | TOXICIDAD |

| | | | |
|----------------------------------|--|--------|------------|
| THONER EN DESUSO | CARTUCHO DE IMPRESORA EN DESUSO | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| BATERIAS EN DESUSO | BATERIAS EN DESUSO | SÓLIDO | CORROSIVO |
| REFRIGERANTE EN DESUSO | REFRIGERANTE EN DESUSO | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| EPP'S EN DESUSO | BOTAS, GUANTES, CASCOS, ENTRE OTROS. | SOLIDO | TOXICIDAD |
| RAEE | RAEE | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| MATERIALES SÓLIDOS CONTAMINADOS | TRAPOS, PAPELES, BOLSAS, ENTRE OTROS. | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| ENVASES CONTAMINADOS CON PINTURA | LATAS, BALDES, CILINDROS, BIDONES, ENTRE OTROS. | SÓLIDO | INFLAMABLE |

██████████

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|---------------------------------|---|--------------------|--------------|
| LODO SECO DE CURTIEMBRE | LODO SECO DE CURTIEMBRE | SOLIDO | TOXICIDAD |
| SACOS VACIOS DE SAL | SACOS CONTAMINADOS DE SAL | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| MATERIALES SÓLIDOS CONTAMINADOS | BOLSAS, PLÁSTICO, CARTÓN, ENTRE OTROS. | SÓLIDO | TOXICIDAD |

██████████████████

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|---------------------------------|---|--------------------|--------------|
| LODO SECO DE CURTIEMBRE | LODO SECO DE CURTIEMBRE | SOLIDO | TOXICIDAD |
| MATERIALES SÓLIDOS CONTAMINADOS | BOLSAS, PLÁSTICO, CARTÓN, ENTRE OTROS. | SÓLIDO | TOXICIDAD |

██████████.

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|---|---|--------------------|--------------|
| MATERIALES SÓLIDOS CONTAMINADOS DE ACEITE | TRAPOS, PLÁSTICO, CARTÓN, ENTRE OTROS. | SÓLIDO | INFLAMABLE |
| FILTROS DE ACEITE EN DESUSO | FILTROS EN DESUSO | SÓLIDO | INFLAMABLE |
| MATERIALES SÓLIDOS CONTAMINADOS | BOLSAS, PLÁSTICO, CARTÓN, ENTRE OTROS | SÓLIDO | INFLAMABLE |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|--|--------------------------------------|--------------------|--------------|
| FLUORESCENTES USADOS | FLUORESCENTES USADOS | SOLIDO | TOXICIDAD |
| EPP'S EN DESUSO | BOTAS, GUANTES, CASCOS, ENTRE OTROS. | SOLIDO | TOXICIDAD |
| MATERIALES SÓLIDOS CONTAMINADOS DE PINTURA | TRAPOS, BOLSAS, LATAS, ENTRE OTROS | SÓLIDO | INFLAMABLE |
| RESIDUOS CONTAMINADOS CON HIDROCARBURO | TRAPOS, PAPELES, ENTRE OTROS. | SOLIDO | TOXICIDAD |
| ACEITE EN DESUSO | ACEITE EN DESUSO | SEMISÓLIDO | INFLAMABLE |
| ENVASES CONTAMINADOS CON PINTURA | BALDE CONTAMINADO CON PINTURA | SÓLIDO | INFLAMABLE |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|---------------------------------|--|--------------------|--------------|
| MATERIALES SÓLIDOS CONTAMINADOS | BOLSAS, PLÁSTICO, CARTÓN, ENTRE OTROS. | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| EPP'S EN DESUSO | BOTAS, GUANTES, CASCOS, ENTRE OTROS. | SOLIDO | TOXICIDAD |
| LODO DE TRAMPA DE GRASA | ENVASE CON LODO DE TRAMPA DE GRASA | SEMISÓLIDO | TOXICIDAD |
| SOLVENTE ECOLÓGICO EN DESUSO | ENVASES CON SOLVENTE ECOLÓGICO | SEMISÓLIDO | TOXICIDAD |
| ACEITE EN DESUSO | ACEITE EN DESUSO | SEMISÓLIDO | INFLAMABLE |
| MUESTRAS VENCIDAS | MUESTRAS VENCIDAS | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| REFRIGERANTE EN DESUSO | REFRIGERANTE EN DESUSO | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| DESINFECTANTE EN DESUSO | DESINFECTANTE EN DESUSO | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| FILTROS DE AIRE EN DESUSO | FILTROS DE AIRE EN DESUSO | SÓLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|--------------------|-----------------------------|--------------------|--------------|
| LODOS BIOLÓGICOS | LODOS BIOLÓGICOS (SECOS) | SÓLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|-------------------------------------|---|--------------------|--------------|
| RESIDUOS DE POZO SÉPTICO | RESIDUOS DE POZO SÉPTICO | SEMISÓLIDO | TOXICIDAD |
| EPP'S EN DESUSO | BOTAS, GUANTES, CASCOS, ENTRE OTROS. | SOLIDO | TOXICIDAD |
| MATERIALES SÓLIDOS CONTAMINADOS | BOLSAS, PLÁSTICO, CARTÓN, ENTRE OTROS. | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| MASCARILLAS EN DESUSO | MASCARILLAS QUIRURGICAS EN DESUSO | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| FLUORESCENTES USADOS | FLUORESCENTES USADOS | SOLIDO | TOXICIDAD |
| MATERIALES CONTAMINADOS CON PINTURA | LATAS, BIDONES, CARTON | SÓLIDO | INFLAMABLE |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|--|---|--------------------|--------------|
| ANTICAKING – GRASA CON AGUA | ANTICAKING – GRASA CON AGUA | SEMISÓLIDO | TOXICIDAD |
| TIERRA CONTAMINADA CON NITRATO DE AMONIO | TIERRA CONTAMINADA CON NITRATO DE AMONIO | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| RESIDUOS CONTAMINADOS CON EMULSIÓN | TRAPOS, PAPELES, TANQUES, ENTRE OTROS. | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| RESIDUOS CONTAMINADOS CON NITRATO DE AMONIO | TRAPOS, SACOS, GUANTES, ENTRE OTROS. | SÓLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|---|---|--------------------|--------------|
| ACEITE EN DESUSO | ACEITE EN DESUSO | SEMISÓLIDO | INFLAMABLE |
| FLUORESCENTES USADOS | FLUORESCENTES USADOS | SOLIDO | TOXICIDAD |
| MATERIALES SÓLIDOS CONTAMINADOS DE PINTURA | TRAPOS, BOLSAS, LATAS, ENTRE OTROS | SÓLIDO | INFLAMABLE |
| ENVASES DE PRODUCTOS QUÍMICOS | Especificar los productos químicos | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| ENVASES CONTAMINADOS CON RESINA | Especificar los productos con resina | SÓLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|---|--|--------------------|--------------|
| MATERIALES SÓLIDOS CONTAMINADOS DE ACEITE | TRAPOS, PLÁSTICO, CARTÓN, ENTRE OTROS. | SÓLIDO | INFLAMABLE |
| FILTROS DE ACEITE EN DESUSO | FILTROS EN DESUSO | SÓLIDO | INFLAMABLE |
| REFRIGERANTE CONTAMINADO CON ACEITE | REFRIGERANTE CONTAMINADO CON ACEITE | SEMISÓLIDO | INFLAMABLE |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------|--------------|
| RESIDUO LÍQUIDO DE TINTA | RESIDUO LÍQUIDO DE TINTA | SEMISÓLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|----------------------------------|---|--------------------|--------------|
| FLUORESCENTES USADOS | FLUORESCENTES USADOS | SOLIDO | TOXICIDAD |
| EPP'S EN DESUSO | BOTAS, GUANTES, CASCOS, ENTRE OTROS. | SOLIDO | TOXICIDAD |
| ENVASES DE PRODUCTOS QUÍMICOS | Especificar los productos químicos | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| ENVASES CONTAMINADOS CON PINTURA | LATAS, BOTELLAS, CILINDROS, ENTRE OTROS | SÓLIDO | INFLAMABLE |
| THINNER | ENVASES CONTAMINADOS CON THINNER | SÓLIDO | INFLAMABLE |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|----------------------------------|----------------------------------|--------------------|--------------|
| PRODUCTOS FARMACEÚTICOS VENCIDOS | PRODUCTOS FARMACEÚTICOS VENCIDOS | SÓLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|---|---|--------------------|--------------|
| FILTROS DE ACEITE EN DESUSO | FILTROS EN DESUSO | SÓLIDO | INFLAMABLE |
| MATERIALES SÓLIDOS CONTAMINADOS DE ACEITE | TRAPOS, PLÁSTICO, CARTÓN, ENTRE OTROS. | SÓLIDO | INFLAMABLE |
| ENVASES CONTAMINADOS CON PINTURA | LATAS, BOTELLAS, CILINDROS, ENTRE OTROS | SÓLIDO | INFLAMABLE |
| THONER EN DESUSO | CARTUCHO DE IMPRESORA EN DESUSO | SÓLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|--------------------------------------|--|--------------------|--------------|
| MATERIALES SÓLIDOS CONTAMINADOS | MADERA, BOLSAS, PLASTICO, ENVASES, ENTRE OTROS | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| MATERIALES CONTAMINADOS CON PINTURA | LATAS, BOTELLAS, CILINDROS | SÓLIDO | INFLAMABLE |
| ASERRIN CONTAMINADO CON HIDROCARBURO | ASERRIN CONTAMINADO CON HIDROCARBURO | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| BREA | Especificar los envases | SÓLIDO | TOXICIDAD |

COMERCIALIZACIÓN

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------|--------------|
| ENVASES CONTAMINADOS CON ACEITE | TANQUES IBC CONTAMINADOS CON ACEITE | SÓLIDO | INFLAMABLE |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|--|--------------------------------|--------------------|--------------|
| ENVASES CONTAMINADOS CON NITRATO DE AMONIO | Especificar los envases | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| SACOS VACIOS DE NITRATO DE AMONIO | FILTROS EN DESUSO | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| ENVASES CONTAMINADOS CON ÁCIDO ACÉTICO | Especificar los envases | SEMISÓLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------|--------------|
| ENVASES VACIOS DE PRODUCTOS QUÍMICOS | Especificar los envases | SÓLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|--------------|
| ACEITE EN DESUSO | ACEITE EN DESUSO | SEMISÓLIDO | INFLAMABLE |
| VIRUTA DE METAL CONTAMINADO DE ACEITE | VIRUTA DE METAL CONTAMINADO DE ACEITE | SÓLIDO | INFLAMABLE |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|--------------------|--------------------------------|--------------------|--------------|
| ENVASES VACIOS | Especificar los envases | SÓLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|---------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|--------------|
| ACEITE EN DESUSO | ACEITE EN DESUSO | SEMISÓLIDO | INFLAMABLE |
| ENVASES VACIOS CONTAMINADOS DE ACEITE | CILINDRO METÁLICO VACIO DE ACEITE | SÓLIDO | INFLAMABLE |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|---------------------------------------|--|--------------------|--------------|
| SACOS DE BIG BAG DE NITRATO DE AMONIO | SACOS VACIOS CONTAMINADOS DE NITRATO DE AMONIO | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| ENVASES VACIOS DE NITRATO ACÉTICO | Especificar los envases | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| ENVASES VACIOS CONTAMINADOS DE ACEITE | Especificar los envases | SÓLIDO | INFLAMABLE |
| TANQUES IBC CONTAMINADOS | TANQUES IBC VACIOS CONTAMINADOS DE ACEITE | SÓLIDO | INFLAMABLE |
| | TANQUES IBC VACIOS CONTAMINADOS DE EMULSIFICANTE | SÓLIDO | TOXICIDAD |
| PLÁSTICO DESECHO | Especificar los envases | SÓLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|-----------------------------|--|--------------------|--------------|
| ENVASES VACIOS CONTAMINADOS | TANQUES IBC, GALONERAS, CILINDROS CONTAMINADOS | SÓLIDO | TOXICIDAD |

| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|-----------------------------------|--------------------------------|--------------------|--------------|
| ENVASES VACIOS DE TINTA EN DESUSO | BALDE VACIO DE TINTA EN DESUSO | SÓLIDO | TOXICIDAD |



| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|-----------------------------|---|--------------------|--------------|
| ENVASES VACIOS CONTAMINADOS | CILINDRO, GALONERAS, MALETA, BIDON CONTAMINADOS | SÓLIDO | TOXICIDAD |



| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|-----------------------------|---|--------------------|--------------|
| ENVASES VACIOS CONTAMINADOS | CILINDRO, GALONERAS, BIDON CONTAMINADOS | SÓLIDO | TOXICIDAD |



| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|--------------------|-----------------------------|--------------------|--------------|
| ACEITE EN DESUSO | ACEITE EN DESUSO | SEMISÓLIDO | INFLAMABLE |



| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|---------------------------------------|--|--------------------|--------------|
| TANQUES IBC CONTAMINADO CON ACEITE | ACEITE EN DESUSO | SEMISÓLIDO | INFLAMABLE |
| SACOS DE BIG BAG DE NITRATO DE AMONIO | SACOS VACIOS CONTAMINADOS DE NITRATO DE AMONIO | SÓLIDO | TOXICIDAD |



| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|--------------------|-----------------------------|--------------------|--------------|
| ACEITE EN DESUSO | ACEITE EN DESUSO | SEMISÓLIDO | INFLAMABLE |



| NOMBRE DEL RESIDUO | CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO | ESTADO DEL RESIDUO | PELIGROSIDAD |
|---------------------------------------|---|--------------------|--------------|
| BATERIAS EN DESUSO | Especifica el número de placas de las baterías | SÓLIDO | CORROSIVO |
| ACEITE EN DESUSO | ACEITE EN DESUSO | SEMISÓLIDO | INFLAMABLE |
| ENVASES VACIOS CONTAMINADOS DE ACEITE | Especificar los envases | SÓLIDO | TOXICIDAD |

NOTA: DE SER UN NUEVO RESIDUO QUE NO CONOCE O SI SE MANTIENE LA DUDA LLAMAR AL AREA SIG – SSOMA

ANEXO N°19 – MATRIZ MACROS EN EXCEL PARA OPERACIONES

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Referir Vista Programador Ayuda Power Point ¿Qué desea hacer?

R34

| PROGRAMACIÓN | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|-------|-------------------|---------------|---------------------|-------------------|----------------------------|--|------------------|---------|-----------|-------------------------|-----|---|
| N° | Fecha | Tipo programación | Tipo servicio | Estado del servicio | Tipo programación | Deposición Final | Cliente | Unidad | Placa | Capacidad | Conductor | U | C |
| 13411 | 07/00 | disposición | BP | servicio | emergencia | petramas s.a.c. | ACVO INGENIERIA Y CONSTRUCCION S.A.C. | SILVA | AGZ 876 | 3 TN | SANCHEZ PARRONA, OMAR | LAB | |
| 13412 | 07/00 | compra | BNP | utilidad | programado | Inversiones Bernari s.a.c. | ANDERS PERU S.A.C. | LURIN | AGM 895 | 8 TN | HUAMAN BUTRON, SONATHAM | Q | |
| 13413 | 07/00 | disposición | BP | utilidad | emergencia | Innova ambiental s.a. | ACINSA TUBOS S.A. | LURIN | CPH 865 | 16.2 TN | JANAMPA PAUCAR, MARCELO | | |
| 13414 | 07/00 | disposición | BP | utilidad | emergencia | lower and lower s.a. | EMULSIONES Y DERIVADOS DEL PERU S.A.C. | ATE | CPH 865 | 16.2 TN | JANAMPA PAUCAR, MARCELO | | |
| 13415 | 07/00 | compra | BP | utilidad | emergencia | Innova ambiental s.a. | CARDISPLAST S.A.C. | CAJAMARQUILLA | CPH 865 | 16.2 TN | JANAMPA PAUCAR, MARCELO | | |
| 13416 | 07/00 | disposición | BP | utilidad | emergencia | Innova ambiental s.a. | ACINSA TUBOS S.A. | LURIN | AGM 789 | 12 TN | SANCHEZ PARRONA, OMAR | | |
| 13417 | 07/00 | destrucción | BNP | utilidad | programado | petramas s.a.c. | AGRO INDUSTRIA EL VADO E.I.R.L. | MANCHAY | AGZ 876 | 3 TN | JANAMPA PAUCAR, EMERSON | CM | |
| 13418 | 07/00 | disposición | BP | utilidad | emergencia | petramas s.a.c. | ALVAC S.A. - SUCURSAL DEL PERU | CALLAO | AGM 832 | 3.5 TN | ORTIZ VELLIZ, ANASTASIO | | |
| 13419 | 07/00 | destrucción | BNP | utilidad | programado | petramas s.a.c. | ANDERS PERU S.A.C. | LURIN | AGP 933 | 4.2 TN | SANCHEZ PARRONA, OMAR | | |
| 13420 | 07/00 | compra | BP | utilidad | emergencia | petramas s.a.c. | EMULSIONES Y DERIVADOS DEL PERU S.A.C. | ATE | AGM 895 | 8 TN | HUAMAN BUTRON, SONATHAM | | |
| 13421 | 07/00 | disposición | BNP | utilidad | programado | petramas s.a.c. | AGRO INDUSTRIA EL VADO E.I.R.L. | MANCHAY | AGP 933 | 4.2 TN | JANAMPA PAUCAR, MARCELO | | |
| 13422 | 07/00 | disposición | BP | utilidad | emergencia | petramas s.a.c. | ALVAC S.A. - SUCURSAL DEL PERU | CALLAO | AGM 895 | 8 TN | JANAMPA PAUCAR, MARCELO | | |
| 13423 | 07/00 | disposición | BNP | utilidad | programado | petramas s.a.c. | ARTECOLA PERU S.A. | ATE | 869 734 | 8.9 TN | JANAMPA PAUCAR, MARCELO | CM | |
| 13424 | 07/00 | disposición | BP | utilidad | emergencia | petramas s.a.c. | CREDITEX S.A.A. | ATE | CPH 865 | 16.2 TN | SANCHEZ PARRONA, OMAR | | |
| 13425 | 07/00 | disposición | BNP | utilidad | programado | petramas s.a.c. | CIA MINERA RAURA S.A. | DICHA | CPH 775 | 15.93 | JANAMPA PAUCAR, EMERSON | | |
| 13426 | 07/00 | compra | BP | utilidad | programado | petramas s.a.c. | EMULSIONES Y DERIVADOS DEL PERU S.A.C. | ATE | CPH 865 | 16.2 TN | ORTIZ VELLIZ, ANASTASIO | | |
| 13427 | 07/00 | disposición | BNP | utilidad | programado | petramas s.a.c. | CURTIDORA PERUANOS S.A. | ATE | AFQ 941 | CARGA | SANCHEZ PARRONA, OMAR | | |
| 13428 | 07/00 | limpieza | BP | utilidad | programado | petramas s.a.c. | CURTIDURIA EL PORVENIR S.A. | CERCADO DE LIMBA | 876 946 | 0 | HUAMAN BUTRON, SONATHAM | | |
| 13429 | 07/00 | disposición | BNP | utilidad | programado | petramas s.a.c. | EMULSIONES Y DERIVADOS DEL PERU S.A.C. | ATE | 869 734 | 8.9 TN | JANAMPA PAUCAR, MARCELO | CM | |
| 13430 | 07/00 | compra | BP | utilidad | programado | Innova ambiental s.a. | ACINSA TUBOS S.A. | LURIN | 720 900 | 107N | JANAMPA PAUCAR, MARCELO | | |
| 13431 | 07/00 | disposición | BNP | utilidad | programado | petramas s.a.c. | EMULSIONES Y DERIVADOS DEL PERU S.A.C. | ATE | CPH 775 | 15.93 | JANAMPA PAUCAR, MARCELO | | |
| 13432 | 07/00 | servicio | BP | utilidad | programado | Inversiones Bernari s.a.c. | CARDISPLAST S.A.C. | CAJAMARQUILLA | 869 734 | 8.9 TN | SANCHEZ PARRONA, OMAR | | |
| 13433 | 07/00 | disposición | BNP | utilidad | programado | Innova ambiental s.a. | ACINSA TUBOS S.A. | LURIN | CPH 865 | 16.2 TN | JANAMPA PAUCAR, EMERSON | | |
| 13434 | 07/00 | limpieza | BP | utilidad | programado | Inversiones Bernari s.a.c. | AGRO INDUSTRIA EL VADO E.I.R.L. | MANCHAY | CPH 775 | 15.93 | ORTIZ VELLIZ, ANASTASIO | | |
| 13435 | 07/00 | servicio | BNP | utilidad | programado | Inversiones Bernari s.a.c. | ALVAC S.A. - SUCURSAL DEL PERU | CALLAO | 869 734 | 8.9 TN | JANAMPA PAUCAR, MARCELO | CM | |
| 13436 | 07/00 | servicio | BP | utilidad | programado | Inversiones Bernari s.a.c. | ANDERS PERU S.A.C. | LURIN | CPH 865 | 16.2 TN | SANCHEZ PARRONA, OMAR | | |
| 13437 | 07/00 | venta | BNP | utilidad | programado | n.a. | EMULSIONES Y DERIVADOS DEL PERU S.A.C. | ATE | AGM 895 | 8 TN | JANAMPA PAUCAR, MARCELO | | |
| 13438 | 07/00 | servicio | BNP | utilidad | programado | Inversiones Bernari s.a.c. | AGRO INDUSTRIA EL VADO E.I.R.L. | MANCHAY | CPH 865 | 16.2 TN | SANCHEZ PARRONA, OMAR | | |
| 13439 | 07/00 | compra | BNP | utilidad | programado | Inversiones Bernari s.a.c. | EMULSIONES Y DERIVADOS DEL PERU S.A.C. | ATE | AFQ 941 | CARGA | JANAMPA PAUCAR, EMERSON | | |

matriz | a. guías | clientes | personal | unidad vehicular | préstamo de emvasos | incidencias

Estado de la batería: 98% disponible (enchufado)

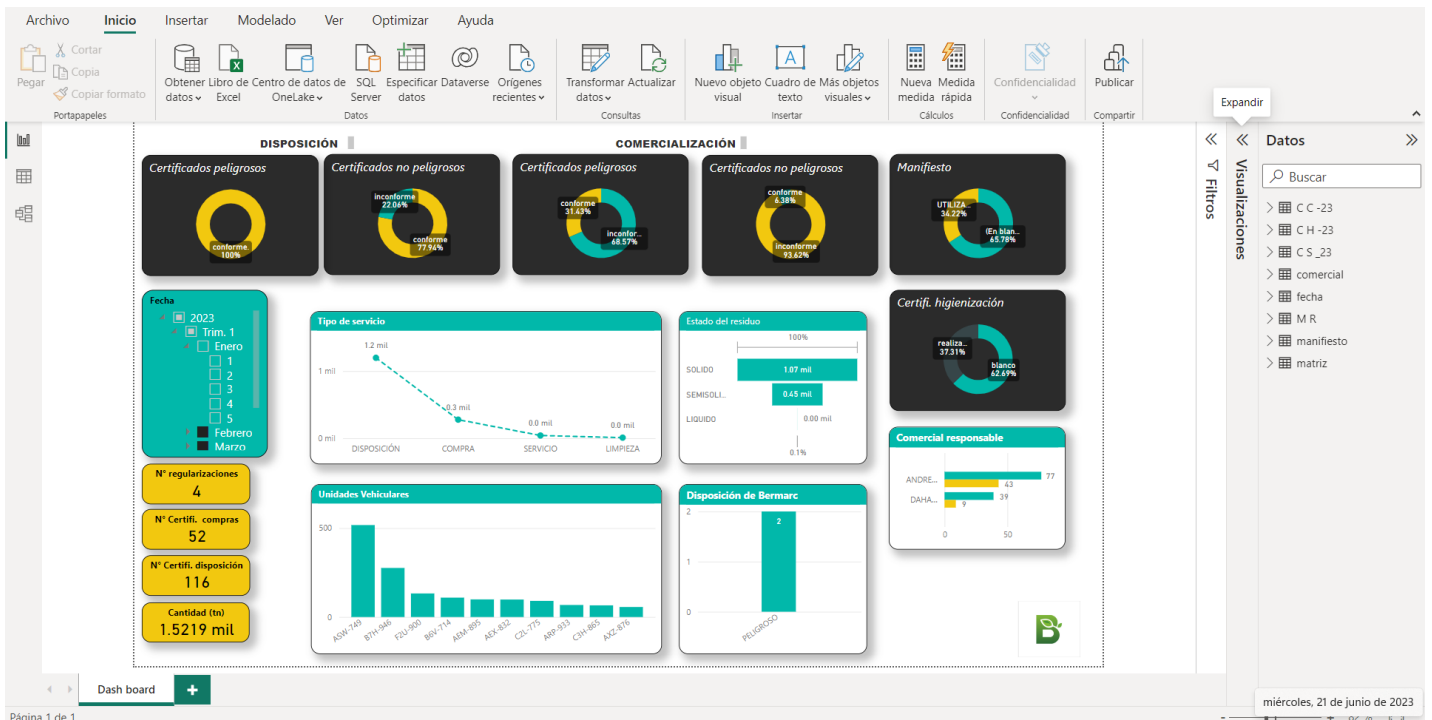
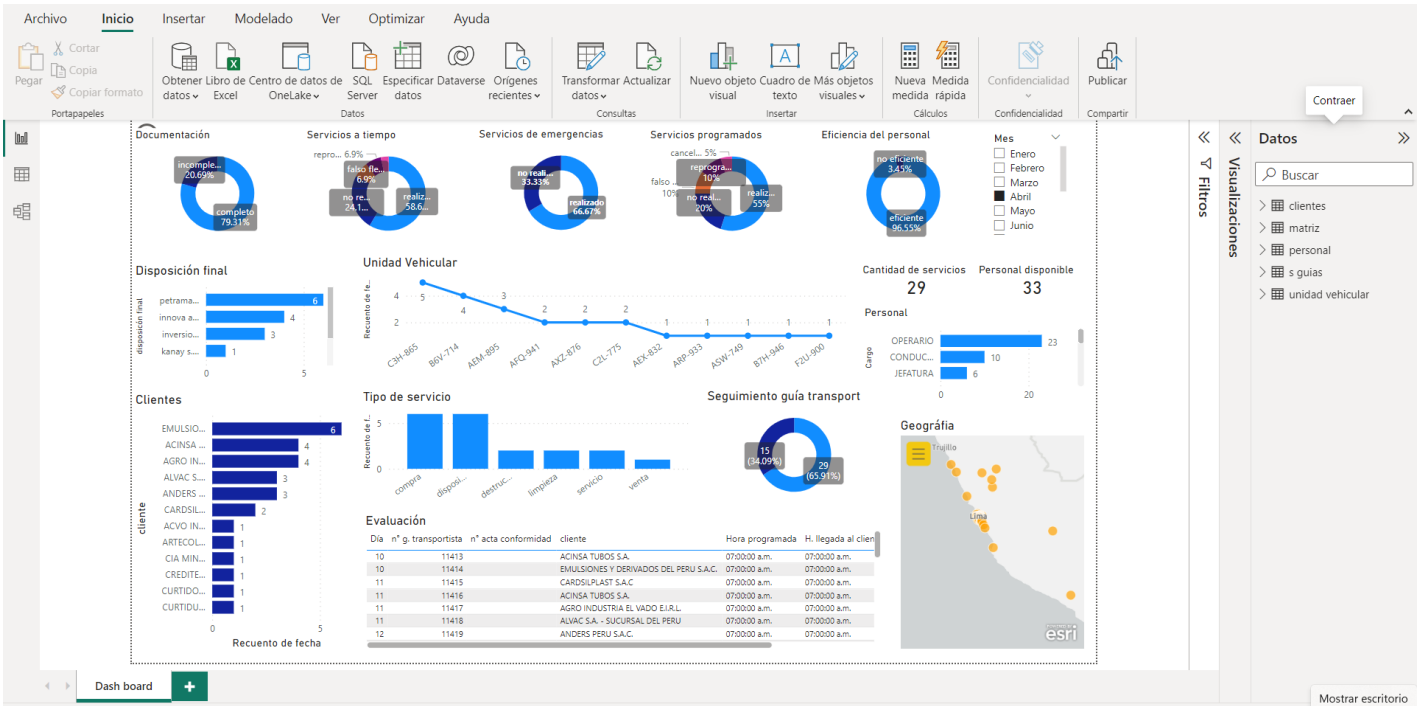
Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Referir Vista Programador Ayuda Power Point ¿Qué desea hacer?

R35

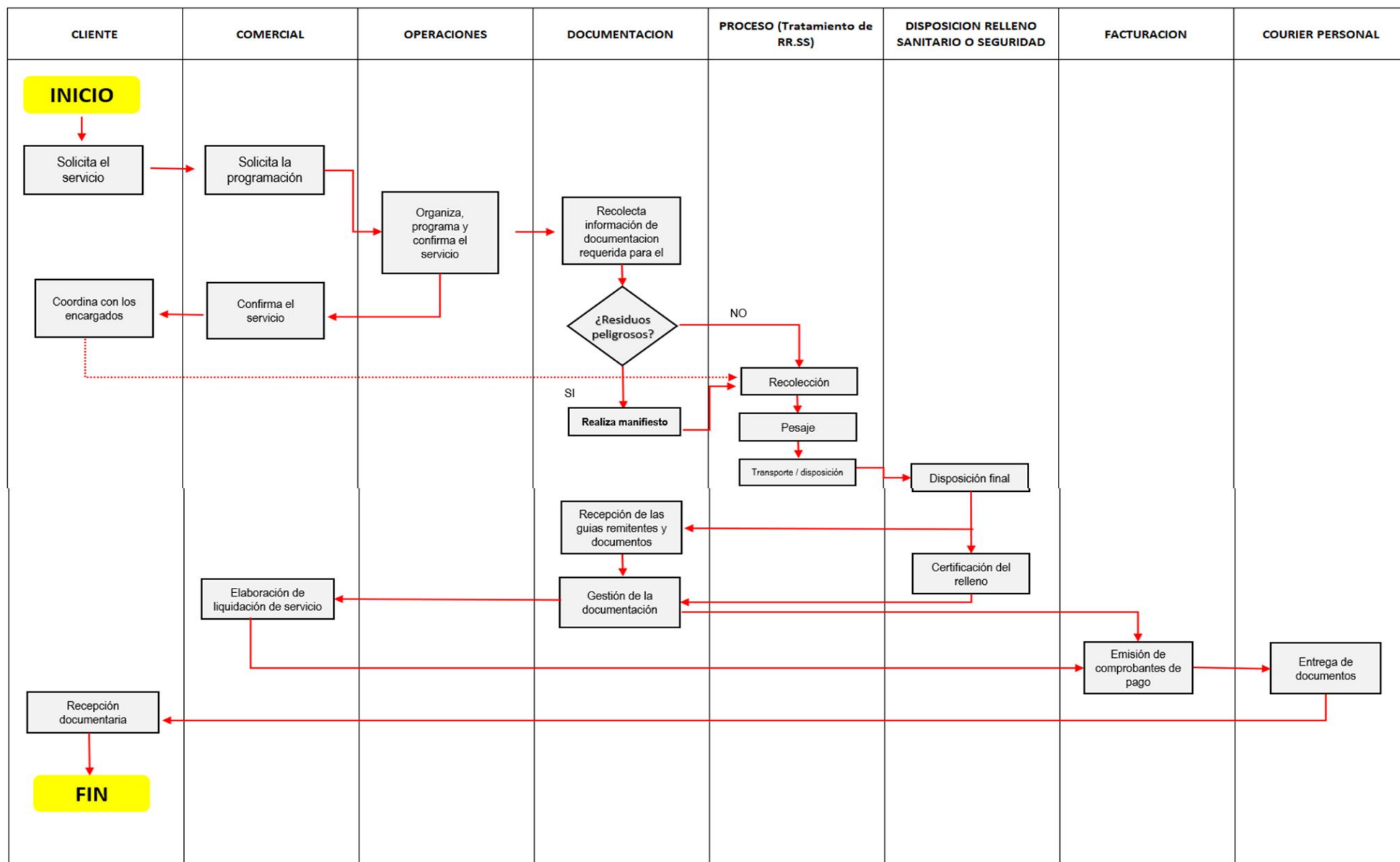
| N° | Fecha | cliente | tipo servicio | estado |
|-------|------------|--|---------------|-----------|
| 13400 | 12/04/2023 | EMULSIONES Y DERIVADOS DEL PERU S.A.C. | compra | utilizado |
| 13401 | 12/04/2023 | AGRO INDUSTRIA EL VADO E.I.R.L. | disposición | utilizado |
| 13402 | 12/04/2023 | ALVAC S.A. - SUCURSAL DEL PERU | disposición | utilizado |
| 13403 | 13/04/2023 | ARTECOLA PERU S.A. | disposición | utilizado |
| 13404 | 13/04/2023 | CREDITEX S.A.A. | disposición | utilizado |
| 13405 | 13/04/2023 | CIA MINERA RAURA S.A. | compra | utilizado |
| 13406 | 13/04/2023 | EMULSIONES Y DERIVADOS DEL PERU S.A.C. | disposición | utilizado |
| 13407 | 14/04/2023 | CURTIDORA PERUANOS S.A. | disposición | utilizado |
| 13408 | 14/04/2023 | CURTIDURIA EL PORVENIR S.A. | limpieza | utilizado |
| 13409 | 14/04/2023 | EMULSIONES Y DERIVADOS DEL PERU S.A.C. | disposición | utilizado |
| 13410 | 14/04/2023 | ACINSA TUBOS S.A. | compra | utilizado |
| 13411 | 10/04/2023 | ACVO INGENIERIA Y CONSTRUCCION S.A.C. | disposición | utilizado |
| 13412 | 10/04/2023 | ANDERS PERU S.A.C. | compra | utilizado |
| 13413 | 10/04/2023 | ACINSA TUBOS S.A. | disposición | utilizado |
| 13414 | 10/04/2023 | EMULSIONES Y DERIVADOS DEL PERU S.A.C. | disposición | utilizado |
| 13415 | 11/04/2023 | CARDISPLAST S.A.C. | compra | utilizado |
| 13416 | 11/04/2023 | ACINSA TUBOS S.A. | disposición | utilizado |
| 13417 | 11/04/2023 | AGRO INDUSTRIA EL VADO E.I.R.L. | destrucción | utilizado |
| 13418 | 11/04/2023 | ALVAC S.A. - SUCURSAL DEL PERU | disposición | utilizado |
| 13419 | 12/04/2023 | ANDERS PERU S.A.C. | destrucción | utilizado |
| 13420 | - | - | - | blanco |
| 13421 | - | - | - | blanco |
| 13422 | - | - | - | blanco |
| 13423 | - | - | - | blanco |
| 13424 | - | - | - | blanco |
| 13425 | - | - | - | blanco |
| 13426 | - | - | - | blanco |

matriz | a. guías | clientes | personal | unidad vehicular | préstamo de emvasos | incidencias

ANEXO N°20 – DASHBOARD POWER BI



ANEXO N°21 – DIAGRAMA DE FLUJO



ANEXO N°22 – 1 RA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

ANEXO 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgr.: Hernán Almonte Ucañan
Docente universidad Cesar Vallejo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo **Caro Palomino, Dahanna Daniela y Cortez Calderón, Carlos Manuel**, estudiantes del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2023, requerimos validar los instrumentos con los cuáles recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con el cual optaremos el grado de Ingeniero Industrial.

El título de nuestro proyecto de investigación es:

“Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023”

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



75956196 (Caro Palomino, Dahanna Daniela)



70988305 (Cortez Calderón, Carlos Manuel)

ANEXO 2

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

Variable 1:

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos es la manera de dirigir una empresa a través de procesos con el fin de proporcionar un valor agregado al cliente. La gestión de procesos es una metodología corporativa con el fin de mejorar el desempeño de cada proceso del negocio, diferenciándose a gestión por procesos que se especifica por el entendimiento, visibilidad y control de todos los procesos de la organización por todos los participantes en cada proceso respectivo.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS:

1) GESTIÓN DE CAPACITACIÓN:

En esta dimensión se mide si el personal perteneciente a una organización está calificado para el puesto que desempeña, como también busca mejorar el desempeño a través del desarrollo de competencias o conocimientos, ya que, es de gran índole que el personal tenga las características, habilidades que esté alineado a los objetivos estratégicos que la organización necesita.

2) GESTIÓN DOCUMENTAL:

Esta dimensión de la gestión documental consiste en controlar de manera responsable, eficiente y sistemática la creación, la recepción correspondiente, su conservación, utilización y disposición de documentos, esto incluye procesos de incorporación y mantenimiento con respecto a la forma de documentar la información y organizarlas.

3) GESTIÓN DE OPERACIONES:

Esta dimensión de la gestión de operaciones consiste en la planificación, ejecución y el monitoreo constante de las actividades y acciones con el objetivo de mejorar internamente los procesos.

Variable 2:

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente es el comienzo de la lealtad del mismo, como también la superación de expectativa del cliente al momento de recibir un producto o servicio, por lo que, el costo y calidad del servicio afectan directamente al grado de satisfacción del consumidor.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1) FIABILIDAD:

Esta dimensión se analiza la destreza para ofrecer un servicio y prometer su realización con exactitud y severidad. En otras palabras, interviene la alta responsabilidad en la puntualidad, confianza, seguridad y atención de los proveedores o prestadores de servicios a sus clientes.

2) CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Esta dimensión se caracteriza en la atención rápida de necesidades y demandas planteadas por los clientes, como también el interés que muestra al momento de atender o solucionar los problemas de los clientes.

ANEXO 3
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO: GESTIÓN DE PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADOR | ESCALA |
|--------------------------|---|---|-------------------------|---|--------|
| GESTIÓN POR PROCESOS | La gestión de procesos es una metodología corporativa con el fin de mejorar el desempeño de cada proceso del negocio, diferenciándose a gestión por procesos que se especifica por el entendimiento, visibilidad y control de todos los procesos de la organización por todos los participantes en cada proceso respectivo (Maldonado, 2018, p. 5). | Método para analizar y organizar los procesos alineado a los objetivos estratégicos de la empresa | GESTIÓN DE CAPACITACIÓN | $\% P.A. = \frac{CANTIDAD\ DE\ PERSONAS\ APROBADAS}{CANTIDAD\ DE\ PERSONAS\ CAPACITADAS} \times 100$ PERSONAS APROBADAS | RAZÓN |
| | | | GESTIÓN DOCUMENTAL | $\% V.A. = \frac{ACTIVIDADES\ ANTES - ACTIVIDADES\ DESPUÉS}{ACTIVIDADES\ ANTES} \times 100$ VALOR AGREGADO | RAZÓN |
| | | | | $\% N.C. = \frac{CERTIFICADOS\ ELABORADOS\ CONFORMES}{CERTIFICADOS\ ELABORADOS\ TOTALES} \times 100$ NIVEL DE CONFORMIDAD | RAZÓN |
| | | | | $\% N.C. = \frac{DOCUMENTOS\ LEGALES\ ENTREGADOS\ A\ TIEMPO}{DOCUMENTOS\ LEGALES\ TOTALES} \times 100$ NIVEL DE CUMPLIMIENTO | RAZÓN |
| | | | GESTIÓN DE OPERACIONES | $\% V.A. = \frac{ACTIVIDADES\ ANTES - ACTIVIDADES\ DESPUÉS}{ACTIVIDADES\ ANTES} \times 100$ VALOR AGREGADO | RAZÓN |
| SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | Para Shah & Baloch la satisfacción del cliente es el comienzo de la lealtad del mismo, de tal manera que el costo y calidad del servicio afectan directamente al grado de satisfacción del consumidor, | La satisfacción del cliente es el nivel de cumplimiento de las necesidades del cliente. | FIABILIDAD | $\% N.C. = \frac{SERVICIOS\ REALIZADOS\ A\ TIEMPO}{SERVICIO\ TOTAL\ X\ SEMANA} \times 100$ NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO | RAZÓN |
| | | | CAPACIDAD DE RESPUESTA | $\% S.P. = \frac{N^{\circ}\ SERVICIOS\ PERFECTOS}{N^{\circ}\ SERVICIOS\ TOTALES} \times 100$ SERVICIOS PERFECTOS | RAZÓN |
| | | | | $\% S.E.A. = \frac{N^{\circ}\ SERVICIOS\ DE\ EMERGENCIA\ ATENDIDA}{N^{\circ}\ SERVICIOS\ DE\ EMERGENCIA\ SOLICITADA} \times 100$ SERVICIOS DE EMERGENCIA ATENDIDAS | RAZÓN |

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONSTRUCTO DE LA MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Variables | Claridad ¹ | | Pertinencia ² | | Relevancia ³ | | Sugerencias |
|---|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
| | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Variable independiente: Gestión por procesos | | | | | | | |
| Dimensión 1: Gestión de capacitación | | | | | | | |
| Indicador 1: % Personas aprobadas = $\frac{\text{CANTIDAD DE PERSONAS APROBADAS}}{\text{CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Gestión documental | | | | | | | |
| Indicador 2: % Valor agregado = $\frac{\text{ACTIVIDADES ANTES} - \text{ACTIVIDADES DESPUÉS}}{\text{ACTIVIDADES ANTES}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Indicador 3: % Nivel de conformidad = $\frac{\text{CERTIFICADOS ELABORADOS CONFORMES}}{\text{CERTIFICADOS ELABORADOS TOTALES}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Indicador 4: % Nivel de cumplimiento = $\frac{\text{DOCUMENTOS LEGALES ENTREGADOS A TIEMPO}}{\text{DOCUMENTOS LEGALES TOTALES}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Gestión de operaciones | | | | | | | |
| Indicador 5: % Valor agregado = $\frac{\text{ACTIVIDADES ANTES} - \text{ACTIVIDADES DESPUÉS}}{\text{ACTIVIDADES ANTES}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Variable Dependiente: Satisfacción al cliente | | | | | | | |
| Dimensión 1: Fiabilidad | | | | | | | |
| Indicador 6: % Nivel de cumplimiento del servicio = $\frac{\text{SERVICIOS REALIZANDO A TIEMPO}}{\text{SERVICIO TOTAL X SEMANA}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Capacidad de respuesta | | | | | | | |
| Indicador 7: % Servicios perfectos = $\frac{\text{Nº SERVICIOS PERFECTOS}}{\text{Nº SERVICIOS TOTALES}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Indicador 8: % Servicios de emergencia atendidas = $\frac{\text{Nº SERVICIOS DE EMERGENCIA ATENDIDA}}{\text{Nº SERVICIOS DE EMERGENCIA SOLICITADA}} \times 100$ | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

13 de noviembre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: ALMONTE UCAÑAN HERNAN GONZALO DNI: 08870069

Especialidad del evaluador: INGENIERO INDUSTRIAL

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



HERNAN ALMONTE UCAÑAN
INGENIERO INDUSTRIAL

ANEXO N°23 – 2 DA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

ANEXO 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr.: María del Pilar Ancajima Montenegro
Docente universidad Cesar Vallejo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo **Caro Palomino, Dahanna Daniela y Cortez Calderón, Carlos Manuel**, estudiantes del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2023, requerimos validar los instrumentos con los cuáles recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con el cual optaremos el grado de Ingeniero Industrial.

El título de nuestro proyecto de investigación es:

“Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023”

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



75956196 (Caro Palomino, Dahanna Daniela)



70988305 (Cortez Calderón, Carlos Manuel)

ANEXO 2

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

Variable 1:

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos es la manera de dirigir una empresa a través de procesos con el fin de proporcionar un valor agregado al cliente. La gestión de procesos es una metodología corporativa con el fin de mejorar el desempeño de cada proceso del negocio, diferenciándose a gestión por procesos que se especifica por el entendimiento, visibilidad y control de todos los procesos de la organización por todos los participantes en cada proceso respectivo.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS:

1) GESTIÓN DE CAPACITACIÓN:

En esta dimensión se mide si el personal perteneciente a una organización está calificado para el puesto que desempeña, como también busca mejorar el desempeño a través del desarrollo de competencias o conocimientos, ya que, es de gran índole que el personal tenga las características, habilidades que esté alineado a los objetivos estratégicos que la organización necesita.

2) GESTIÓN DOCUMENTAL:

Esta dimensión de la gestión documental consiste en controlar de manera responsable, eficiente y sistemática la creación, la recepción correspondiente, su conservación, utilización y disposición de documentos, esto incluye procesos de incorporación y mantenimiento con respecto a la forma de documentar la información y organizarlas.

3) GESTIÓN DE OPERACIONES:

Esta dimensión de la gestión de operaciones consiste en la planificación, ejecución y el monitoreo constante de las actividades y acciones con el objetivo de mejorar internamente los procesos.

Variable 2:

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente es el comienzo de la lealtad del mismo, como también la superación de expectativa del cliente al momento de recibir un producto o servicio, por lo que, el costo y calidad del servicio afectan directamente al grado de satisfacción del consumidor.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1) FIABILIDAD:

Esta dimensión se analiza la destreza para ofrecer un servicio y prometer su realización con exactitud y severidad. En otras palabras, interviene la alta responsabilidad en la puntualidad, confianza, seguridad y atención de los proveedores o prestadores de servicios a sus clientes.

2) CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Esta dimensión se caracteriza en la atención rápida de necesidades y demandas planteadas por los clientes, como también el interés que muestra al momento de atender o solucionar los problemas de los clientes.

ANEXO 3
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO: GESTIÓN DE PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADOR | ESCALA |
|--------------------------|---|---|-------------------------|--|--------|
| GESTIÓN POR PROCESOS | La gestión de procesos es una metodología corporativa con el fin de mejorar el desempeño de cada proceso del negocio, diferenciándose a gestión por procesos que se especifica por el entendimiento, visibilidad y control de todos los procesos de la organización por todos los participantes en cada proceso respectivo (Maldonado, 2018, p. 5). | Método para analizar y organizar los procesos alineado a los objetivos estratégicos de la empresa | GESTIÓN DE CAPACITACIÓN | $\% P. A. = \frac{CANTIDAD DE PERSONAS APROBADAS}{CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS} \times 100$ PERSONAS APROBADAS | RAZÓN |
| | | | GESTIÓN DOCUMENTAL | $\% V. A. = \frac{ACTIVIDADES ANTES - ACTIVIDADES DESPUÉS}{ACTIVIDADES ANTES} \times 100$ VALOR AGREGADO | RAZÓN |
| | | | | $\% N. C. = \frac{CERTIFICADOS ELABORADOS CONFORMES}{CERTIFICADOS ELABORADOS TOTALES} \times 100$ NIVEL DE CONFORMIDAD | RAZÓN |
| | | | | $\% N. C. = \frac{DOCUMENTOS LEGALES ENTREGADOS A TIEMPO}{DOCUMENTOS LEGALES TOTALES} \times 100$ NIVEL DE CUMPLIMIENTO | RAZÓN |
| | | | GESTIÓN DE OPERACIONES | $\% V. A. = \frac{ACTIVIDADES ANTES - ACTIVIDADES DESPUÉS}{ACTIVIDADES ANTES} \times 100$ VALOR AGREGADO | RAZÓN |
| SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | Para Shah & Baloch la satisfacción del cliente es el comienzo de la lealtad del mismo, de tal manera que el costo y calidad del servicio afectan directamente al grado de satisfacción del consumidor, | La satisfacción del cliente es el nivel de cumplimiento de las necesidades del cliente. | FIABILIDAD | $\% N. C. = \frac{SERVICIOS REALIZADOS A TIEMPO}{SERVICIO TOTAL \times SEMANA} \times 100$ NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO | RAZÓN |
| | | | CAPACIDAD DE RESPUESTA | $\% S. P. = \frac{N^{\circ} SERVICIOS PERFECTOS}{N^{\circ} SERVICIOS TOTALES} \times 100$ SERVICIOS PERFECTOS | RAZÓN |
| | | | | $\% S. E. A. = \frac{N^{\circ} SERVICIOS DE EMERGENCIA ATENDIDA}{N^{\circ} SERVICIOS DE EMERGENCIA SOLICITADA} \times 100$ SERVICIOS DE EMERGENCIA ATENDIDAS | RAZÓN |

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONSTRUCTO DE LA MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Variables | Claridad ¹ | | Pertinencia ² | | Relevancia ³ | | Sugerencias |
|--|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
| | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Variable independiente: Gestión por procesos | | | | | | | |
| Dimensión 1: Gestión de capacitación | | | | | | | |
| Indicador 1: $\% \text{ Personas aprobadas} = \frac{\text{CANTIDAD DE PERSONAS APROBADAS}}{\text{CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Gestión documental | | | | | | | |
| Indicador 2: $\% \text{ Valor agregado} = \frac{\text{ACTIVIDADES ANTES} - \text{ACTIVIDADES DESPUÉS}}{\text{ACTIVIDADES ANTES}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Indicador 3: $\% \text{ Nivel de conformidad} = \frac{\text{CERTIFICADOS ELABORADOS CONFORMES}}{\text{CERTIFICADO ELABORADOS TOTALES}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Indicador 4: $\% \text{ Nivel de cumplimiento} = \frac{\text{DOCUMENTOS LEGALES ENTREGADOS A TIEMPO}}{\text{DOCUMENTOS LEGALES TOTALES}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Gestión de operaciones | | | | | | | |
| Indicador 5: $\% \text{ Valor agregado} = \frac{\text{ACTIVIDADES ANTES} - \text{ACTIVIDADES DESPUÉS}}{\text{ACTIVIDADES ANTES}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Variable Dependiente: Satisfacción al cliente | | | | | | | |
| Dimensión 1: Fiabilidad | | | | | | | |
| Indicador 6: $\% \text{ Nivel de cumplimiento del servicio} = \frac{\text{SERVICIOS REALIZANDO A TIEMPO}}{\text{SERVICIO TOTAL X SEMANA}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Capacidad de respuesta | | | | | | | |
| Indicador 7: $\% \text{ Servicios perfectos} = \frac{\text{Nº SERVICIOS PERFECTOS}}{\text{Nº SERVICIOS TOTALES}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Indicador 8: $\% \text{ Servicios de emergencia atendidas} = \frac{\text{Nº SERVICIOS DE EMERGENCIA ATENDIDA}}{\text{Nº SERVICIOS DE EMERGENCIA SOLICITADA}} \times 100$ | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

14 de noviembre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ancajima Montenegro María del Pilar

DNI: 07820620

Especialidad del evaluador: INGENIERO INDUSTRIAL, MBA

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo



ANEXO N°24 – 3 RA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

ANEXO 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr.: (Quiroz Calle, José Salomón)
Docente universidad Cesar Vallejo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Caro Palomino, Dahanna Daniela y Cortez Calderón, Carlos Manuel, estudiantes del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2023, requerimos validar los instrumentos con los cuáles recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con el cual optaremos el grado de Ingeniero Industrial.

El título de nuestro proyecto de investigación es:

“Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en la empresa INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., Ate, Lima, 2023”

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



75956196 (Caro Palomino, Dahanna Daniela)



70988305 (Cortez Calderón, Carlos Manuel)

ANEXO 2

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

Variable 1:

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos es la manera de dirigir una empresa a través de procesos con el fin de proporcionar un valor agregado al cliente. La gestión de procesos es una metodología corporativa con el fin de mejorar el desempeño de cada proceso del negocio, diferenciándose a gestión por procesos que se especifica por el entendimiento, visibilidad y control de todos los procesos de la organización por todos los participantes en cada proceso respectivo.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS:

1) GESTIÓN DE CAPACITACIÓN:

En esta dimensión se mide si el personal perteneciente a una organización está calificado para el puesto que desempeña, como también busca mejorar el desempeño a través del desarrollo de competencias o conocimientos, ya que, es de gran índole que el personal tenga las características, habilidades que esté alineado a los objetivos estratégicos que la organización necesita.

2) GESTIÓN DOCUMENTAL:

Esta dimensión de la gestión documental consiste en controlar de manera responsable, eficiente y sistemática la creación, la recepción correspondiente, su conservación, utilización y disposición de documentos, esto incluye procesos de incorporación y mantenimiento con respecto a la forma de documentar la información y organizarlas.

3) GESTIÓN DE OPERACIONES:

Esta dimensión de la gestión de operaciones consiste en la planificación, ejecución y el monitoreo constante de las actividades y acciones con el objetivo de mejorar internamente los procesos.

Variable 2:

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente es el comienzo de la lealtad del mismo, como también la superación de expectativa del cliente al momento de recibir un producto o servicio, por lo que, el costo y calidad del servicio afectan directamente al grado de satisfacción del consumidor.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1) FIABILIDAD:

Esta dimensión se analiza la destreza para ofrecer un servicio y prometer su realización con exactitud y severidad. En otras palabras, interviene la alta responsabilidad en la puntualidad, confianza, seguridad y atención de los proveedores o prestadores de servicios a sus clientes.

2) CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Esta dimensión se caracteriza en la atención rápida de necesidades y demandas planteadas por los clientes, como también el interés que muestra al momento de atender o solucionar los problemas de los clientes.

ANEXO 3
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO: GESTIÓN DE PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADOR | ESCALA |
|--------------------------|---|---|-------------------------|---|--------|
| GESTIÓN POR PROCESOS | La gestión de procesos es una metodología corporativa con el fin de mejorar el desempeño de cada proceso del negocio, diferenciándose a gestión por procesos que se especifica por el entendimiento, visibilidad y control de todos los procesos de la organización por todos los participantes en cada proceso respectivo (Maldonado, 2018, p. 5). | Método para analizar y organizar los procesos alineado a los objetivos estratégicos de la empresa | GESTIÓN DE CAPACITACIÓN | $\% P. A. = \frac{CANTIDAD DE PERSONAS APROBADAS}{CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS} \times 100$ PERSONAS APROBADAS | RAZÓN |
| | | | GESTIÓN DOCUMENTAL | $\% V. A. = \frac{ACTIVIDADES ANTES - ACTIVIDADES DESPUÉS}{ACTIVIDADES ANTES} \times 100$ VALOR AGREGADO | RAZÓN |
| | | | | $\% N. C. = \frac{CERTIFICADOS ELABORADOS CONFORMES}{CERTIFICADOS ELABORADOS TOTALES} \times 100$ NIVEL DE CONFORMIDAD | RAZÓN |
| | | | | $\% N. C. = \frac{DOCUMENTOS LEGALES ENTREGADOS A TIEMPO}{DOCUMENTOS LEGALES TOTALES} \times 100$ NIVEL DE CUMPLIMIENTO | RAZÓN |
| | | | GESTIÓN DE OPERACIONES | $\% V. A. = \frac{ACTIVIDADES ANTES - ACTIVIDADES DESPUÉS}{ACTIVIDADES ANTES} \times 100$ VALOR AGREGADO | RAZÓN |
| SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | Para Shah & Baloch la satisfacción del cliente es el comienzo de la lealtad del mismo, de tal manera que el costo y calidad del servicio afectan directamente al grado de satisfacción del consumidor, | La satisfacción del cliente es el nivel de cumplimiento de las necesidades del cliente. | FIABILIDAD | $\% N. C. = \frac{SERVICIOS REALIZADOS A TIEMPO}{SERVICIO TOTAL \times SEMANA} \times 100$ NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO | RAZÓN |
| | | | CAPACIDAD DE RESPUESTA | $\% S. P. = \frac{N^{\circ} SERVICIOS PERFECTOS}{N^{\circ} SERVICIOS TOTALES} \times 100$ SERVICIOS PERFECTOS | RAZÓN |
| | | | | $\% S. E. A. = \frac{N^{\circ} SERVICIOS DE EMERGENCIA ATENDIDA}{N^{\circ} SERVICIOS DE EMERGENCIA SOLICITADA} \times 100$ SERVICIOS DE EMERGENCIA ATENDIDAS | RAZÓN |

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONSTRUCTO DE LA MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Variables | Claridad ¹ | | Pertinencia ² | | Relevancia ³ | | Sugerencias |
|--|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
| | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Variable independiente: Gestión por procesos | | | | | | | |
| Dimensión 1: Gestión de capacitación | | | | | | | |
| Indicador 1: $\% \text{ Personas aprobadas} = \frac{\text{CANTIDAD DE PERSONAS APROBADAS}}{\text{CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Gestión documental | | | | | | | |
| Indicador 2: $\% \text{ Valor agregado} = \frac{\text{ACTIVIDADES ANTES} - \text{ACTIVIDADES DESPUÉS}}{\text{ACTIVIDADES ANTES}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Indicador 3: $\% \text{ Nivel de conformidad} = \frac{\text{CERTIFICADOS ELABORADOS CONFORMES}}{\text{CERTIFICADO ELABORADOS TOTALES}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Indicador 4: $\% \text{ Nivel de cumplimiento} = \frac{\text{DOCUMENTOS LEGALES ENTREGADOS A TIEMPO}}{\text{DOCUMENTOS LEGALES TOTALES}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Gestión de operaciones | | | | | | | |
| Indicador 5: $\% \text{ Valor agregado} = \frac{\text{ACTIVIDADES ANTES} - \text{ACTIVIDADES DESPUÉS}}{\text{ACTIVIDADES ANTES}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Variable Dependiente: Satisfacción al cliente | | | | | | | |
| Dimensión 1: Fiabilidad | | | | | | | |
| Indicador 6: $\% \text{ Nivel de cumplimiento del servicio} = \frac{\text{SERVICIOS REALIZANDO A TIEMPO}}{\text{SERVICIO TOTAL Y SEMANA}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Capacidad de respuesta | | | | | | | |
| Indicador 7: $\% \text{ Servicios perfectos} = \frac{\text{Nº SERVICIOS PERFECTOS}}{\text{Nº SERVICIOS TOTALES}} \times 100$ | X | | X | | X | | |
| Indicador 8: $\% \text{ Servicios de emergencia atendidas} = \frac{\text{Nº SERVICIOS DE EMERGENCIA ATENDIDA}}{\text{Nº SERVICIOS DE EMERGENCIA SOLICITADA}} \times 100$ | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

14 de Noviembre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Quiroz Calle, José Salomón DNI: 06262489


Especialidad del evaluador: MGTR. INGENIERO Quiroz Calle, José Salomón

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



QUIROZ CALLE, JOSE
INGENIERÍA INDUSTRIAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMOS HARADA FREDDY ARMANDO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA INVERSIONES BERMARC E.I.R.L., ATE, LIMA, 2023", cuyos autores son CORTEZ CALDERON CARLOS MANUEL, CARO PALOMINO DAHANNA DANIELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Julio del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| RAMOS HARADA FREDDY ARMANDO DNI: 07823251 ORCID: 0000-0002-3619-5140 | Firmado electrónicamente por: FRAMOSH el 20-07- 2023 22:14:09 |

Código documento Trilce: TRI - 0575806