



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Aplicación del lean office para mejorar la satisfacción del cliente en la
empresa Comphill S.A., Trujillo 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTORES:

Hurtado Rodriguez, Jose Luis (orcid.org/0000-0002-6076-4390)
Miranda Espinaque, Adrian Joel (orcid.org/0000-0003-3187-7836)

ASESOR:

Mg. Li Gavidia José Martín (orcid.org/0000-0001-9120-3951)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A nuestros padres por su apoyo, paciencia y soporte emotivo en toda nuestra carrera.
A nuestro asesor por estar comprometido con nuestro desarrollo académico y su amistad brindada, además de la dedicación con la carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primeramente a dios por permitirnos tomar las decisiones del día a día ya nuestra querida casa de estudios la universidad cesar vallejo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LI GAVIDIA JOSÉ MARTÍN, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Aplicación del lean office para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Comphill S.A., Trujillo 2023", cuyos autores son HURTADO RODRIGUEZ JOSE LUIS, MIRANDA ESPINAQUE ADRIAN JOEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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 Completa 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.

TRUJILLO, 14 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LI GAVIDIA JOSÉ MARTÍN DNI: 17823697 ORCID: 0000-0001-9120-3951	Firmado electrónicamente por: JLIG el 16-12-2023 17:08:39

Código documento Trilce: TRI - 0697096



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, HURTADO RODRIGUEZ JOSE LUIS, MIRANDA ESPINAQUE ADRIAN JOEL estudiantes de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: " Aplicación del lean office para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Comphill S.A., Trujillo 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
HURTADO RODRIGUEZ JOSE LUIS DNI: 77019235 ORCID: 0000-0002-6076-4390	Firmado electrónicamente por: JHURTADORO5 el 15-12-2023 10:31:13
MIRANDA ESPINAQUE ADRIAN JOEL DNI: 75372547 ORCID: 0000-0003-3187-7836	Firmado electrónicamente por: AMIRANDAES el 03-02-2024 11:39:23

Código documento Trilce: INV - 1468026

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGIA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de Análisis de Datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXO.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 PREGUNTA 01: ¿Las instalaciones físicas dentro del terminal son cómodas y visualmente atractivas?.....	15
Tabla 2 PREGUNTA 02: ¿Se siente satisfecho con los equipos de trabajo, que accionan ante su servicio?	16
Tabla 3 PREGUNTA 03: ¿Considera que la empresa presenta el compromiso adecuado, ante alguna necesidad o deficiencia dentro de sus áreas de trabajo? .	17
Tabla 4 PREGUNTA 04: ¿La empresa está comprometida ante cualquier inquietud o problemática establecida dentro de sus instalaciones?	18
Tabla 5 PREGUNTA 05: ¿El trato entre trabajadores y clientes es oportuno?	19
Tabla 6 PREGUNTA 06: ¿Considera que la empresa presenta la disposición de atención inmediata ante sus inquietudes?.....	20
Tabla 7 PREGUNTA 07: ¿Se siente seguro al recibir la atención de los trabajadores administrativos?.....	21
Tabla 8 PREGUNTA 08: ¿La seguridad brindada por el personal es la requerida?	22
Tabla 9 PREGUNTA 09: ¿El comportamiento de los trabajadores de la empresa, les trasmite confianza?.....	23
Tabla 10 PREGUNTA 10: ¿considera que el trato de los trabajadores en áreas administrativas debe ser mejor?.....	24
Tabla 11 PREGUNTA 11: ¿Se siente satisfecho con el servicio brindado por la empresa COMPHILL S.A.?	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	48
Figura 2 DIAGRAMA DE ISHIKAWA.....	48
Figura 3 VSM- FLUJO DE RECORRIDO PRE EVALUACIÓN.....	49
Figura 4 VSM- FLUJO DE RECORRIDO POS EVALUACIÓN.....	49
Figura 5 TABLA MAESTRA.....	50
Figura 6 DOCUMENTOS EMITIDOS	51
Figura 7 DOCUMENTOS DE ADMINISTRACIÓN	51
Figura 8 DOCUMENTOS DE BIOLOGIA	52
Figura 9 DOCUMENTOS DE COBRANZAS	52
Figura 10 DOCUMENTOS OPERACIONES	52
Figura 11 REJISTRO DE INCIDENTE	53

RESUMEN

En la presente investigación busca mejorar la satisfacción del cliente por la atención de las áreas administrativas de la empresa COMPHILL S.A mediante la implementación de la metodología lean office y sus herramientas de mejora del VSM y las 5S,El estudio fue tipo aplicado, con un enfoque cuantitativo ,con una población de 500 clientes que adquieren los servicios pertinentes de acorde a sus requerimientos dentro de la empresa, como resultados se obtuvo que la satisfacción de los clientes por la atención de las áreas administrativas, mejoro de forma significativa en los tramites documentarios, evidenciando la implementación de esta metodología donde la muestra conformada por 50 clientes encuestados, se identificó como la satisfacción aumento desde un 20% a un 92%, esto adecuado al tiempo de aplicación, la razón de cambio fue significativa, porque establece una mejora de 72% en criterios de aceptación sobre el servicio brindado. Así mismo logramos identificar que las buenas prácticas laborales hacen fortalecer la estructura de la empresa COMPHILL S.A.y a su vez se mejora la satisfacción de los clientes según sus necesidades diarias.

Palabras clave: Lean Office, atención al cliente, atenciones organizadas

ABSTRACT

In this research, it seeks to improve customer satisfaction with the attention of the administrative areas of the company COMPHILL S.A through the implementation of the lean office methodology and its VSM and 5S improvement tools. The study was applied type, with a focus quantitative, with a population of 500 clients who acquire the pertinent services according to their requirements within the company, as results it was obtained that client satisfaction with the attention of the administrative areas improved significantly in the documentary procedures, evidencing the implementation of this methodology where our sample made up of 50 clients surveyed, was identified as satisfaction increased from 20% to 92%, this appropriate to the time of application, the reason for change was significant, because it establishes an improvement of 72 % in acceptance criteria for the service provided. Likewise, we were able to identify that good labor practices strengthen the structure of the company COMPHILL S.A. and in turn, customer satisfaction is improved according to their daily needs.

Keywords. Lean Office, customer service, organized attention.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, nos encontramos en una era donde las organizaciones se enfrentan constantemente a la competencia para estar siempre a un paso adelante. Cada organización se preocupa por entender a sus clientes, pues allí se manifiesta las características del ser exitoso o el fracaso significativo de las empresas. Todas ellas se esfuerzan por descubrir las actitudes y preferencias de sus clientes con la finalidad de mantenerlos satisfechos, ya que de lo contrario podrían terminar en bancarrota (García, 2020).

Existen diversas maneras de obtener ventajas que generen competencia dentro de las empresas, la mayoría implican inversiones considerables. Sin embargo, no se logra una ventaja competitiva simplemente añadiendo más herramientas o tecnologías, sino también al reducir el desperdicio presente en los distintos procesos internos de la empresa. La metodología Lean mantiene un proceso de forma segura, en lo cual contribuye un aumento competitivo y permite facilitar el desarrollo sostenible e innovación, con el objetivo de mejorar el desempeño operativo y eliminar operaciones que no agregan valor. Para lograr estos factores se debe realizar mediante la implementación de la metodología de lean office, cuyo objetivo es minimizar todo tipo de desperdicio en los procesos internos. Gracias a los casos exitosos que han surgido, la popularidad de esta filosofía se ha extendido a nivel mundial (Nieto, 2022).

Actualmente, en el contexto de una economía globalizada, las empresas necesitan mejorar su rendimiento y competitividad para ganarse la preferencia del cliente. Teniendo este criterio, ofrecer un servicio de calidad es una manera de avance que permitirá obtener la única ventaja duradera sobre su competencia, sin importar el rubro o los servicios que brinden. (Silva Treviño, 2021). Según el avance de tecnologías, las compañías o empresas han tenido que adoptar nuevos enfoques para competir en diversos sectores y niveles. Se estima que entre el 60% y el 80 % de todos los costos asociados con satisfacer a los clientes son tareas administrativas y, aproximadamente, el 90 % de todo el trabajo realizado en un entorno administrativo. Por lo tanto, el uso de Lean Office para la organización de servicios y procesos administrativos es muy importante. (Salas, 2021).

La empresa, COMPHIL S.A. ubicada en el sector de Buenos Aires, calle Desamparados S/N, brinda el servicio de la comercialización en productos hidrobiológicos; es decir, de pescados y mariscos en su totalidad dentro del terminal pesquero, basándose en la calidad de sus productos. Actualmente, presenta una situación problemática: tiene una carencia organizacional en las oficinas administrativas en cuanto a la atención o contacto directo con el cliente; de tal manera, hay clientes insatisfechos al adquirir los servicios pertinentes de acuerdo a su necesidad, ya sea para ejercer sus actividades de ventas o consumo del producto; lo que genera con ello el retraso de atención y desconformidad del servicio.

Por tal motivo, la investigación presenta el respaldo para evaluar el impacto de lean office para la mejorar la satisfacción en el cliente. Principalmente los comerciantes de productos hidrobiológicos del terminal pesquero COMPHIL S.A.

La empresa COMPHILL S.A. se dedica al alquiler de espacios para la venta y comercialización de productos hidrobiológicos. Los clientes establecidos son dos: interactuando uno de manera directa y el otro indirectamente, pero significativa a la vez; dado que el enfoque que tenemos como empresa inscrita en SUNAT es el siguiente. (i) Actividad inmobiliaria con bienes propios o arrendados. Asimismo, nuestros clientes en primera instancia son todos los vendedores de productos hidrobiológicos, en referencia a un cierto grupo de especies marinas, que hacen uso del servicio de alquileres de espacios para colocar sus puestos de acuerdo al rubro económico que pretendan trabajar; además, cuenta con varias instalaciones y áreas destinadas (Zona filete, Zona mariscos, Zona reventa, Zona plataforma, Zona fría A, Zona frío B, Cajones, Casas), las cuales son definidas por ubicación y rubro priorizado; asimismo, estos puestos son destinados para ejercer la principal actividad económica como es la comercialización de producto hidrobiológico, entre otras áreas específicas. Por otro lado, como clientes indirectos tienen a los compradores mayoristas, minoristas o personas naturales que se hacen acreedores de estos productos para su consumo personal o entre otros casos procesado en su totalidad en restaurantes, locales, etc. Destinados así a cumplir con ser parte de sus clientes por las capacidades que la empresa COMPHILL S.A. les brinda, ya que, establece un diagnóstico a su favor, da un punto de vista de manera objetiva y

profesional en la calidad de los productos comercializados, aplicado directamente por el área de biología y sus principales normativas sanitarias correspondientes a ley, para brindar un buen servicio dentro de sus instalaciones.

La empresa cuenta con un organigrama el cual fue creado con los directivos, donde intervienen las áreas estructuradas por jerarquía y el trabajo realizado dentro de las instalaciones; asimismo, estas áreas de trabajo se encuentran destinadas a cumplir un rol en específico. Esto aplica el reconocimiento de una de ellas y sus representantes. En el área de administración se deberían desarrollar los reglamentos y disposiciones de manera óptima; ya que, dentro de ella se establecen lineamientos de mejora y de buenas prácticas para la mejor organización de la empresa COMPHILL S.A.

La mercadería establece entonces el inicio del recorrido; además, de ser pesada y verificada para la cobranza respectiva hasta dirigirse a la descarga inmediata de los productos; los cuales serán separados según el rubro de su comercialización, como lo es la venta en zona de frío donde la venta es directa al por mayor a todos los consumidores. A diferencia de los puestos establecidos donde las compras son minoristas, además de adquirir el servicio de fileteo, para tener un producto con mayor capacidad de manejo en su consumo. En resumen, las dos opciones establecen la venta final con nuestros comparadores, para luego de ello el servicio de operaciones se encargue de la limpieza de áreas utilizadas dentro del tiempo de comercialización.

La empresa presenta una situación problemática circunstancial, el hecho es que tiene una carencia organizacional, dicho factor se detectó y se evaluó con la junta directiva. Asimismo, con evidencia de nuestro diagrama de Ishikawa (Ver Anexo B1), se manifestó que carece de una estructura en su organigrama debido que este desarrolla enunciados de manejo en áreas fijas y áreas que no hay presencia de trabajo en las actividades programadas para ejercer sus funciones.

Además de ello, no están delimitadas hasta donde pueden llegar a desempeñarse su puesto de trabajo; asimismo, la empresa no cuenta con una estructura interna de normativas para sus áreas de trabajo, la presencia de estatutos, normas de convivencia y cuadro de irregularidades e infracciones; esto se manifiesta en el caso.

como todos los centros de abasto, se presentan inquietudes y problemáticas sociales dentro de las instalaciones, para ello se requiere un soporte de solución a manera correctiva por parte de las áreas correspondientes en brindar un servicio de calidad a los clientes.

Delimitando la investigación, con su problemática principal, ¿En qué medida la aplicación del lean office mejorará la satisfacción del cliente? Se requiere trabajar las condiciones organizacionales en cada área de atención que tenga vínculos significativos con los clientes, enfocado a un desarrollo situacional. Como no se ha establecido un trabajo organizado tenemos como Objetivo General. Aplicar la herramienta lean office para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa COMPHILL S.A; además, de los Objetivos Específicos. Realizar el diagnóstico del servicio brindado por las áreas de trabajo en la empresa COMPHILL S A, Determinar las debilidades del servicio de atención al cliente brindado por la empresa COMPHILL S.A. Aplicar las herramientas del lean office enfocado a la satisfacción del cliente, dentro de la empresa COMPHILL S A. Analizar el impacto en los resultados obtenidos con la aplicación de la herramienta lean office en la empresa COMPHILL S A.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, para Velásquez Cruz, (2018) en su trabajo de investigación "Desarrollo de la mejora de proceso administrativo de trámites en la empresa amarillo S.A.S, empleando la metodología lean office", presentada ante la universidad libre de Bogotá, teniendo como objetivo general el desarrollo de la metodología Lean office, para generar mejora del proceso de trámite bajo Valú Stream Mapping (VSM). Se pudo evaluar la situación actual de la organización, evidenciando los criterios esenciales para el proceso de trámites y la satisfacción del cliente, teniendo como resultado que implementando la metodología lean office mediante la herramienta VSM ha permitido que el proceso fluya de manera más eficiente y en el tiempo requerido. Esto ha llevado a una mejora en la calidad y capacidad de resolver problemas de manera inmediata, así como una reducción en los stocks de documentos. La eliminación de actividades que no aportan en el desarrollo de trámites se ha reflejado en una mejora en la eficacia de las actividades, de acuerdo a esta investigación aportamos que, la herramienta Value Stream Mapping (VSM) sirve para analizar el estado actual del proceso del área y desarrollar un estado futuro más eficiente.

Asimismo, en el artículo de Castro, (2018) publicado en Brasil, se propone el objetivo de identificar y analizar los factores de Lean Office que contribuyen al aprendizaje organizativo. El método consiste en un análisis cualitativo de las investigaciones sobre Lean Office realizadas en Brasil, teniendo en consideración lo importante del entorno y en los procesos de transformación del conocimiento dentro de las organizaciones, este estudio demuestra que Lean Office ofrece beneficios para el aprendizaje a través de las Células de Trabajo, el Mapeo del Flujo de Valor y la Mejora Continua. Los efectos de Lean Office se observan en el ámbito organizacional, la cultura y los comportamientos, actitudes y habilidades individuales. En resumen, este estudio proporciona a los académicos una discusión sobre Lean Office desde la perspectiva de los elementos involucrados en el proceso de aprendizaje organizativo.

Por otro lado, según Lucas Choéz, (2021) en su tesis calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, ciudad de puerto López. Para proceder a conocer el nivel de satisfacción del cliente, en esta investigación se utilizó

cuestionarios el primero desde la expectativa y el segundo desde la percepciones, terminando con un análisis del servicio identificado por cada criterio, además presenta un nivel de satisfacción deficiente en lo cual es insatisfactorio , De esta investigación podemos rescatar que para medir la satisfacción del cliente se puede usar el cuestionario para hallar si el cliente está satisfecho o insatisfecho.

A nivel nacional tenemos la investigación de Razuri Riveros, (2020) donde el principal objetivo fue implementar la metodología Lean Office para mejorar el rendimiento de las áreas administrativas en una empresa de Arequipa. La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, con diseño experimental. Los datos se recolectaron a través de la directa observación utilizando así la información de los trámites realizados en el año 2021 como muestra. Por lo cual se resalta que la metodología Lean Office permite la mejora en la gestión documental de los procesos administrativos.

Según Sánchez López, (2022) En su tesis Aplicación del Lean Office para mejorar la productividad del área administrativa de la empresa Andina SSOM E.I.R.L., presentó su investigación de tipo aplicado, con un enfoque cuantitativo , su población estuvo conformada por la cantidad de informes realizados en el área administrativa sin características organizacionales, para su aplicación de la metodología Lean Office se utilizó las 5S teniendo como resultado que la productividad del área administrativa y sus competencias entonces la aplicación de la metodología mejora significativamente la eficiencia de dicha área de la empresa manifestando así cambios en los criterios de desempeños administrativos.

Para Martel Carranza, y otros, (2020) en su artículo científico satisfacción del cliente de los bancos privados, presentó como objetivo la determinación de la influencia en la satisfacción de los clientes en los bancos de la ciudad de Huánuco, el estudio fue de tipo cuantitativo, utilizando la encuesta como método de recolección de datos y un cuestionario para evaluar la satisfacción de los clientes. La muestra consistió en 380 clientes, de una población total de 32,000 clientes atendidos mensualmente. Se aplicó la prueba estadística Spearman utilizando el software SPSS. En el análisis del servicio brindado genera influencias significativa en la satisfacción de cada uno de los clientes.

Por ello, Lean Office se puede utilizar para mejorar la eficiencia y el entorno de trabajo en todas las áreas de administración y gestión de cualquier empresa u organización de productos básicos o cualquier empresa que preste servicios públicos o privados. El Lean office ha sido exitosamente implementado durante varios años y ha demostrado ser eficaz al reducir enormemente las transacciones diarias, ahorrar muchas horas de trabajo, mejorar el ambiente laboral, aumentar el rendimiento y promover el trabajo en equipo. Además, esta metodología se ha aplicado tanto en tareas administrativas sencillas como en la gestión financiera y estratégica de alto nivel en las empresas. (Spear, 2018).

La metodología Lean Office se centra en la organización, que es un elemento clave para aumentar la agilidad del proceso durante un enfoque de eliminación de desperdicios. Por lo tanto, integrarlo en un sistema de gestión de la calidad puede aumentar la eficiencia y la eficacia, lograr eficiencias operativas para las organizaciones que mejoran estos esfuerzos y lograr resultados mediante el uso adecuado de los recursos disponibles. (Yopasa, 2022).

Además, establecimos algunas definiciones conceptuales y criterios a tomar en cuenta del desarrollo de la metodología Lean Office y satisfacción al cliente como variables de estudio de la presente investigación.

Lean office: Es una filosofía de trabajo encaminada a aumentar la productividad y eliminar tareas que no tienen valor para el desarrollo de la empresa y sus operaciones, como los trámites burocráticos excesivos. Además, existen herramientas lean office para lograr resultados significativos en la organización. Al utilizar estas herramientas de manera conjunta, se puede identificar fácilmente las actividades que no generan valor y eliminar los desperdicios. Su implementación cuenta con las metodologías (5S y el VSM), presentes en esta investigación, por criterios que asemejan las cualidades pertinentes

Las 5S es una herramienta diseñada para establecer mejoras de forma periódica en cada acción del comportamiento utilizando el criterio de oficinas esbeltas. Su objetivo principal es crear un entorno laboral altamente eficiente, limpio y ergonómico. Mediante esta metodología, es posible organizar el espacio de trabajo de manera que se mantenga la limpieza y con condiciones laborales

estandarizadas. Además, se promueve la disciplina significativa para llevar a cabo un trabajo constante de calidad (Piñero, 2019).

La ampliación del Value Stream Mapping (VSM) examina y comprende un proceso con el fin de detectar y eliminar los desperdicios que se genera en el entorno de trabajo. Además, permite identificar fuentes de ventaja competitiva y establecer un lenguaje común entre los usuarios, lo cual facilita la comunicación de ideas orientadas a la mejora continua en el proceso de estudio de acuerdo a un mapeo en el desarrollo de las actividades a evaluar aplicando así un flujo de valor, el cual determinara las actividades pertinentes y las que no genera valor dentro del entorno de mejora (Alvarado, 2019).

Es importante tomar precauciones adecuadas ante el desarrollo de la satisfacción del cliente al medirla cuantitativamente, lo que implica si se necesita más investigación sobre este tema depende del desempeño del servicio percibido y las expectativas del cliente, por lo que la satisfacción se clasifica en tres niveles: insatisfecho (no cumplió con sus expectativas), satisfecho (generar el cumplimiento de satisfacción) o muy satisfecho (superó sus expectativas (Lizano Flores, y otros, 2019). Por lo tanto, la calidad es considerado un elemento que contribuye a mantener satisfecho a los clientes en general (Zárraga Cano, y otros, 2023).

Los vendedores que logran satisfacer a sus clientes son recompensados con compras futuras y una buena reputación que atrae más inversiones. Sin embargo, este proceso solo funciona si los compradores tienen más poder que los vendedores. Durante la mayoría del siglo XX, la situación era diferente. A partir de la Segunda Guerra Mundial, las cosas comenzaron a cambiar, pero ha sido recientemente cuando este proceso ha tomado impulso de verdad. (Fornell, 2019).

Además, es de suma importancia mantener satisfecho al cliente; de esta manera se sentirá conforme con lo ofrecido o prestado, entonces la lealtad se mantendrá por mucho tiempo (Salinas, 2020).

La satisfacción del cliente es de vital prioridad en una empresa; ya que, está relacionado con la opinión que tenga la persona después de recibir el servicio brindado, con el fin de verificar si se cumplen las expectativas que tenía desde el principio. (Mendoza, 2022).

Cliente: Persona la cual presenta tiene como finalidad de obtener un bien o un servicio de acuerdo a sus necesidades.

Calidad de respuesta: Indica la capacidad de la empresa para responder rápidamente y de manera efectiva a las consultas de sus clientes. Esto se mide por el tiempo que los agentes tardan en ofrecer una respuesta a los clientes.

Satisfacción: Cuando un producto o servicio satisface las necesidades de los clientes y cumple con sus expectativas, estos emiten una valoración positiva.

Seguridad: La tranquilidad y seguridad del cliente al realizar una compra y adquirir un servicio son primordiales. Sin embargo, los problemas recurrentes en la empresa han generado desconfianza en los clientes hacia el personal y la empresa.

Fiabilidad: Es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa. Esto significa obtener el servicio correcto desde el principio. Todos los elementos están aquí para que los clientes verifiquen la competencia profesional y el conocimiento de la organización.

Empatía: Existe una falta de comunicación y empatía entre los clientes y los colaboradores, ya que las quejas de los clientes son evadidas y no se les proporciona información completa sobre los servicios de la empresa. Esto ocasiona que el servicio no cumpla con las expectativas del cliente. Además, el cliente no percibe un esfuerzo por parte de la empresa para resolver sus problemas, ya que no se les brinda una solución inmediata.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es de tipo aplicada y con un enfoque cuantitativa, Según (Sampieri, 2010), Una investigación cuantitativa tiene como objetivo describir, explicar, verificar y predecir los sucesos, así como diagnosticar y corroborar las teorías basadas en la causalidad. Por otro lado, la investigación es de forma aplicada porque se realizará una encuesta para la medición de satisfacción en los clientes, asimismo se usarán las variables y conceptos como la metodologíalean office para la mejora de tener clientes satisfechos al momento de adquirir los servicios por la parte administrativa y operativa de la empresa COMPHIL S.A.

3.2.2. Diseño de la investigación

Según (Sampieri, 2010) El diseño pre experimental se enfoca en lograr un acercamiento a una investigación experimental, pero carece de los recursos de control necesarios para asegurar la validez interna.

Por ello, esta investigación será pre experimental por el motivo que se realizará un análisis del antes y el después; es decir, del antes de implantar la metodologíalean office en la empresa y el después de analizar el impacto que se obtuvo poniendo en práctica las herramientas de lean office en las cuales se consideralas 5s y un Mapeo de flujo de valor (VSM), con el fin de cumplir las expectativaspara tener clientes satisfechos por el servicio que se brinda por la parte operativa y administrativa de la empresa COMPHIL, lo cual será medida con una encuesta de satisfacción.

S = P1 X P2

X: LEAN OFFICE

P1

PRE PRUEBA

P2

POST PRUEBA

S: Satisfacción del cliente en la empresa COMPHILL S.A.

P1: Oficinas de atención al cliente deficientes.

P2: oficinas de atención al cliente con aplicación de mejora.

X: Lean Office.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

Las variables según (Hernández Sampieri, 2010). Las variables son características que pueden cambiar y cuyas fluctuaciones pueden ser medidas u observadas. Estas adquieren importancia en la investigación científica cuando están relacionadas con otras variables, ya sea como parte de una hipótesis o una teoría, En la investigación se plantea dos variables de estudio:

Variable independiente: La aplicación de lean office

Variable dependiente: Satisfacción del cliente.

3.2.2. Operacionalización de las variables

Para la operacionalización de las variables en la investigación cuantitativa se hizo utilizando la Matriz de consistencia de información de la investigación (Ver Anexo A1) que también se usa para la creación de los instrumentos de recolección de datos. Lean Office es una herramienta que facilita la detección y eliminación de todas aquellas actividades que no añaden valor en la reducción de la producción y los tiempos, ya sea por la documentación o la espera en la prestación de servicios. (ibarra,2018).

Satisfacción del cliente es el resultado de una evaluación de la calidad percibida de un servicio o producto proporcionado por una empresa (calvo, y otros,2019).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.4.1. Población

Para la población de la investigación, se eligió como base la información de la Oficina de administración de la empresa COMPHIL S.A. en lo cual tienen un registro de un total de 350 comerciantes que adquieren servicios en la empresa,

teniendo como referencia en la base de datos sus nombres completos, edad y tiempo de trabajo, en las cuales son más de dos años de antigüedad.

3.4.2. Muestra

La siguiente muestra seleccionará un total de 50 comerciantes que adquieren servicios en la empresa COMPHIL S.A. por la parte administrativa y operativa para fines de comercio establecido a la población.

3.4.3. Muestreo

Se utilizará el muestreo no probabilístico por conveniencia ya que tenemos la facilidad de acceso de información de la empresa y la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, dado que a todos involucra la medida de satisfacción en calidad de servicio que se desea obtener.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El trabajo realizado mediante el uso de los instrumentos va referido a los objetivos esperados de investigación en donde se desarrolla el monitoreo del trabajo de recolección de datos. (Ver Anexo A2).

3.5. Procedimientos

Para identificar y procesar el análisis situacional de la empresa se ha realizado los criterios de análisis de procesos a través de la creación de un flujograma que facilitará el diagnóstico que presenta COMPHILL en el desarrollo de la atención al cliente.

Como segundo objetivo específico se determinan las debilidades del servicio brindado a los clientes por la empresa, COMPILL S.A.

Para el tercer objetivo específico, Análisis operativo de implementación, de las herramientas, (5S; VSM), además de la descripción de cada una de ellas y su modelo de aplicación para las áreas administrativas de atención al cliente.

Para el cuarto objetivo específico, tomando como trayectoria el objetivo anterior se realizará el contraste de la información obtenida los cambios causados por la implementación de la metodología lean office para la satisfacción del cliente. Para culminar como último objetivo tenemos, describir la viabilidad del proyecto mediante la los experimentación evaluada.

3.6. Método de Análisis de Datos

La metodología establecida y la información obtenida de la empresa serán plasmados en una base de datos y se analizará en el programa SPSS, una vez que obtengamos los datos seguidamente aplicaremos la presentación de la pre experimentación y la experimentación para posteriormente identificar los datos cuantificables de cada resultado obtenido; luego, se podrá realizar las discusiones, para que finalmente se pueda describir las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

A partir de cada herramienta presentada para esta investigación el compromiso que tenemos es generar trabajo responsable y comprometido poniendo en práctica nuestros principios; respetando así un trabajo con originalidad, así mismo agradecer a la empresa COMPHILL S.A. porque nos ha facilitado información que se encuentra en su poder para realizar la investigación y aplicarla con veracidad, transparencia para un mejor soporte de satisfacción de sus clientes.

IV. RESULTADOS

Se analizó la situación de la empresa COMPHILL S.A. presentamos la realidad actual dentro de los registros de manera formal como empresa en SUNAT.

Razón Social:

COMERCIANTE MAYORISTA DE PRODUCTO HIDROBIOLOGICO DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD RAMIRO BURGOS VILLAR S.A. – COMPHILL S.A.

RUC: 20354330742

Nombre Comercial: COMPHILL Razón Social Anterior:

ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES MAYORISTA DE PRODUCTO HIDROBIOLOGICO RAMIRO BURGO.

Tipo Empresa: Sociedad Anónima Condición: Activo

Fecha Inicio Actividades: 25 / Abril / 2012

Actividades Comerciales:

- Actividades Inmobiliarias
- Actividades de Transportes
- Venta de Chatarras Número de Trabajadores: 24 Tipo de Facturación:

Manual

Tipo de Contabilidad: Manual/computarizado

Dirección Legal: Carretera Panamericana Norte Nro. 561 P.J. la Esperanza Distrito

/ Ciudad: La Esperanza

Provincia: Trujillo

Departamento: La Libertad, Perú Estado Domicilio: Habido

Objetivo 01: Realizar el diagnóstico del servicio brindado por las áreas de trabajo en la empresa COMPHILL S.A.

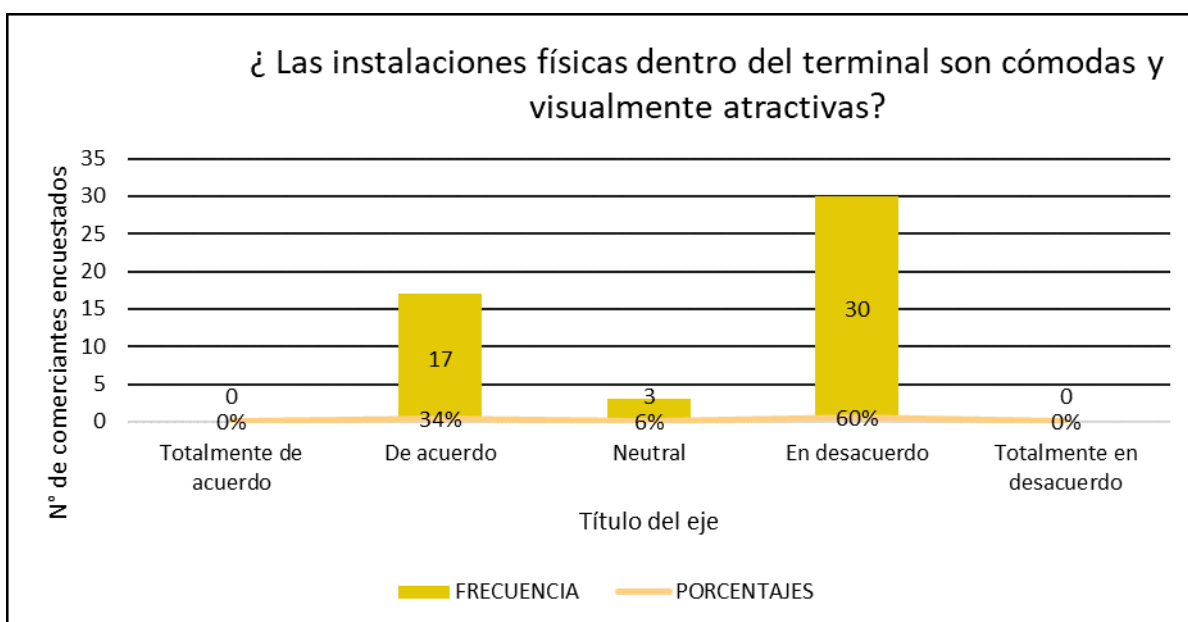
Se logró identificar la percepción de los clientes ante el servicio brindado por los trabajadores de las áreas administrativas, dentro de la empresa COMPHILL S.A.

cual manifiesta que la gran parte de ellos no logra satisfacer sus necesidades por la razón, que no ejecutan un trabajo organizado, y el cual carece del soporte como parte de la responsabilidad de atención al cliente.

Se realizó el levantamiento de la información utilizando el instrumento validado por los expertos, procedemos a encuestar a los comerciantes del terminal pesquero, que se hacen acreedores de la percepción por el servicio brindado en la empresa COMPHILL S.A.

Tabla 1 PREGUNTA 01: ¿Las instalaciones físicas dentro del terminal son cómodas y visualmente atractivas?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	17	34
Neutral	3	6
En desacuerdo	30	60
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	50	

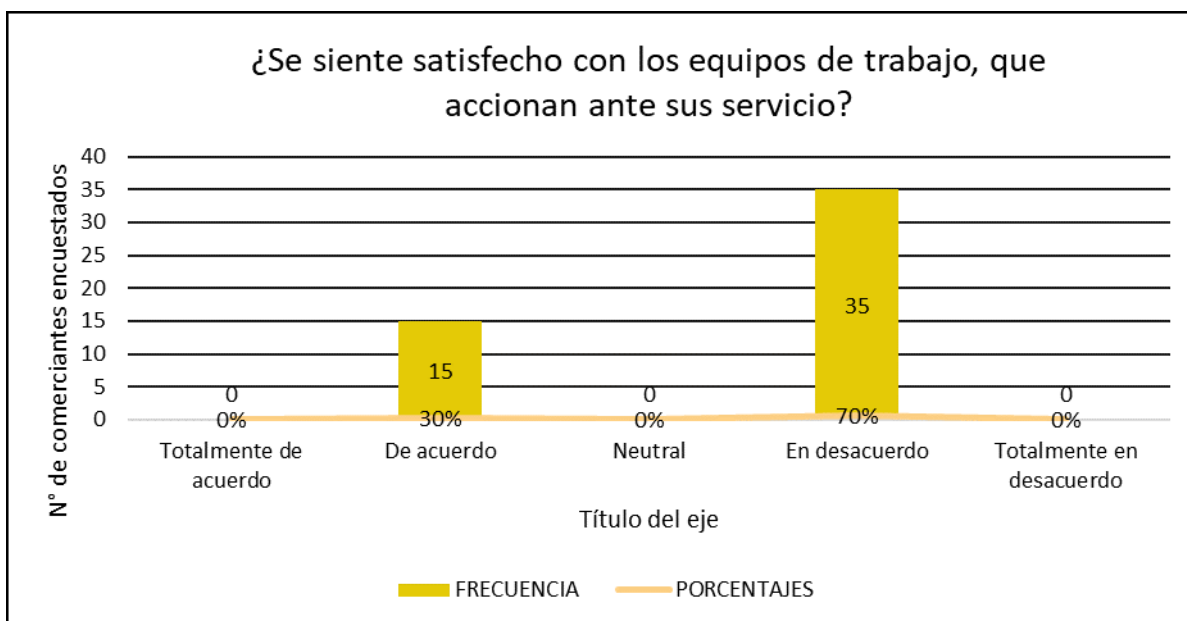


Interpretación: Según los resultados obtenidos con la pregunta de investigación, ¿Las instalaciones físicas dentro del terminal son cómodas y visualmente

atractivas?, Podemos observar que 17 de los comerciantes representan el 34% que se encuentran de acuerdo con las condiciones del terminal, además 30 de ellos representan un 60% que se encuentra en desacuerdo por lo proporcionado y la diferencia en una escala neutral.

Tabla 2 PREGUNTA 02: ¿Se siente satisfecho con los equipos de trabajo, que accionan ante su servicio?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	15	30
Neutral	0	0
En desacuerdo	35	70
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	50	

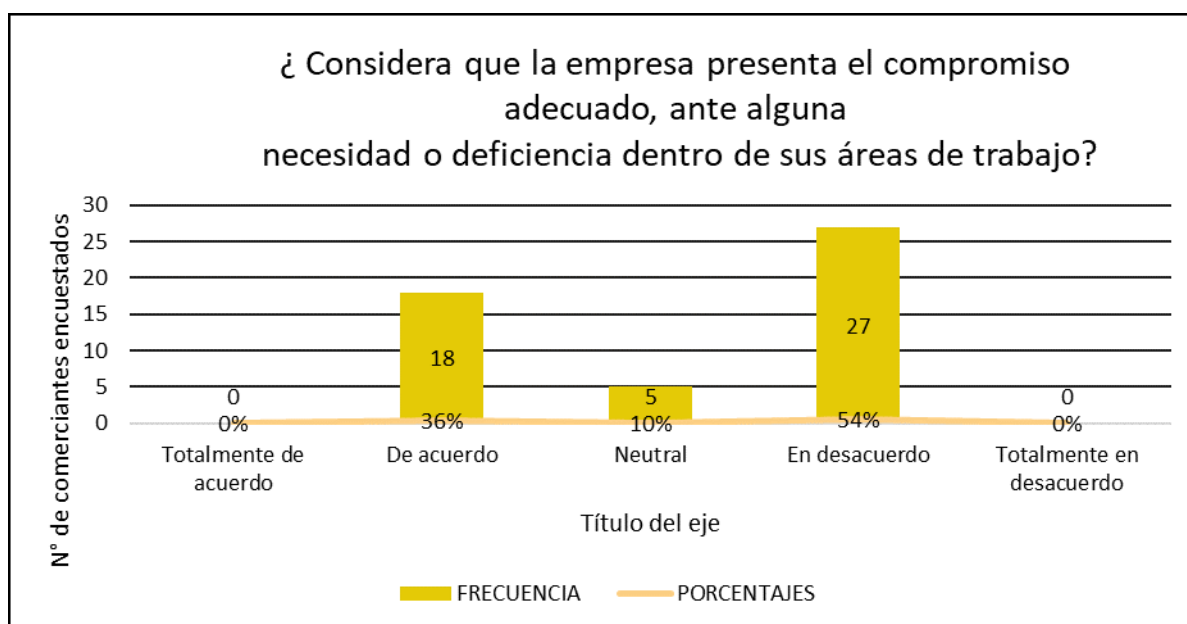


Interpretación: Según los resultados obtenidos con la pregunta de investigación, ¿Se siente satisfecho con los equipos de trabajo, que accionan ante su servicio?, Podemos observar que 15 de los comerciantes representan el 30% que se encuentran satisfechos con los equipos del terminal I, además 35 de ellos

representan un 71% que se encuentra en desacuerdo por lo proporcionado y la diferencia en una escala neutral.

Tabla 3 PREGUNTA 03: ¿Considera que la empresa presenta el compromiso adecuado, ante alguna necesidad o deficiencia dentro de sus áreas de trabajo?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	18	36
Neutral	5	10
En desacuerdo	27	54
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	50	

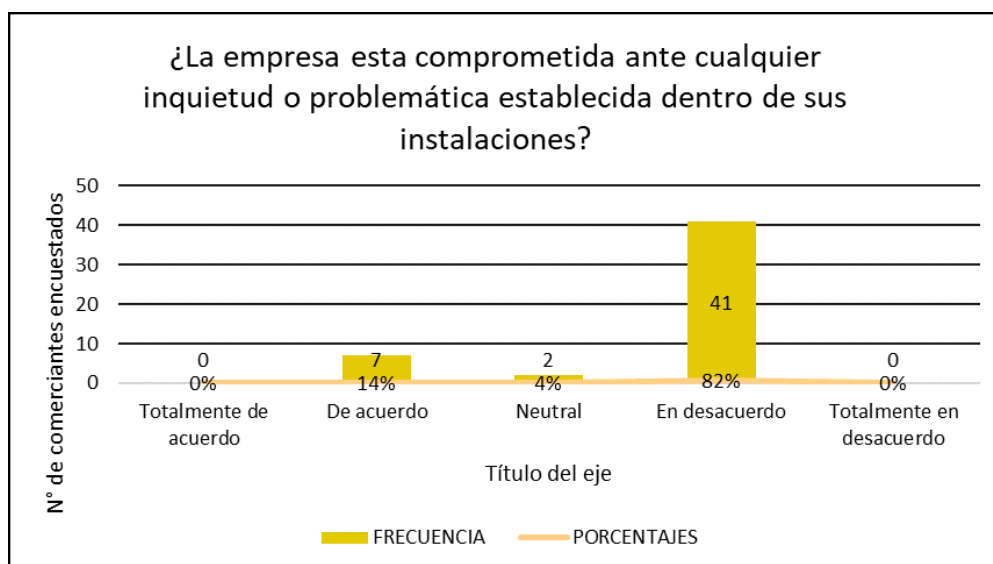


Interpretación: Según los resultados obtenidos con la pregunta de investigación ¿Considera que la empresa presenta el compromiso adecuado, ante alguna necesidad o deficiencia dentro de sus áreas de trabajo?, Podemos observar que 18 de los comerciantes representan el 36% que considera que la empresa tiene compromiso adecuado, además 27 de ellos representan un 54% que se encuentra en desacuerdo por lo proporcionado y la diferencia de 5 de ellos

representan un 10% en una escala neutral.

Tabla 4 PREGUNTA 04: ¿La empresa está comprometida ante cualquier inquietud o problemática establecida dentro de sus instalaciones?

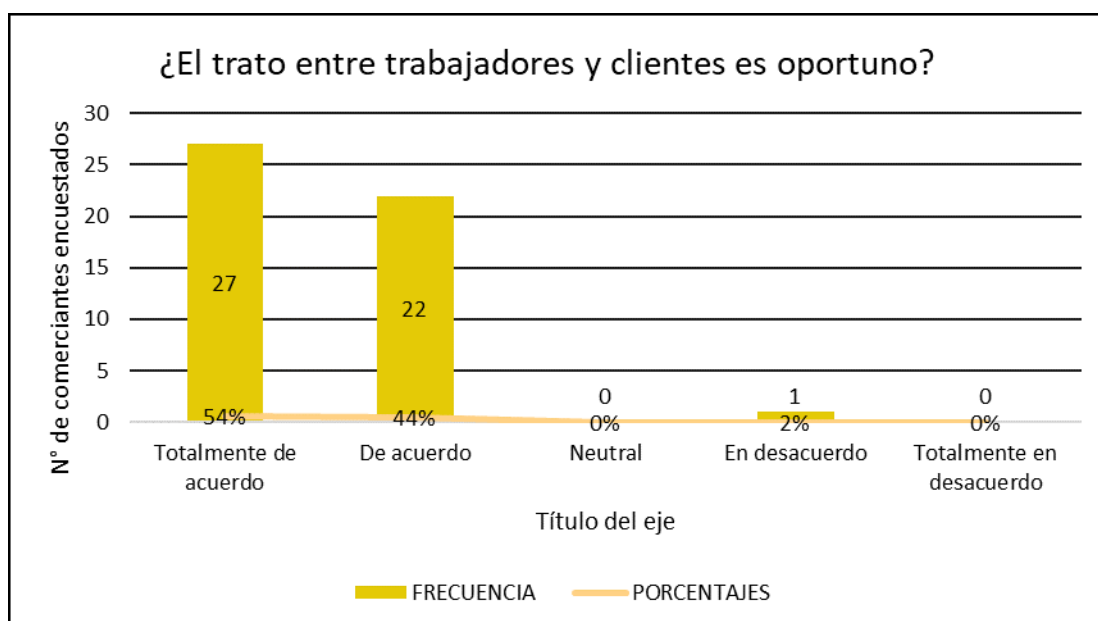
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	7	14
Neutral	2	4
En desacuerdo	41	82
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	50	



Interpretación: Según los resultados obtenidos con la pregunta de investigación, ¿La empresa está comprometida ante cualquier inquietud o problemática establecida dentro de sus instalaciones?, Podemos observar que 7 de los comerciantes representan el 14% que la empresa se encuentra comprometida con sus clientes, además 41 de ellos representan un 82% que se encuentra en desacuerdo por lo proporcionado y la diferencia de 2 de ellos que representan un 4% en una escala neutral

Tabla 5 PREGUNTA 05: ¿El trato entre trabajadores y clientes es oportuno?

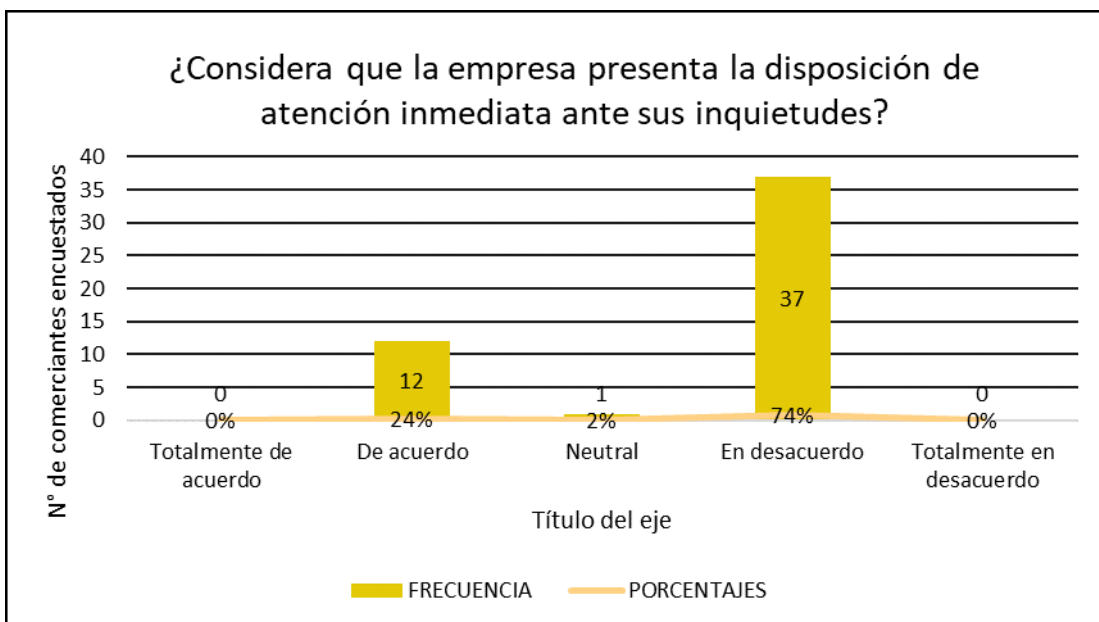
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	15	30
Neutral	1	2
En desacuerdo	34	68
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	50	



Interpretación: Según los resultados obtenidos con la pregunta de investigación, ¿El trato entre trabajadores y clientes es oportuno?, Podemos observar que 27 de los comerciantes representan el 54% que se encuentran Totalmente de acuerdo con el trato establecido, además 22 de ellos representan un 44% que se encuentra en desacuerdo por lo proporcionado y la diferencia en una escala neutral.

Tabla 6 PREGUNTA 06: ¿Considera que la empresa presenta la disposición de atención inmediata ante sus inquietudes?

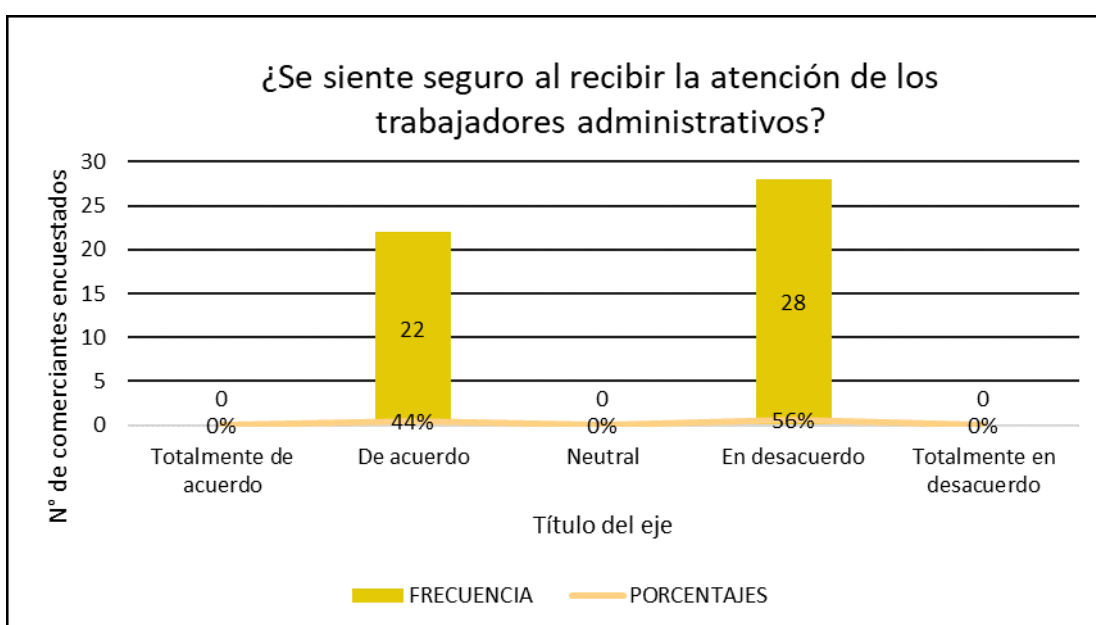
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	12	24
Neutral	1	2
En desacuerdo	37	74
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	50	



Interpretación: Según los resultados obtenidos con la pregunta de investigación, ¿Considera que la empresa presenta la disposición de atención inmediata ante sus inquietudes?, Podemos observar que 12 de los comerciantes representan el 24% que se encuentran de acuerdo a la disposición inmediata, además 37 de ellos representan un 74% que se encuentra en desacuerdo por lo proporcionado y la diferencia en una escala neutra.

Tabla 7 PREGUNTA 07: ¿Se siente seguro al recibir la atención de los trabajadores administrativos?

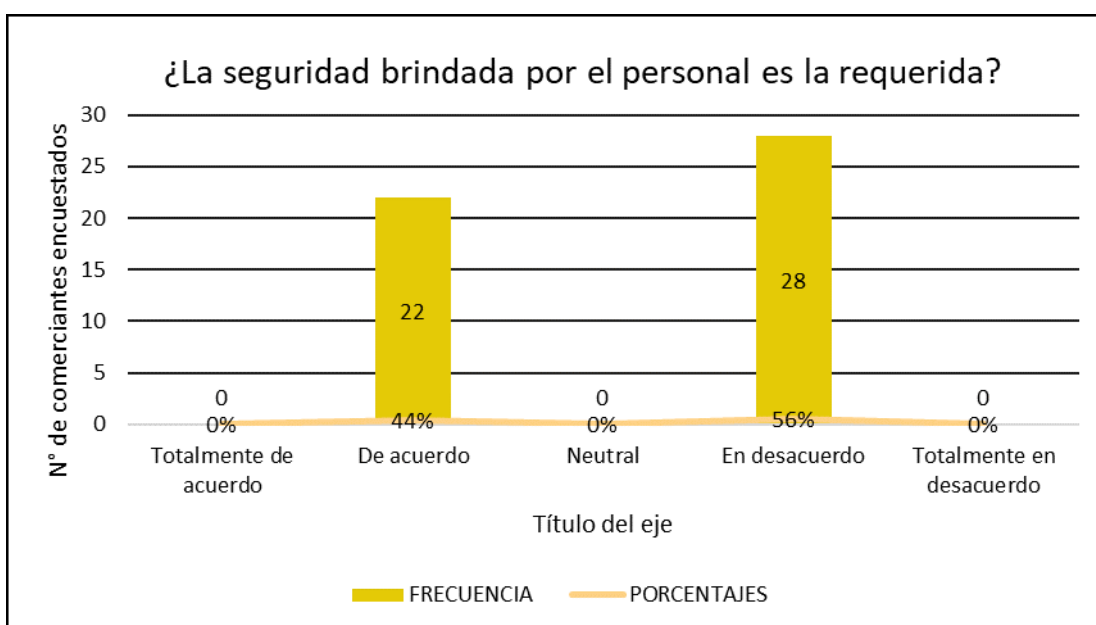
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	22	44
Neutral	0	0
En desacuerdo	28	56
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	50	



Interpretación: Según los resultados obtenidos con la pregunta de investigación, ¿Se siente seguro al recibir la atención de los trabajadores administrativos?, Podemos observar que 22 de los comerciantes representan el 44% que se encuentran de acuerdo con la atención recibida, además 28 de ellos representan un 56% que se encuentra en desacuerdo por lo proporcionado y la diferencia en una escala neutral.

Tabla 8 PREGUNTA 08: ¿La seguridad brindada por el personal es la requerida?

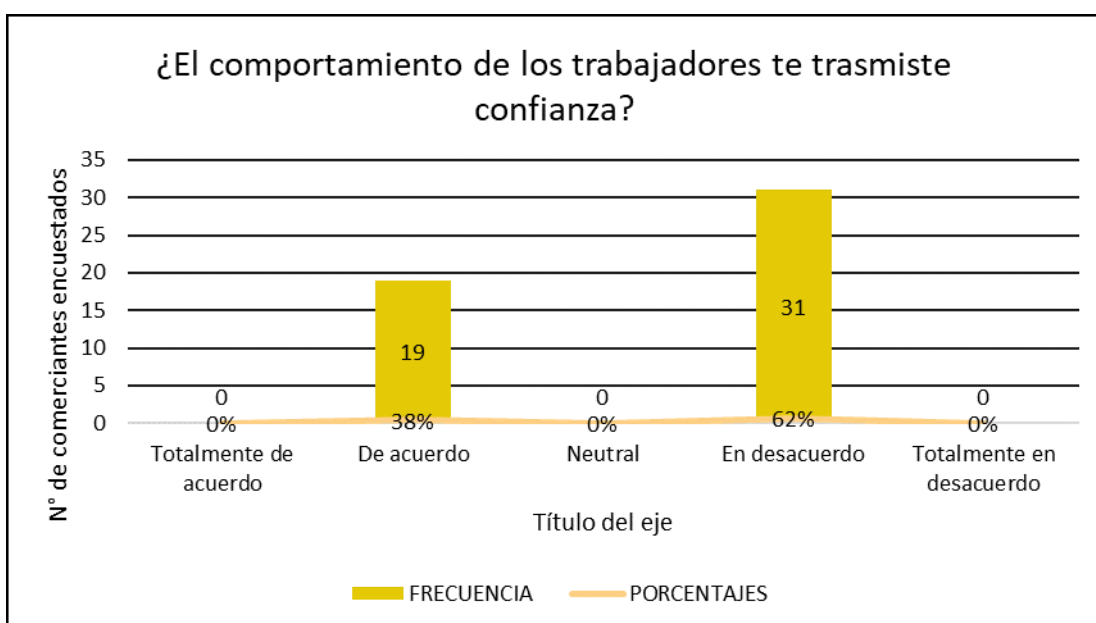
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	22	44
Neutral	0	0
En desacuerdo	28	56
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	50	



Interpretación: Según los resultados obtenidos con la pregunta de investigación, ¿Las instalaciones físicas dentro del terminal son cómodas y visualmente atractivas?, Podemos observar que 22 de los comerciantes representan el 44% que se encuentran de acuerdo con la seguridad brindada por el terminal, además 28 de ellos representan un 56% que se encuentra en desacuerdo por lo proporcionado y la diferencia en una escala neutral.

Tabla 9 PREGUNTA 09: ¿El comportamiento de los trabajadores de la empresa, les trasmite confianza?

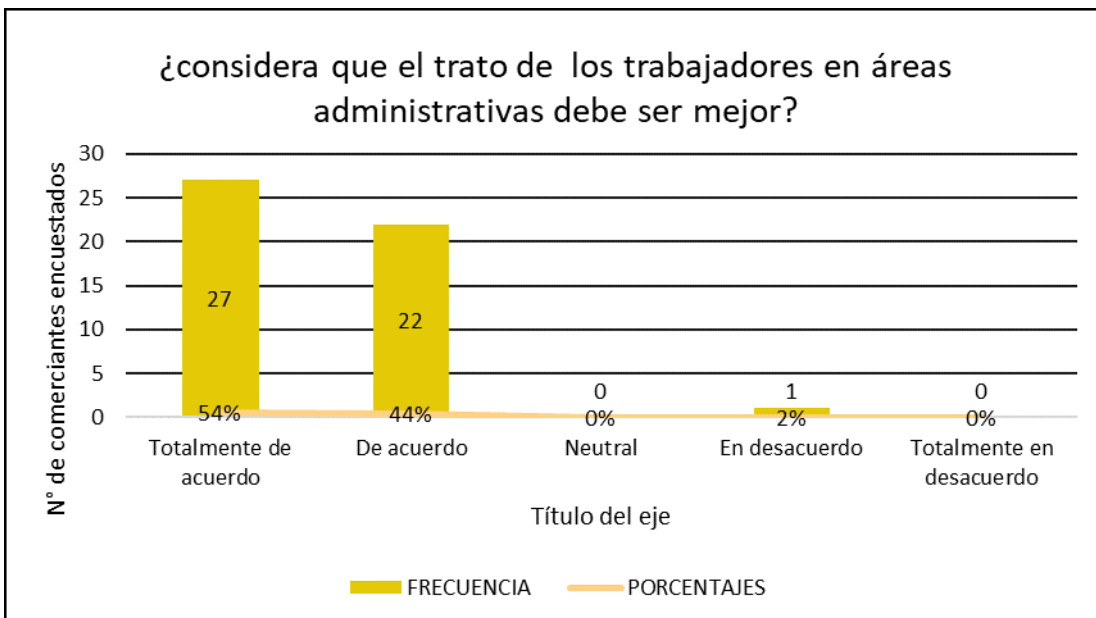
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	19	38
Neutral	0	0
En desacuerdo	31	62
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	50	



Interpretación: Según los resultados obtenidos con la pregunta de investigación, ¿El comportamiento de los trabajadores de la empresa, les trasmite confianza?, Podemos observar que 19 de los comerciantes representan el 38% que se encuentran de acuerdo con el comportamiento de los trabajadores, además 31 de ellos representan un 62% que se encuentra en desacuerdo por lo proporcionado y la diferencia en una escala neutral.

Tabla 10 PREGUNTA 10: ¿considera que el trato de los trabajadores en áreas administrativas debe ser mejor?

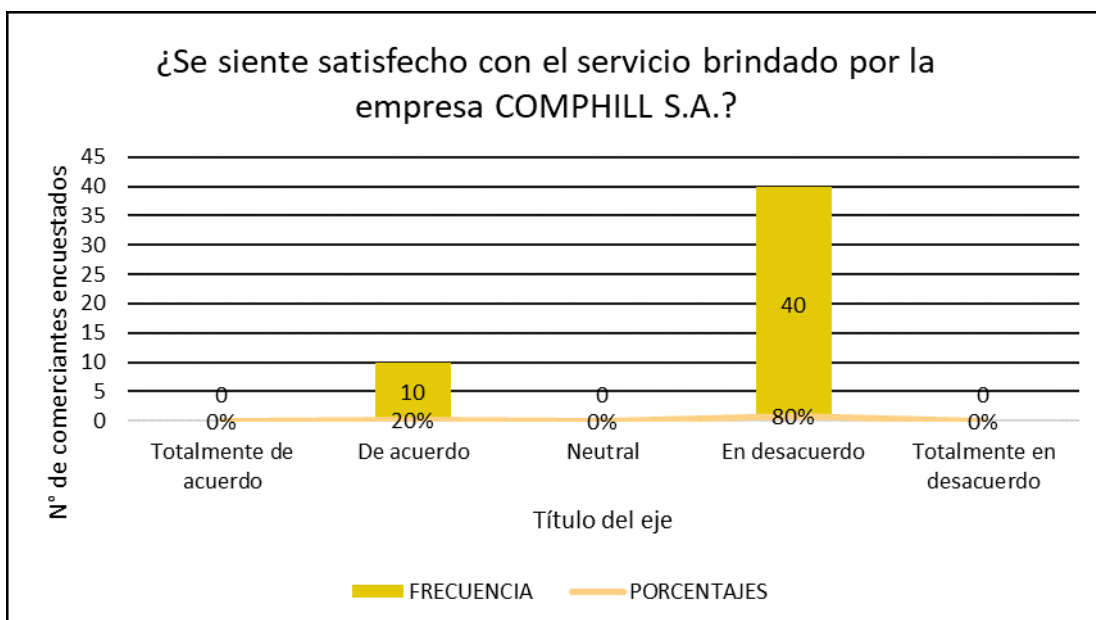
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	27	54
De acuerdo	22	44
Neutral	0	0
En desacuerdo	1	2
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	50	



Interpretación: Según los resultados obtenidos con la pregunta de investigación, ¿Las instalaciones físicas dentro del terminal son cómodas y visualmente atractivas?, Podemos observar que 27 de los comerciantes representan el 54% que se encuentran de acuerdo con el trato recibido, Además 22 de ellos representan un 44% que se encuentra en desacuerdo por lo proporcionado y la diferencia en una escala neutral.

Tabla 11 PREGUNTA 11: ¿Se siente satisfecho con el servicio brindado por la empresa COMPHILL S.A.?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	10	20
Neutral	0	0
En desacuerdo	40	80
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	50	



Interpretación: Según los resultados obtenidos con la pregunta de investigación, ¿Se siente satisfecho con el servicio brindado por la empresa COMPHILL S.A.?, Podemos observar que 10 de los comerciantes representan el 20% que se encuentran en de acuerdo con el servicio brindado por la empresa COMPHILL S.A, Además 40 de ellos representan un 80% que se encuentra en desacuerdo por lo proporcionado.

Objetivo 02: Determinar las debilidades en el servicio de atención al cliente brindado por la empresa COMPHILL S.A.

- Trato inadecuado del personal administrativo.
- Desconocimiento de funciones en sus áreas.
- Equipos insuficientes.
- Infraestructura inadecuada.
- Espacios incómodos.
- Documentación desordenada.
- Comportamientos inadecuados.
- Falta de personal.

Objetivo 03: Aplicación de las herramientas 5S y VSM.

Se aplicó la herramienta 5S, tomando en cuenta el criterio de la metodología lean office, con la finalidad de organizar mejor el trabajo dentro de las mismas; también, para poder ofrecer una calidad de atención que mantenga satisfecho al cliente dentro de la empresa y pueda sustentar sus inquietudes de una manera organizada.

SEIRI (Organizar): Su implementación se realizó en el proceso documentario brindado al público, especificando los criterios de aplicación de cada inquietud presentada en las oficinas, con la finalidad de conocer que proceso se debe considerar en los trámites que solicitan los clientes a diario. (ver anexo 05).

SEITO (Ordenar): El procedimiento tomado se ejecutó, en el procedimiento que se debe seguir, el cliente para poder ejecutar las acciones referentes a las inquietudes que se presentan a diario demostrado en nuestros flujogramas y desecho los documentos de oficina, que no generan valor ejemplo: formatos inadecuados, de manejo administrativo en tiempos que no se presentaban, asistencia de partes administrativas. (ver anexo 07).

SEIKETSU (Estandarizar): Trabajamos este criterio de manera organizada con la identificación de documentos organizados para el alcance de los trabajadores y esto a su vez agilice la atención a los clientes para no generar incomodidades por ninguna de las partes, este criterio de identificación con la implantación de una tabla maestra. (Ver figura 05).

SHITSUKE (Mantener): El ámbito de desarrollo, de esta etapa se estableció con

criterios de asesorías al personal de la empresa para que conozcan a más fondo como los los criterios de atención y el por qué se debe establecer esta mejora con la finalidad de establecer un ambiente y relación de calidad con el cliente. (Ver anexo 15).

Mapeo de flujo de valor (VSM): Examina y comprende un proceso con el fin de detectar y eliminar los desperdicios que se genera en el entorno de trabajo. Además, permite identificar fuentes de ventaja competitiva y establecer un lenguaje común entre los usuarios, lo cual facilita la comunicación de ideas orientadas a la mejora continua en el proceso de estudio de acuerdo a un mapeo en el desarrollo de las actividades que generan valor dentro de su trayectoria a ser atendidos por las áreas encargadas de la empresa COMPHILL S.A. Además, identificamos los tiempos en el recorrido donde en la primera evaluación obtenemos el recorrido actual de la empresa y las actividades intervinientes, después de esta implementación. Adecuamos el mejor recorrido de manera significativa ya que la nueva presentación de recorrido y trayectoria de los clientes dentro de la empresa sería la requerida para acortar tiempos y acceder a la mejor atención acuerdo a los procedimientos plasmados (Ver figura 03; figura 04).

Objetivo 04: Analizar el impacto en los resultados obtenidos con la aplicación de la herramienta (5S y VSM), en la empresa COMPHILL S A. Con la aplicación de la metodología Lean Office podemos interpretar la razón de cambio dentro de las instalaciones de la empresa COMPHILL S.A. ya que una vez realizado el pre test, obtuvimos criterios de desconformidad por parte de servicio brindado al cliente, en donde el total de la población encuesta un 20%, se encontró satisfecho con el servicio brindado, de tal manera que no presentaba un orden y un criterio de trabajo formal además se evidencio distintas razones de desconocimiento en las actividades, falta de práctica en atención al cliente y soporte administrativo como eje de trabajo primordial. Según la evaluación sobre la percepción que tiene el cliente con lo ofrecido por la empresa realizamos la post evaluación con las interrogantes: ¿Las instalaciones del terminal pesquero son cómodas y visualmente atractivas? Se notó que después de la aplicación de la herramienta el porcentaje de aceptación por los clientes se muy significativo porque evaluaron la comodidad para ejercer sus labores cotidianas así facilitara realizar sus actividades comerciales, en

donde se presentado en desacuerdo, un 60% y de acuerdo un 18% y neutral un 6% de ellos, antes de empezar con la implementación de la investigación, hoy en día es de suma importancia este criterio ya que tenemos un nivel de aceptación de un 34% y 82% respectivamente a lo evaluado por nuestros clientes. (ver tabla 1).

¿Se siente satisfecho con los equipos de trabajo, que accionan ante su servicio? Dado los resultados obtenidos en nuestro pre test podemos apreciar que en soporte de atención se da en los equipos que las áreas administrativas presentandentro de sus operaciones ya que manifestado por la apreciación de los clientes se encontraron en desacuerdo un 92% y un 8% de acuerdo, ya que la empresa no tenía equipos suficientes para logra una atención requerida, hoy la presentación de este criterio en calidad y equipamiento, brindado por la empresa COMPHILL S.A. podemos ver que ya tenemos lo adecuado y pertinentes como lo son, un facturador, computadores de alta gama, impresoras adecuadas al nivel de impresiones que se pueda manejar, radios de comunican operativos, detectores de billetes, alarmas, aumento de cámaras de vigilancia, etc. Con ellos la precepción obtenida por el cliente después de esta implementación podemos que se encuentran en desacuerdo un 10% de ellos y de acuerdo un 90% de nuestros clientes donde podemos evidencia que el avance y mejoras de la empresa se torna de manera constructiva y significativa para soporte de las atenciones diarias. (ver tabla 2).

¿Considera que la empresa presenta el compromiso adecuado, ante alguna necesidad o deficiencia centro de sus áreas de trabajo?

Esta interrogante evaluada a nivel de la recepción de servicio obtenido por las áreas administrativas, detalla mucho la relación de cómo es que es personal de la empresa COMPHILL.S.A. ejecuta sus actividades a razón de satisfacer al cliente dado que esto es sin duda uno de los pilares significativos de atención, según lo investigado teneos una a valoración en nuestro pre test, donde el cliente manifiesta que se encuentra en un 86% en desacuerdo, neutral de un 6% y de acuerdo de un 8%, de compromiso brindado por la empresa en un entorno de trabajo con desconocimiento previo de y técnicas de atención y desconocimiento soporte ante alguna necesidad, caso contrario y muy significate después de la aplicación de nuestro post test, donde obtuvimos un 12% en desacuerdo, y un 88% de acuerdo, el cual presenta una aceptación requerida después de integrar y adecuar los sistemas de trabajo según la investigación alusivos al compromiso de la empresa

con sus clientes. (ver tabla 3).

¿La empresa está comprometida ante cualquier inquietud o problemática establecida dentro de sus instalaciones?

Hoy en día la empresa está sumamente comprometida con el servicio que brindaya que se evaluaron criterios a seguir de manera que se debe brindar el soporte a los clientes a manera de satisfacer sus necesidades, La evidencia quedo plasmada en la comparación que hemos tenido con la aplicación de nuestro pretest y post test, en donde tenemos un 86% en desacuerdo un 14% de acuerdo, según lo implementado a nivel de capacitación y compromiso con el personal engeneral de la empresa COMPHILL S.A. obtenemos los siguientes resultados como nuestro post test donde un 8% se encuentra en desacuerdo y el 92%de acuerdo con la presencia de compromiso por la empresa ante sus inquietudes diarias. (ver tabla 4).

¿El trato entre trabajadores y clientes es oportuno?

Si bien se evalúa el trabajo de parte administrativa podemos interactuar que unavez aplicada la evaluación el trato del cliente cumple un rol fundamental ya que esto hace que el personal este comprometido con su trabajo y presente mejor personalidad en atenderlo, podemos interactuar los antecedentes previstos donde se tiene un 68% en desacuerdo, un 2% neutral y un 30%, de acuerdo, deltrato entre trabajador y clientes así mismo la percepción después de pasar por criterios de adaptación de personal y la percepción de cambio que evidencio el cliente tenemos los datos de post test donde 10% de encuentra en desacuerdo y 90% de acuerdo, esto evidencia la adaptabilidad y la mejora entre la comunicación por los mismos cambios percibidos a lo largo de la investigación. (ver tabla 5).

¿Considera que la empresa presenta la disposición de atención inmediata ante sus inquietudes?

Los sistemas de procesos y procedimientos no estaban totalmente enmarcados por ello de desconocía mucho sobre la atención inmediata y el que hacer cuando esto ocurriría. Evidenciado previamente en el pre test, donde tenemos un 74% en desacuerdo, neutral 2% y un 24% de acuerdo, con respecto a la atención inmediata antes de implementar nuestros criterios de mejora, así mismo en el post test, tenemos los valores de razón de cambio, donde 16% en desacuerdo y un 84% de acuerdo con respecto a lo disposición para la atención inmediata de los clientes. (ver tabla 6).

¿Se siente seguro al recibir la atención de los trabajadores administrativos?

La percepción de la atención que recibe el cliente es muy importante por eso se logra evidenciar el cambio a manera de mejor adaptabilidad a la atención, donde antes de nuestro criterio de implementación en la empresa. tenemos en el pre test, un 60% que se encuentra en desacuerdo, 6% neutral y un 34% de acuerdo, esto según la seguridad al momento de recibir atención por las áreas administrativas, los resultados fueron muy provechosos en el cambio de la percepción de los clientes donde se evidencio que un 18%, se encuentra en desacuerdo y un 82% de acuerdo con la seguridad brindada, donde se apreció la significancia de este criterio evaluado. (ver tabla 7).

¿La seguridad brindada por el personal es la requerida?

Se evidencio en el pre test, una puntuación de 70% en desacuerdo y un 30% de acuerdo con la seguridad por parte del personal, a diferencia del post test, donde tenemos un 12% y 88% respectivamente. evidenciado el cambio apreciado por el cliente ante sus criterios de relación con el personal de la empresa COMPHILL.S.A. (ver tabla 8).

¿El comportamiento de los trabajadores de la empresa, les trasmite confianza? El porcentaje de confianza de los trabajadores en el pre test, según la percepción del cliente tenemos un 72% en primera instancia, y un crecimiento en este nivel de un 82%, realizado el post test, así mismo el crecimiento de esta valoración por el cliente aumento en un 10%, ya que aquí ellos evaluaron el tiempo de trabajo en el terminal. (ver tabla 9).

¿Considera que el trato de los trabajadores en áreas administrativas debe ser mejor?

Se evidencio que tenemos un 54% que considero un totalmente de acuerdo en la evaluación del cliente ante el servicio de las áreas administrativas, según el criterio de mejora, hoy en día se considera un 0% que está totalmente adecuado, corresponde a un buen criterio de trato al cliente así que se mantiene por el cambio implementado y la charla de inducción establecida en los entornos de atención. (ver tabla 10).

V. DISCUSIÓN

La metodología lean office a lo largo de la investigación desarrollada dentro de la empresa COMPHILL S.A. demuestra un gran aporte al trabajo realizado; ya que, se evidencio, sistemáticamente una serie de criterios tomados en cuenta sobre su aplicación y el uso de sus herramientas, dentro de la investigación los resultados obtenidos están sujetos a criterios de evaluación y contraste de información en donde enfocamos estos hallazgos de manera significativa, basándonos en el trabajo de aplicación de las herramientas(las 5S y VSM). La metodología lean office, tiene como objetivo general el desarrollo de la mejora de proceso en trámites documentarios dentro de los entornos de oficina, como señala en la investigación, el autor (Velásquez Cruz 2018), Desarrollo de proceso administrativo con trámites de la empresa amarillo S.A.S. empleando la metodología Lean Office, donde se trabajó con la evaluación primordial del proceso de trámites al igual que la investigación, la identificación esencial del entorno de trabajo en las distintas oficinas encontradas dentro de la empresa las cuales cumplen con su rol de trabajo estructurado, después de pasar por el asesoramiento adecuado de la metodología y sus herramientas; asimismo, consta de la implementación de una de ella que es el VSM, donde se mapea el flujo del proceso que se debe cumplir dentro de cada espacio a trabajar.

Además, Castro en su artículo de investigación publicado el 2018, en Brasil. Manifiesta que la implementación de lean office, consta en desarrollar un aprendizaje organizativo dentro de las cédulas de trabajo; los criterios son: mejorar el ámbito organizacional, la cultura, comportamientos, actitudes y habilidades individuales, en su personal. Según la evaluación y la consideración de los autores logramos identificar que realmente la implementación y desarrollo de esta metodología se debe llevar a cabo con un trabajo evaluado por las actitudes del trabajador y cómo este lo enfoca para generar una mejora continua dentro de sus procesos laborales, con la finalidad del aprendizaje organizativo.

Por otro lado, la aplicación de la herramienta (5S), donde según Piñero, en el 2019, menciona que esta herramienta fue diseñada para establecer mejoras de forma periódica en cada acción del comportamiento utilizado en el entorno de oficinas esbeltas; siguiendo lo identificado en la investigación, el enfoque significativo, es que dentro de las oficinas de la empresa COMPHILL S.A. existía desconformidad.

por ello, se ha tomado en cuenta la desorientación de cada trabajador dentro de sus oficinas para identificar si se sienten cómodos al momento de ejecutar sus labores, Además, Alvarado en el 2019, menciona que al evaluar estas situaciones podremos identificar y determinar las actividades que no generan un valor dentro del entorno de trabajo. Identificando, también en nuestros resultados, que parte del personal desconoce de llevar un criterio de orden y trabajo organizado dentro de sus oficinas. Esto hace que el trabajo no sea el requerido y repercuta con lo ofrecido a los clientes de la empresa.

Por otro lado, (Lizano Flores, en el 2019), estructura que la satisfacción del cliente se da por el desempeño del servicio percibido y las expectativas que presenta, de manera que enmarca un factor clave dentro de nuestro trabajo, el nivel de porcentaje de la implementación de esta metodología donde la población fue de 50 clientes encuestados, identificamos como la satisfacción aumenta desde un 20% a un 92%, esto adecuado al tiempo de aplicación que fueron de 2 meses, la razón de cambio fue significativa porque establece una mejora de 72% en criterios de aceptación sobre el servicio brindado.

La evaluación realizada para conocer el punto de vista de los clientes dentro de la empresa COMPHILL, por ser los principales involucrados para que esta empresa se desarrolle de manera significativa en el mercado nos llevó a evaluar su aceptación del servicio percibido y cuan satisfechos se sienten antes y después de la investigación. Para reafirmar lo mencionado anteriormente, lo demuestra la información de (Zarraga, Cano 2023) donde nos habla que la calidad de servicio brindado contribuye a mantener satisfechos a nuestros clientes. Asimismo, Mendoza en el 2020, lleva a la reflexión que el trabajo de cumplir las expectativas del cliente se le da desde el principio de la atención. En efecto lo que esta investigación genera y basándonos en el compromiso de lo manifestado por (Salinas,2020) cada cliente se sentirá conforme por el servicio de calidad brindado y la lealtad de los mismos permanecerá en la empresa por la percepción obtenida del servicio brindado.

VI. CONCLUSIONES

- Se logró identificar la percepción de los clientes ante el servicio brindado por los trabajadores de las áreas administrativas, dentro de la empresa COMPHILL S.A la cual manifiesta que la gran parte de ellos no logra satisfacer sus necesidades por la razón, que no ejecutan un trabajo organizado, y el cual carece del soporte como parte de la responsabilidad de atención al cliente.
- Tras el análisis aplicado en la investigación logramos determinar criterios que debilitan, el brindar una buena atención por parte de las áreas administrativas, ya que esto engloba un desconocimiento laboral dentro de su espacio de trabajo, enfocadas en ámbitos de adaptabilidad al entorno y la falta de monitoreo de actividades por parte de las autoridades superiores en la empresa.
- La aplicación de las metodologías lean office y el desarrollo de sus herramientas aplicativas, (5S Y VSM), atribuyen soporte de integración estratégica para lograr el cambio de manejo en tareas administrativas en los procesos y procedimientos a seguir con la finalidad de agilizar los trámites e inquietudes presentados por los clientes, lo cual permitió la adaptabilidad en los entornos de oficina y los procedimientos requeridos.
- La satisfacción del cliente aumenta desde un 20% a un 92%, esto adecuado al tiempo de aplicación que fueron de 2 meses, la razón de cambio fue significativa porque establece una mejora de 72% en criterios de aceptación sobre el servicio brindado y la adaptabilidad que presentaron los trabajadores en compromiso de la empresa.
- El ámbito de esta investigación impacta de manera significativa por que le da el soporte que la empresa COMPHILL S.A. requiere para la ejecución de sus actividades correspondientes dentro del monitoreo de las áreas y la relación que presentan con los clientes, Además cambia la perspectiva de trabajo y mejora la relación del servicio brindado dentro de los tiempos prudentes y un control sistemático relacionado al crecimiento organizacional de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

- A los encargados de cada área operativa, dar las capacitaciones con respecto al método de trabajo y mejoras dentro de él, asimismo contar con una inducción previa para los empleados nuevos de modo que todo el personal, tenga conocimiento de las funciones a realizar, apoyándose con la metodología implementada para la mejorar la satisfacción del cliente.
- La toma de decisiones se debe realizar en coordinación lo que se quiere presentar para mejorar el crecimiento de la empresa y a su vez realizar un manejo y monitoreo organizado con su personal.
- Las buenas prácticas laborales hacen fortalecer la estructura de las empresas y a su vez se mejora la satisfacción de los clientes según sus necesidades involucradas dentro de la empresa.
- Conocer el punto de vista de los clientes sobre el servicio brindado por los trabajadores de manera constante para no perder la fidelidad de los mismos y esto no genere perdida en el crecimiento de la empresa.

REFERENCIAS

- Abdullah Kharafi, H. R. (2018). Lean implementation is mal and medium enterprises: literature review. Artículo. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214716018301659?via%3Dihub>
- Almanzo, S., & Defranchi, S. (2022). El modelo Lean en el proceso de lobectomía pulmonar: resultados y escollos de un camino continuo. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0028-37462020000400230&lang=es
- Borda, C., & Zevallos, N. (2020). Revisión bibliográfica de la metodología Lean Office para procesos administrativos en empresas manufactureras. Artículo. Recuperado el 10 de Mayo de 2023, de <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/20.500.12590/1633>
- Cancañón, C. E. (2019). Modelo de gestión del cambio organizacional con pensamiento lean en servicios turísticos. Artículo, Universidad Nacional Autónoma de México. <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2912>
- Chaves, L. G. (2021). Identificación de desperdicios en el proceso de ejecución de órdenes de trabajo a través de lean office. São Paulo - Brasil: Diario de Sistemas Lean. Recuperado el 10 de Mayo de 2023, de <https://ojs.sites.ufsc.br/index.php/lean/article/view/4087>
- Crisóstomo, E. L., & Jiménez., J. W. (2021). Aplicación del Lean Manufacturing.(5s y Kaizen) para el incremento de la productividad en el área de producción de adhesivos acuosos de una empresa manufacturera. Artuculo, Universidad Nacional del Centro del Perú, Lima, Peru. Recuperado el 08 de Mayo de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932021000200249&lang=es
- Cristina Veres, L. M. (2018). Case study concerning 5s method Impact in an automotive company. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S23>

Cuggia-Jiménez, C., & Orozco-Acosta, E. (2020). Lean manufacturing: a systematic review in the food industry. Obtenido de

<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500163>

Duque, D. F., & Cadavid., I. R. (2018). Lean manufacturing measurement: The relationship between lean activities and lean metrics. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21210504>

EAGLE, P. (2018). Lean office? Industrial Engineer: IE. Recuperado el 11 de Mayo de 2023, de

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=egs&AN=78028729&lang=es&site=ehost-live>

Freitas, R. d., Freitas, M. d., & Gomes de Menezes, G. (2018). Aportes de Lean Office para el aprendizaje organizacional. Universidad Federal de Paraná, Curitiba, Brasil, Curitiba, Brasil. Curitiba: Revista de Gestión del Cambio Organizacional.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29066223012/html/>

García, B. (2018). Introducción a la metodología Lean. Artículo. Recuperado el 17 de Mayo de 2023, de

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/165994/Garc%C3%ADa%20-%20Introducc%C3%B3n%20a%20la%20metodolog%C3%ADa%20Lean.pdf?sequence=1>

Hernández, J., Muratalla, M., Jiménez, M., & Muratalla, G. (2017). SISTEMAS DE PRODUCCIÓN COMPETITIVOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA LEAN MANUFACTURING. Artículo, Mexico. Recuperado el 10 de Mayo de 2023, de

<https://www.redalyc.org/journal/5116/511654337007/>

Isquierdo, L. (2018). Artículo. Recuperado el 10 de Mayo de 2023, de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/32873>

Locher, D. (2017). Lean Office: Metodología LEAN en servicios generales, comerciales y administrativos. Artículo. Recuperado el 10 de Mayo de 2023, de <https://www.amazon.com/-/es/Drew-Locher-ebook/dp/B01MV4JO8F>

Lucy Mariella, G. V., & al., e. (2021). Business management of Organic Banana

Associations of the Chira Valley, Sullana-Perú. Piura. Sullana-Piura, Peru:Revista de Ciencias Sociales. doi: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85114726549&origin=resultslist&sort=plf->

f&src=s&sid=6189977f5ee7d96ee44798552cc53e3e&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-

KEY%28organizacion+empresarial%29&sl=39&sessionSearchId=6189977f5ee7d96ee44798552cc53e3e

Martínez, A. M. (2021). Implementación de Lean Manufacturing a través de la Reconstrucción de su Trayectoria: Una Experiencia de una Empresa de Autopartes en México. Obtenido de

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552021000300099&lang=es

Monteiro, J., Alves, A., & Sameiro, M. (2017). Processes improvement applying Lean Office tools in a logistic department of a car multimedia components company. Artículo. Recuperado el 10 de Mayo de 2023, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978917307321>

Oliveira, U. R., & al, E. d. (2022). Sustainability in Public Universities through lean evaluation and future improvement for administrative processes. Universidade Federal Fluminense . Figueira St Volta Redonda, Rio de Janeiro: Journal of Cleaner Production. doi:10.1016/j.jclepro.2022.135318

Pearce, A., Pons, D., & Neitzer, T. (2018). Implementing lean - from SME case studies. Recuperado el 12 de Mayo de 2023, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214716017300076?via%3Dihub>

Rodríguez, H. S., Alves, W., & silva., A. (2020). Thematic section - Sustainability in transportation and logistic. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3967/396762077008/>

SANTOS, J., & GOECKS, L. S. (2020). Loss management in CEP: an action research using Lean Office concepts. Universidad del Valle de Rio dos Sinos. PPG en Ingeniería de Producción y Sistemas. São Leopoldo, Brasil: Revista

Espacios. Recuperado el 08 de Mayo de 2023,
de

<https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=db48c3a1-072d-4e54-b4bb-d2347c803cd9%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=141766005&db=fua>

Santos, M., & Celso, F. (2021). APPLICATION OF LEAN OFFICE: OPPORTUNITIES AND TRENDS. Artículo. Recuperado el 17 de Mayo de 2023, de

http://portalabepro.educacao.ws/ijcieom/restrito/arquivos/icieom2022/FULL_0015_37560.pdf

Serafín, E. C., II, I. B., & Agostinho, O. L. (2018). Lean Office en organizaciones militares de salud: estudio de caso del Puesto Médico de la Guarnición Militar de Campinas. Artículo, Brigada de Infantería Ligera 11, Ejército Brasileño, Estudiante de Maestría en la Universidad Estadual de Campinas – UNICAMP,, Campinas, estado de São Paulo. Recuperado el 08 de Mayo de 2023, de <https://www.scielo.br/j/gp/a/jwthtZTTM54jHJPkxZHRBTr/?lang=pt>

Sousa, E., Rébula, U., Carvaalho, M., Fernandez, V., & Teodoro, P. (2021). Sostenibilidad en Universidades Públicas a través de evaluación lean y mejora futura de procesos administrativos. Artículo. Recuperado el 10 de Mayo de 2023, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652622048922>

Tamás Kelemen, N. K. (2020). APPLYING LEAN THINKING IN OFFICE ENVIRONMENT. *Vezetéstudomány / Budapest Management Review*.

doi: 10.14267/VEZTUD.2020.KSZ.06

(2020). Thematic Section - Sustainability in Transportation and Logistics. Artículo. doi: <https://doi.org/10.1590/0103-6513.20190072>

Universidad de Guayaquil, Ecuador. (2018). Information systems and their importance in the digital transformation of the current company. Article, Universidad de Guayaquil, Ecuador, Ecuador, Guayaquil. Recuperado el 08 de Mayo de 2023, de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85056222565&origin=resultslist&sort=plf->

[f&src=s&sid=6189977f5ee7d96ee44798552cc53e3e&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28organizacion+empresarial%29&sl=39&sessionSearchId=6189977f5ee7d96ee44798552cc53e3e](https://www.repositorio.usu.edu.pe/handle/dspace/document/1405)

Valdivia, G., & Rivas, J. (2021). Modelo de gestión basado en lean service para aumentar la efectividad de los procesos operativos en una empresa. Artículo. Recuperado el 16 de Mayo de 2023, de <file:///C:/Users/USU/Downloads/FP405.pdf>

Vargas, S., & Rivera, H. A. (2019). Business resilience a dynamic capability to overcome extreme adversity. Artículo, Universidad del Rosario de Bogotá, Colombia. Recuperado el 08 de Mayo de 2023, de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85061660711&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=6189977f5ee7d96ee44798552cc53e3e&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS->

Vasconcelos, D. c., & vaina, F. E. (2019). Lean and green: the contribution of lean production and enviromental management to the waste reductions. Artículo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2734/273460054011/>

Besser, A., Chagas, J., & Cunha, A. (2019). LEAN OFFICE AND DIGITAL TRANSFORMATION: A CASE STUDY IN A SERVICES COMPANY. Artículo. Recuperado el 16 de Mayo de 2023, de https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-23816-2_92

Rüttimann, B., Fischer, U., & Stockli, M. (2018). Aprovechando Lean en la oficina: Lean Office necesita un enfoque novedoso y diferenciado. Artículo. Recuperado el 16 de Mayo de 2023, de https://www.scirp.org/html/2-9201687_50805.htm

Santos, M., & Celso, F. (2021). APPLICATION OF LEAN OFFICE: OPPORTUNITIES AND TRENDS. Recuperado el 16 de Mayo de 2023, de http://portalabepro.educacao.ws/ijcieom/restrito/arquivos/icieom2022/FULL_0015_37560.pdf

ANEXO

ANEXO A1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES							
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALADE MEDICIÓN	TÉCNICA	ÍTEMS
				Elementos innecesarios			¿Los equipos y herramientas son los adecuados para ejecutar las acciones pertinentes? ¿Considera usted que existe una

Independiente lean office.	Herramienta que permite la identificación y eliminación de todas las actividades que no están agregando un valor en la reducción de la producción y de los tiempos, debido a los documentos o la espera de	Se realizará un diseño de implementación de las herramientas como son las 5s y mapeo del flujo de valor (VSM). para identificar el monitoreo de trabajo	"5S" Clasificar, Ordenar, Limpiar, Estandarizar Y Mantener		Nominal	Cuestionario dirigido a los trabajadores	clasificación de materiales de oficina?
				Organización de área			¿Cuenta la empresa con espacios ordenados y áreas de almacenaje? ¿Cuenta la empresa con la señalización en las áreas de trabajo?
				Acciones Necesarias			¿Considera usted que la limpieza dentro de su área de trabajo es necesaria?

	brindar servicios. (ibarra,2018).			Instrucción			<p>¿La limpieza dentro de sus áreas es diaria o alterna?</p> <p>¿La estrategia de atención es la adecuada?</p> <p>¿Cuenta con capacitaciones enfocadas a la atención de calidad en el servicio brindado?</p>
					<p>¿Las acciones realizadas repercuten en su manual de organización?</p> <p>¿Se respetan las actividades y</p>		

							funciones establecida en cada área?
			“VSM” Actividades del servicio brindado	Número de Actividades deficientes	Razón	Mapeo de Actividades	Flujograma
Dependiente Satisfacción del cliente	El resultado de la valoración que realiza sobre la calidad percibida en el servicio o producto	Para la evaluación de la satisfacción se aplicará un cuestionario	Elementos tangibles	Infraestructura y equipos de trabajo			¿Las instalaciones físicas dentro del terminal son cómodas y visualmente atractivas? ¿Se siente satisfecho con los equipos de trabajo, que accionan ante su servicio?

	entregado por la empresa. (calvo, y otros, 2019).	para obtener las percepciones del servicio brindado.	Fiabilidad	Compromiso, Eficiencia, Eficacia	Escala de Likert Totalmente de acuerdo(5). De acuerdo (4). Neutral (3).En desacuerdo (2).	Cuestionario	¿Considera que la empresa presenta el compromiso adecuado, ante alguna necesidad o deficiencia dentro de sus áreas de trabajo? ¿La empresa está comprometida ante cualquier inquietud o problemática establecida dentro de sus instalaciones? ¿El trato entre trabajadores y clientes es oportuno?
			Capacidad de	Comunicación Disposición Información			

			respuesta		Totalmente en desacuerdo (1). e		¿Considera que la empresa presenta la disposición de atención inmediata ante sus inquietudes?
			Seguridad	Confianza Cortesía Habilidad			¿Se siente seguro al recibir la atención de los trabajadores administrativos? ¿La seguridad brindada por el personal es la requerida?
			Empatía	Amabilidad			¿El comportamiento de los trabajadores de la empresa, les transmite confianza?

								¿Considera que eltrato de los trabajadores en áreas administrativas debe ser mejor?
--	--	--	--	--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO A2: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FASE DE ESTUDIO	INFORMANTES	TÉCNICAS	PROCESO	RESULTADOS ESPERADOS
Realizar el diagnóstico del servicio brindado por las áreas de trabajo en la empresa COMPHILL S.A.	Gerente	Análisis de actividades de cada área en un flujograma	Recopilación de información	Identificación del servicio brindado actualmente.
Determinar las debilidades en el servicio de atención a los clientes brindado por la empresa COMPHILL S.A.	Administrador	Análisis de situaciones, Espina de Ishikawa	Registro de información	Precisar las debilidades en el servicio y trato al cliente.
Aplicar las herramientas del lean office enfocado a la satisfacción del cliente, dentro de la empresa COMPHILL S.A.	Libros / Estudios previos	Análisis operativo de implementación, de las herramientas lean office, (5S; VSM).	operación de información	Una vez obtenido el diagnóstico actual, se procederá a la implementación de las herramientas lean office dentro de sus instalaciones de servicio al cliente.
Analizar el impacto en los resultados obtenidos con la aplicación de la herramienta lean office en la empresa COMPHILL S.A.	Libros / Estudios previos	Análisis de información obtenida	Análisis de información	Se Analiza los cambios tras la implementación de las herramientas lean office.
Aplicación de la metodología lean office para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa COMPHILL S.A.	Libros / Estudios previos	Análisis los operacional	Análisis de información	Describir la viabilidad de mejora del proyecto.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO B1:

Figura 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

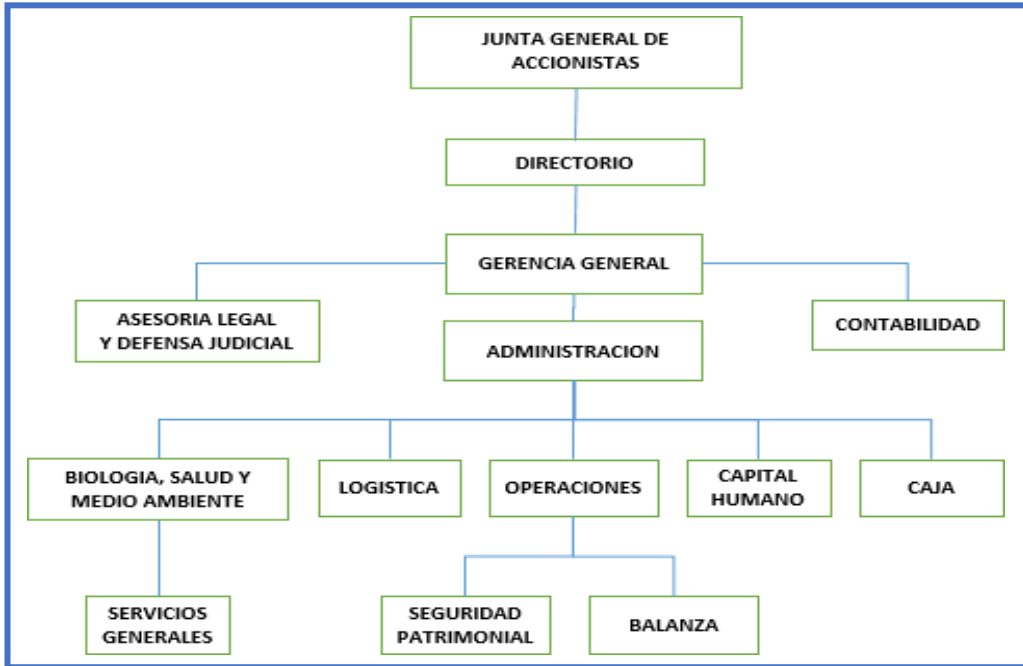


Figura 2 DIAGRAMA DE ISHIKAWA

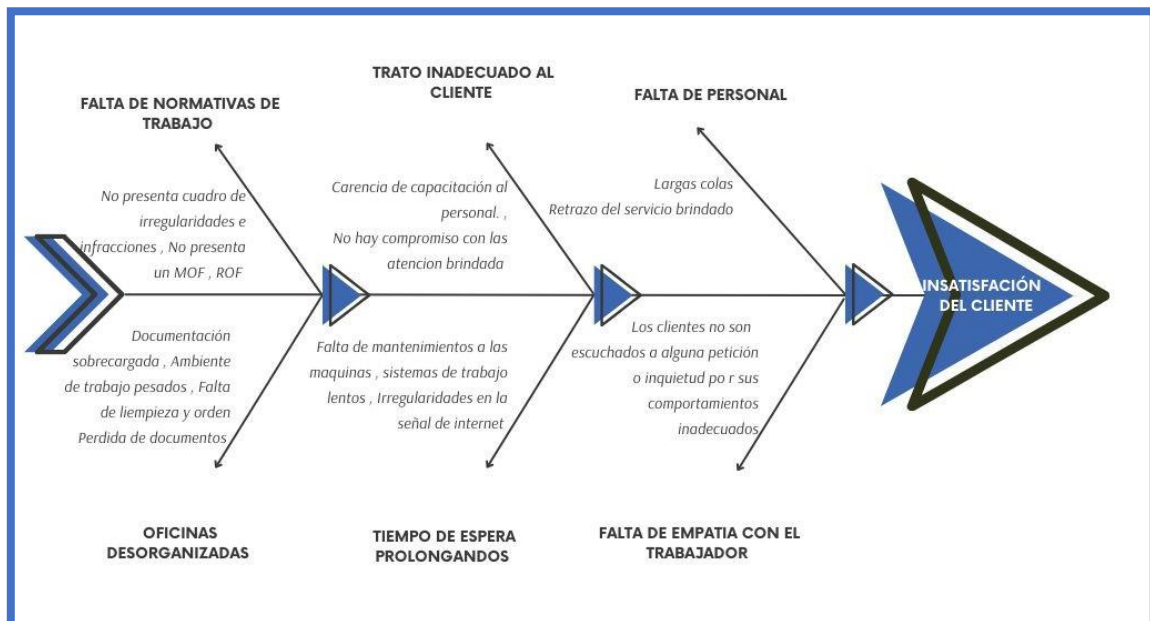





Figura 5 TABLA MAESTRA

	TABLA MAESTRA:AREA DE TRABAJO
Nº	ADMINISTRACIÓN
1	Acuerdo de consejo
2	Formato de acta de reunión y compromiso
3	Formato de contrato alquiler de espacios
4	Formato de memorandum
5	Formato de solicitud de alquiler de espacios
6	Formato de notificación


DOCUMENTO	
Nº	COLOR
1	Yellow
2	Green
3	Red
4	Blue
5	Brown
6	Grey

	TABLA MAESTRA:AREA DE TRABAJO
Nº	COBRANZAS
1	Formato de memorandum
2	Formato de notificación
3	Tarifario COMPHILL S.A

DOCUMENTO	
Nº	COLOR
1	Orange
2	Light Blue
3	Light Green

	TABLA MAESTRA:AREA DE TRABAJO
Nº	OPERACIONES
1	Formato de incidente
2	Formato de memorandum
3	Formato de notificación
4	Tarifario COMPHILL S.A

DOCUMENTO	
Nº	COLOR
1	Grey
2	Brown
3	Blue
4	Light Green

	TABLA MAESTRA:AREA DE TRABAJO
Nº	BIOLOGÍA
1	Formato de memorandum
2	Formato de notificación
3	Formato de registro de inspección de calidad

DOCUMENTO	
Nº	COLOR
1	Yellow
2	Blue
3	Brown

Fuente: Elaboración propia

Figura 6 DOCUMENTOS EMITIDOS

CONTEO GENERAL DE CANTIDAD DE DOCUMENTOS EMITIDOS											
DOCUMENTOS EMITIDOS POR AREAS - PRE TEST						TOTAL					
AREAS	MEMORANDUN	INFORMES	ACTAS	NOTIFICACIONES	REPORTES	DOCUMENTOS					
ADMINISTRACIÓN	2	1	0	2	1	6					
BIOLOGIA	0	2	0	4	2	8					
BALANZA	0	0	0	0	7	7					
COBRANZA	0	0	0	0	3	3					
OPERACIONES	0	0	0	4	2	6					
						30					
DOCUMENTOS EMITIDOS POR AREAS - POST TEST											
AREAS	MEMORANDUN	INFORMES	ACTAS	NOTIFICACIONES	REPORTES	SOLICITUDES	INSPECCIONES				
ADMINISTRACIÓN	1	7	1	2	2	4	5				
BIOLOGIA	0	4	1	5	4	3	5				
BALANZA	0	0	0	0	7	0	0				
COBRANZA	0	7	1	2	7	0	0				
OPERACIONES	0	7	0	6	5	0	4				
							TOTAL				
							DOCUMENTOS				
							22				
							22				
							7				
							17				
							22				
							90				
<table border="1"> <tr> <td>30</td> <td>TOTAL DE DOCUMENTOS EMITIDOS / SEMANA</td> </tr> <tr> <td>90</td> <td>TOTAL DE DOCUMENTOS EMITIDOS / SEMANA</td> </tr> </table>								30	TOTAL DE DOCUMENTOS EMITIDOS / SEMANA	90	TOTAL DE DOCUMENTOS EMITIDOS / SEMANA
30	TOTAL DE DOCUMENTOS EMITIDOS / SEMANA										
90	TOTAL DE DOCUMENTOS EMITIDOS / SEMANA										

Fuente: Elaboración propia

Figura 7 DOCUMENTOS DE ADMINISTRACIÓN

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
ACUERDO DE CONCEJO N° 001 - APROB...	20/11/2023 22:02	Documento de Mi...	288 KB
FORMATO DE ACTA DE REUNION Y COM...	20/11/2023 22:04	Documento de Mi...	366 KB
FORMATO DE ACTA DE REUNION Y COM...	20/11/2023 23:49	Documento de Mi...	339 KB
FORMATO DE CONTRATO ALQUILER DE E...	20/11/2023 23:40	Documento de Mi...	453 KB
FORMATO DE MEMORANDUM	20/11/2023 23:56	Documento de Mi...	210 KB
FORMATO DE NOTIFICACION	21/11/2023 00:10	Documento de Mi...	195 KB
FORMATO DE SOLICITUD DE ALQUILER D...	20/11/2023 22:48	Documento de Mi...	196 KB

Fuente: Elaboración propia

Figura 8 DOCUMENTOS DE BIOLOGIA

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
FORMATO DE MEMORANDUM	20/11/2023 23:56	Documento de Mi...	210 KB
FORMATO DE NOTIFICACION	21/11/2023 00:10	Documento de Mi...	195 KB
FORMATO DE REJISTRO DE INSPECCION DE CALIDAD	21/11/2023 00:42	Documento de Mi...	194 KB

Fuente: Elaboración propia

Figura 9 DOCUMENTOS DE COBRANZAS

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
FORMATO DE MEMORANDUM	20/11/2023 23:56	Documento de Mi...	210 KB
FORMATO DE NOTIFICACION	21/11/2023 00:10	Documento de Mi...	195 KB
TARIFARIO COMPHILL S.A.	21/11/2023 00:18	Documento de Mi...	337 KB

Fuente: Elaboración propia

Figura 10 DOCUMENTOS OPERACIONES

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
FORMATO DE INCIDENTE (1)	21/11/2023 00:10	Documento de Mi...	195 KB
FORMATO DE INCIDENTE	21/11/2023 00:29	Documento de Mi...	194 KB
FORMATO DE MEMORANDUM	20/11/2023 23:56	Documento de Mi...	210 KB
FORMATO DE NOTIFICACION	21/11/2023 00:10	Documento de Mi...	195 KB
TARIFARIO COMPHILL S.A.	21/11/2023 00:18	Documento de Mi...	337 KB

Fuente: Elaboración propia

Figura 11 REJISTRO DE INCIDENTE

INFORME DE INCIDENTES			
HORA		FECHA	ABRIL 2023
TIPO DE INCIDENTE	INVOLUCRADOS		
LOCALIZACION			
DESCRIPCIÓN			
REACCION			
ENTREGADO POR JEFE DE OPERACIONES - OSCAR VELÁSQUEZ DUN			

**ANEXO C1: ENTREVISTA DE APLICACIÓN DEL LEAN OFFICE
METODOLOGIA (5S) – PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

ENTREVISTA DE APLICACIÓN DEL LEAN OFFICE METODOLOGIA (5S)			
N°	PREGUNTA	OPERACIÓN DE RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿Los equipos y herramientas son los adecuados para ejecutar las acciones pertinentes?		
2	¿Considera usted que existe una clasificación de materiales de oficina?		
3	¿Cuenta la empresa con espacios ordenados y áreas de almacenaje?		
4	¿Cuenta la empresa con la señalización en las áreas de trabajo?		
5	¿Considera usted que la limpieza dentro de su área de trabajo es necesaria?		
6	¿La limpieza dentro de sus áreas es diaria o alterna?		
7	¿La estrategia de atención es la adecuada?		
8	¿Cuenta con capacitaciones enfocadas a la atención de calidad en el servicio brindado?		
9	¿Las acciones realizadas repercuten en su manual de organización?		
10	¿Se respetan las actividades y funciones establecida en cada área?		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO C2: ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
N°	PREGUNTAS	OPCION DE RESPUESTA				
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	¿Las instalaciones físicas dentro del terminal son cómodas y visualmente atractivas?					
2	¿Se siente satisfecho con los equipos de trabajo, que accionan ante su servicio?					
3	¿Considera que la empresa presenta el compromiso adecuado, ante alguna necesidad o defecioncita centro de sus áreas de trabajo?					
4	¿La empresa está comprometida ante cualquier inquietud o problemática establecida dentro de sus instalaciones?					
5	¿El trato entre trabajadores y clientes es oportuno?					
6	¿Considera que la empresa presente la disposición de atención inmediata ante sus inquietudes?					
7	¿Se siente seguro al recibir la atención de los trabajadores administrativos?					
8	¿La seguridad brindada por el personal es la requerida?					
9	¿El comportamiento de los trabajadores de la empresa, les trasmite confianza?					
10	¿Considera que el trato de los trabajadores en áreas administrativas debe ser mejor?					
11	¿Se siente satisfecho con el servicio brindado por la empresa COMPHILL S.A?					

Fuente: Elaboración propia

I. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

1.1. Recursos y presupuesto.RECURSOS

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
Personal		
Asesor Metodológico	Persona	1
Asesor Especialista	Persona	1
Investigador	Persona	2
Bienes de Consumo		
Material de escritorio		
Fólder de Manila	Unidad	12
Corrector de tinta líquida	Unidad	1
Resaltador	Unidad	1
Lapiceros	Unidad	2
Lápiz	Unidad	2
Borrador	Unidad	2
Soporte Informático	Unidad	1
Laptop		
Impresos y suscripciones	Unidad	2
Servicios		
Gastos de movilidad	Nuevos Soles	300.00
Servicios de impresiones	Nuevos Soles	119.00
Servicios de escaneado	Nuevos Soles	5.00
Servicios de empastado	Nuevos Soles	100.00
Servicios de espira lado	Horas	30.00

Presupuesto

Naturaleza del Gasto	Descripción	cantidad	Precio unitario (nuevos soles)	Precio total (nuevos soles)
Materiales y útiles	Fólder	12	0.50	6.00
	manilo	1	2.50	2.00
	Corrector	1	3.50	3.50
	Resaltador	2	1.00	2.00
	Lapiceros	2	1.00	2.00
	Lápiz	2	1.00	2.00
	Borrador			
Viajes Domésticos	Pasajes y Gastos de Transporte	1	300.00	300.00
Servicio de encuadernación, empastado	Impresiones	150	0.10	150.00
	Escaneado	20	0.30	3.00
	Empastado	1	100.00	100.00
	Espirado	6	5.00	30.00

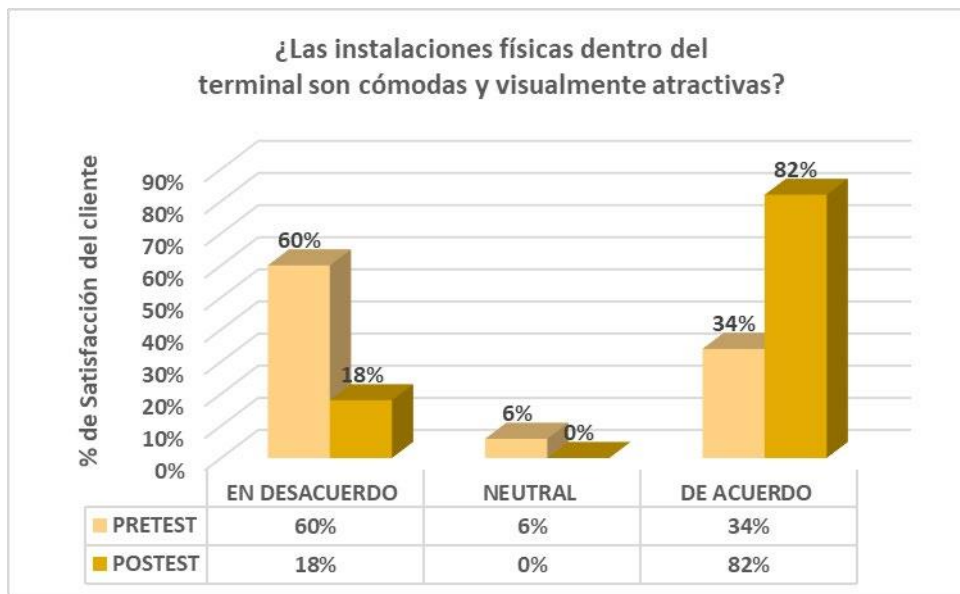
Financiamiento

Financiamiento Naturaleza del Gasto	Precio Total (Nuevos Soles)
Materiales y Útiles	15.00
Viajes	300.00
Servicio de folders	183.00

PREGUNTA 01- EVALUACIÓN DE PRE TEST – POST TEST

PRETEST			POSTEST			
ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	DIFERENCIA
EN DESACUERDO	30	60%	EN DESACUERDO	9	18%	42%
NEUTRAL	3	6%	NEUTRAL	0	0%	
DE ACUERDO	17	34%	DE ACUERDO	41	82%	48%
TOTAL	50	100%	TOTAL	50	1	

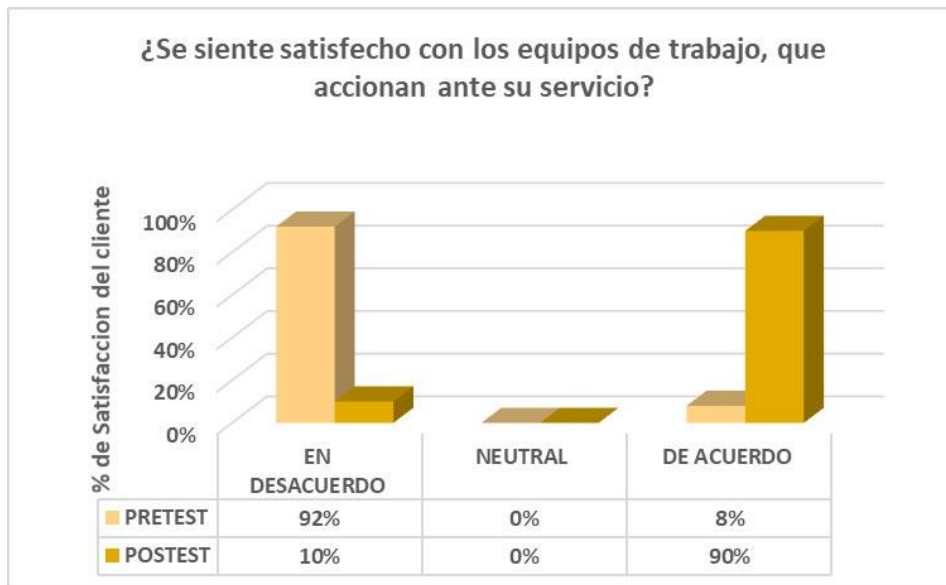
ESCALA DE MEDICION	PRETEST	POSTEST
EN DESACUERDO	60%	18%
NEUTRAL	6%	0%
DE ACUERDO	34%	82%



PREGUNTA 02- EVALUACIÓN DE PRE TEST – POST TEST

PRETEST			POSTEST			
ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	DIFERENCIA
EN DESACUERDO	46	92%	EN DESACUERDO	5	10%	82%
NEUTRAL	0	0%	NEUTRAL	0	0%	
DE ACUERDO	4	8%	DE ACUERDO	45	90%	82%
TOTAL	50	100%	TOTAL	50	100%	

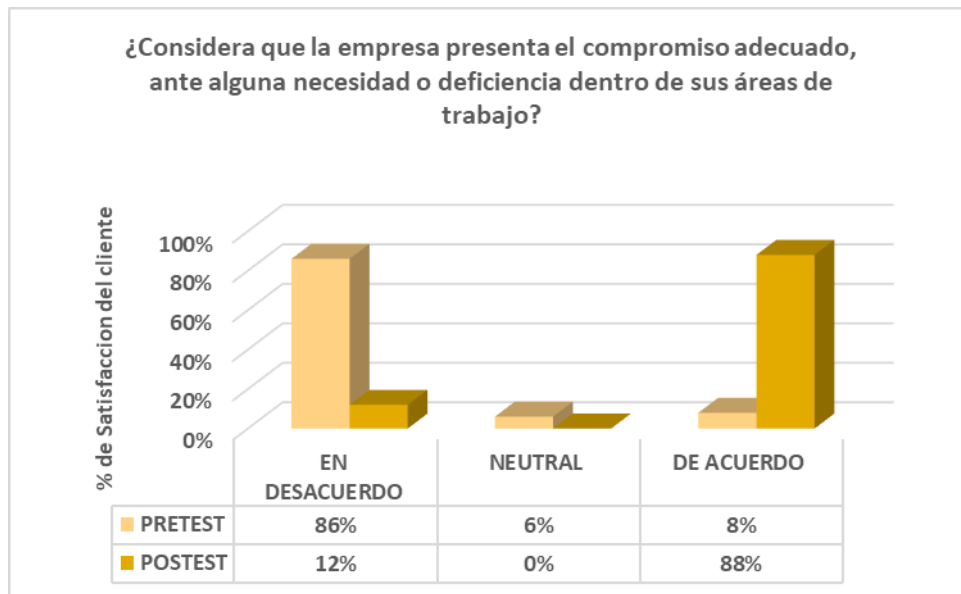
ESCALA DE MEDICION	PRETEST	POSTEST
EN DESACUERDO	92%	10%
NEUTRAL	0%	0%
DE ACUERDO	8%	90%



PREGUNTA 03 - EVALUACIÓN DE PRE TEST – POST TEST

PRETEST			POSTEST			
ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	DIFERENCIA
EN DESACUERDO	43	86%	EN DESACUERDO	6	12%	74%
NEUTRAL	3	6%	NEUTRAL	0	0%	
DE ACUERDO	4	8%	DE ACUERDO	44	88%	80%
TOTAL	50	100%	TOTAL	50	1	

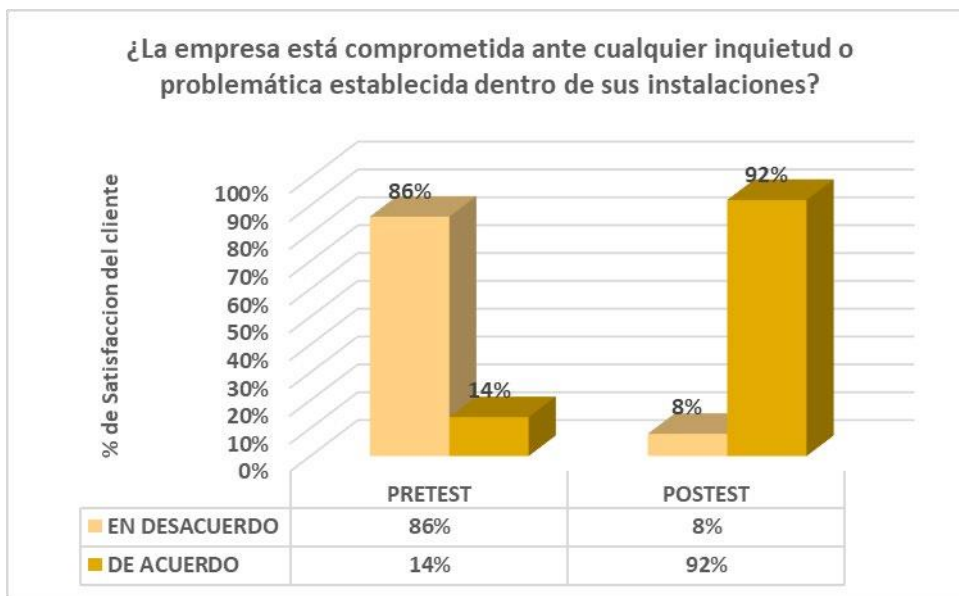
ESCALA DE MEDICION	PRETEST	POSTEST
EN DESACUERDO	86%	12%
NEUTRAL	6%	0%
DE ACUERDO	8%	88%



PREGUNTA 04- EVALUACIÓN DE PRE TEST – POST TEST

PRETEST			POSTEST			
ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	DIFERENCIA
EN DESACUERDO	43	86%	EN DESACUERDO	4	8%	78%
DE ACUERDO	7	14%	DE ACUERDO	46	92%	78%
TOTAL	50	100%	TOTAL	50	100%	

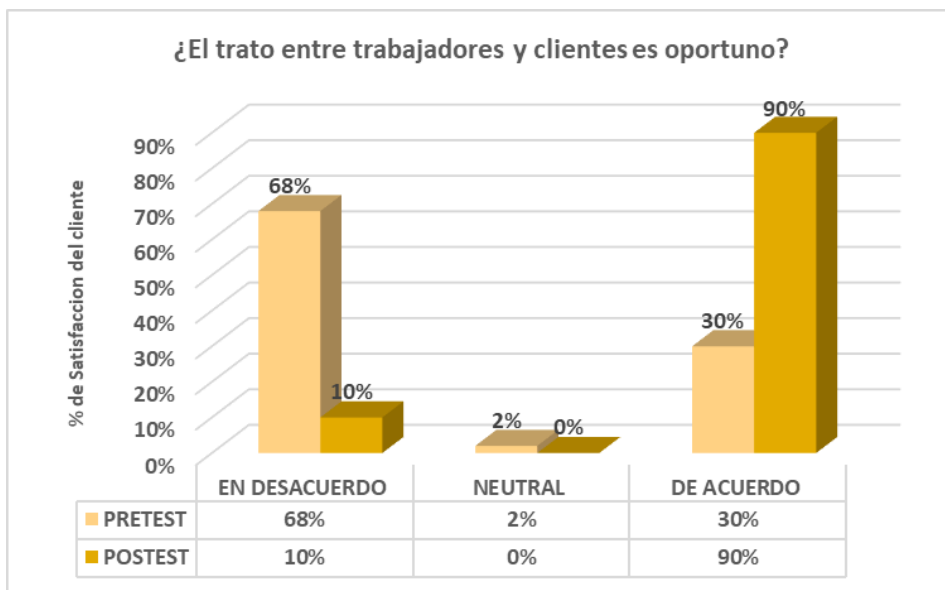
ESCALA DE MEDICION	PRETEST	POSTEST
EN DESACUERDO	86%	8%
DE ACUERDO	14%	92%



PREGUNTA 05- EVALUACIÓN DE PRE TEST – POST TEST

PRETEST			POSTEST			
ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	DIFERENCIA
EN DESACUERDO	34	68%	EN DESACUERDO	5	10%	58%
NEUTRAL	1	2%	NEUTRAL	0	0%	
DE ACUERDO	15	30%	DE ACUERDO	45	90%	60%
TOTAL	50	100%	TOTAL	50	1	

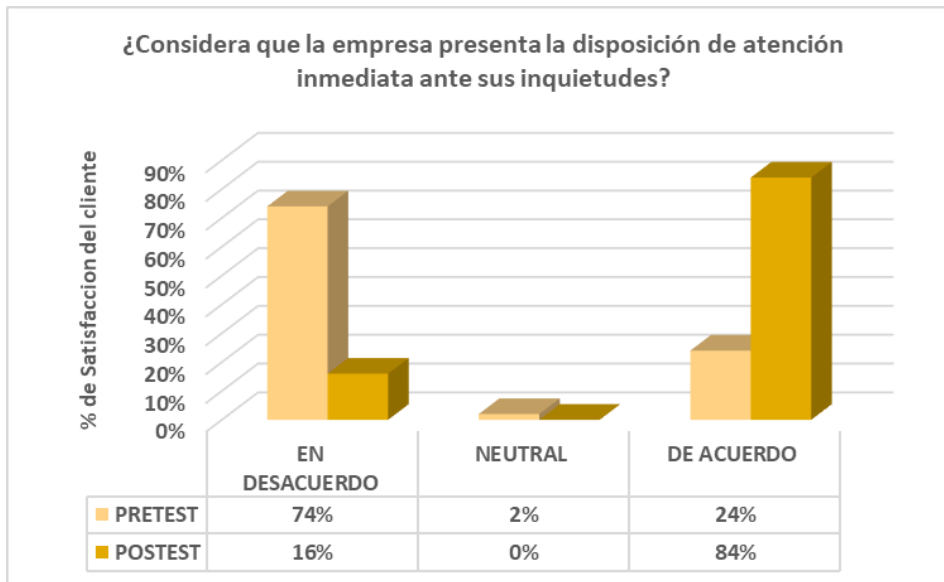
ESCALA DE MEDICION	PRETEST	POSTEST
EN DESACUERDO	68%	10%
NEUTRAL	2%	0%
DE ACUERDO	30%	90%



PREGUNTA 06- EVALUACIÓN DE PRE TEST – POST TEST

PRETEST			POSTEST			
ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	DIFERENCIA
EN DESACUERDO	37	74%	EN DESACUERDO	8	16%	58%
NEUTRAL	1	2%	NEUTRAL	0	0%	
DE ACUERDO	12	24%	DE ACUERDO	42	84%	60%
TOTAL	50	100%	TOTAL	50	1	

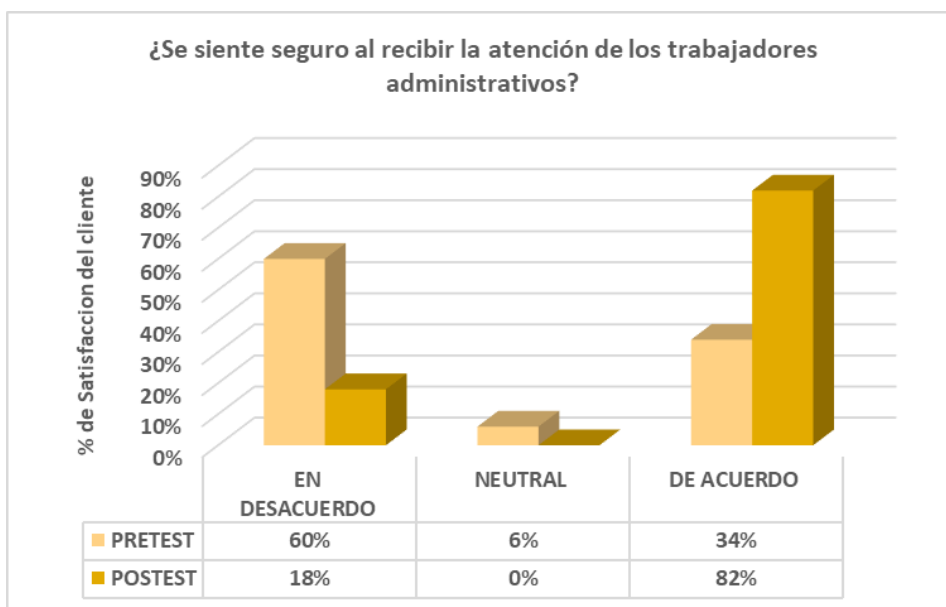
ESCALA DE MEDICION	PRETEST	POSTEST
EN DESACUERDO	74%	16%
NEUTRAL	2%	0%
DE ACUERDO	24%	84%



PREGUNTA 07- EVALUACIÓN DE PRE TEST – POST TEST

PRETEST			POSTEST			
ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	DIFERENCIA
EN DESACUERDO	28	56%	EN DESACUERDO	5	10%	46%
DE ACUERDO	22	44%	DE ACUERDO	45	90%	46%
TOTAL	50	100%	TOTAL	50	1	

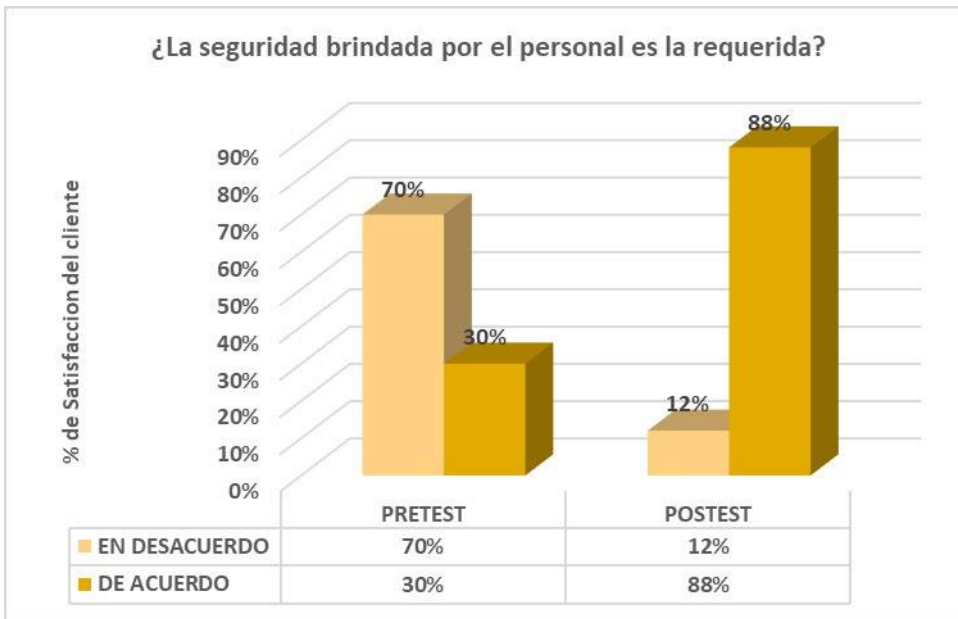
ESCALA DE MEDICION	PRETEST	POSTEST
EN DESACUERDO	60%	18%
NEUTRAL	6%	0%
DE ACUERDO	34%	82%



PREGUNTA 08- EVALUACIÓN DE PRE TEST – POST TEST

PRETEST			POSTEST			
ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	DIFERENCIA
EN DESACUERDO	35	70%	EN DESACUERDO	6	12%	58%
DE ACUERDO	15	30%	DE ACUERDO	44	88%	58%
TOTAL	50	100%	TOTAL	50	1	

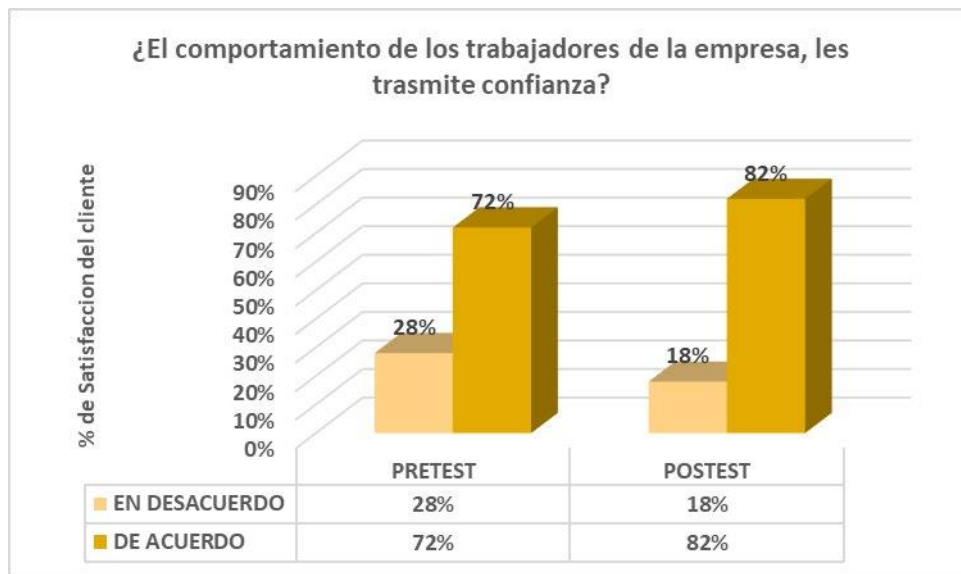
ESCALA DE MEDICION	PRETEST	POSTEST
EN DESACUERDO	70%	12%
DE ACUERDO	30%	88%



PREGUNTA 09- EVALUACIÓN DE PRE TEST – POST TEST

PRETEST			POSTEST			
ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	DIFERENCIA
EN DESACUERDO	14	28%	EN DESACUERDO	9	18%	10%
DE ACUERDO	36	72%	DE ACUERDO	41	82%	10%
TOTAL	50	100%	TOTAL	50	1	

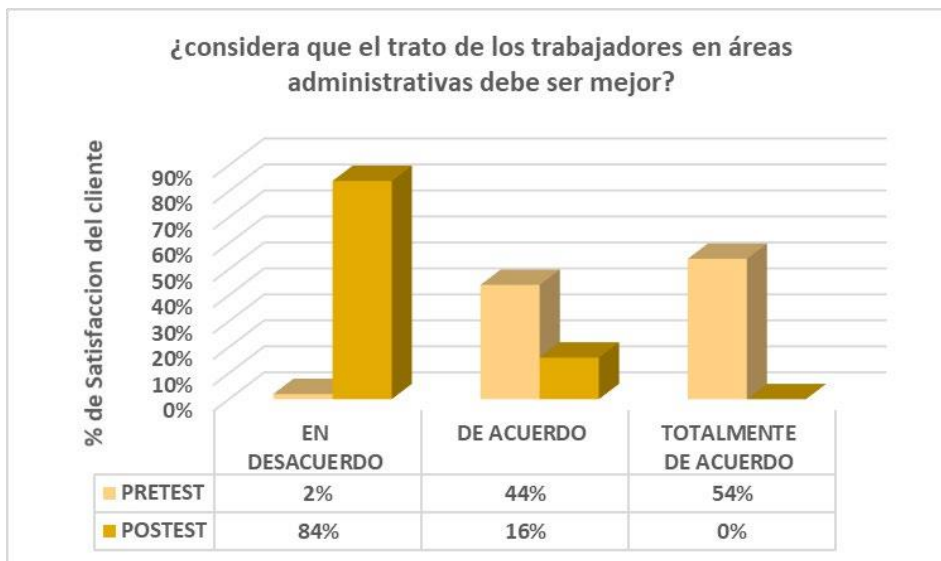
ESCALA DE MEDICION	PRETEST	POSTEST
EN DESACUERDO	28%	18%
DE ACUERDO	72%	82%



PREGUNTA 10 - EVALUACIÓN DE PRE TEST – POST TEST

PRETEST			POSTEST			
ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	%	DIFERENCIA
EN DESACUERDO	1	2%	EN DESACUERDO	42	84%	82%
DE ACUERDO	22	44%	DE ACUERDO	8	16%	-28%
TOTALMENTE DE ACUERDO	27	54%	TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%	-54%
TOTAL	50	100%	TOTAL	50	100%	

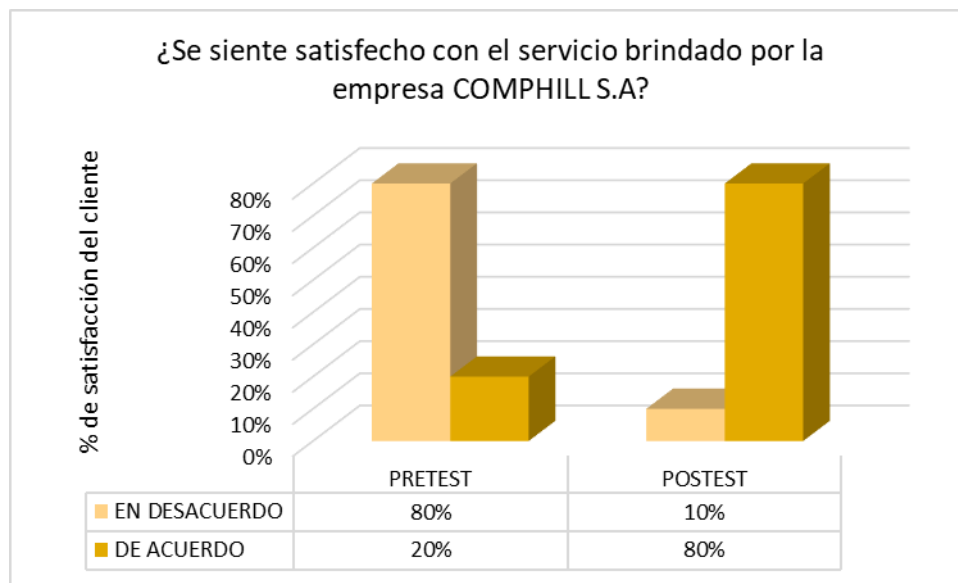
ESCALA DE MEDICION	PRETEST	POSTEST
EN DESACUERDO	2%	84%
DE ACUERDO	44%	16%
TOTALMENTE DE ACUERDO	54%	0%



PREGUNTA 11 - EVALUACIÓN DE PRE TEST – POST TEST

PRETEST			POSTEST			
ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJES	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJES	DIFERENCIA
EN DESACUERDO	40	80%	EN DESACUERDO	10	10%	70%
DE ACUERDO	10	20%	DE ACUERDO	40	80%	60%
TOTAL	50	100%	TOTAL	50	90%	

ESCALA DE MEDICION	PRETEST	POSTEST
EN DESACUERDO	80%	10%
DE ACUERDO	20%	80%



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
LEAN OFFICE	Metodología 5S	(Piñero, 2019). Las 5S es una herramienta diseñada para establecer mejoras de forma periódica en cada acción del comportamiento utilizando el criterio de oficinas esbeltas. Su objetivo principal es crear un entorno laboral altamente eficiente, limpio y ergonómico. Mediante esta metodología, es posible organizar el espacio de trabajo de manera que se mantenga la limpieza y con condiciones laborales estandarizadas. Además, se promueve la disciplina significativa para llevar a cabo un trabajo constante de calidad.
	VSM	(Alvarado, 2019). El VSM examina y comprende un proceso con el fin de detectar y eliminar los desperdicios que se genera en el entorno de trabajo. Además, permite identificar fuentes de ventaja competitiva y establecer un lenguaje común entre los usuarios, lo cual facilita la comunicación de ideas orientadas a la mejora continua en el proceso de estudio de acuerdo a un mapeo en el desarrollo de las actividades a evaluar aplicando así un flujo de valor, el cual determinara las actividades pertinentes y las que no genera valor dentro del entorno de mejora
SATISFACION DEL CLIENTE	Elementos tangibles	(Matsumoto,2019)Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.
	Fiabilidad	(Matsumoto,2019)Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
	Capacidad de respuesta	(Matsumoto,2019) Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
	Seguridad	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
	Empatía	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de ampliación lean office y satisfacción al cliente en la empresa Comphill s.a. elaborado por: Hurtado Rodríguez José Luis y Miranda Espinaque Adrian Joel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

Dimensiones del instrumento:

- Cuestionario de ampliación lean office y satisfacción al cliente en la empresa Comphill s.a. Trujillo 2023.

Dimensiones 1 : Metodología 5S

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
LEAN OFFICE	5S	Elementos Innecesarios Organización de área Acciones Innecesarias Instrucción	¿Los equipos y herramientas son los adecuados para ejecutar las acciones pertinentes? ¿Considera usted que existe una clasificación de materiales de oficina? ¿Cuenta la empresa con espacios ordenados y áreas de almacenaje? ¿Cuenta la empresa con la señalización en las áreas de trabajo? ¿Considera usted que la limpieza dentro de Su área de trabajo es necesaria? ¿La limpieza dentro de sus áreas es diaria o alterna? ¿La estrategia de atención es la adecuada? ¿Cuenta con capacitaciones enfocadas a la atención de calidad en el servicio brindado? ¿Las acciones realizadas repercuten en su manual de organización? ¿Se respetan las actividades y funciones establecida en cada área?	4	4	4	

Dimensiones 2: VSM

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
LEAN OFFICE	VSM	N° de Actividades	Flujo de Actividades	4	4	4	

Dimensiones 3: Elementos tangibles

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
----------	-----------	-----------	------	----------	------------	------------	-------------------------------

SATISFACCION AL CLIENTE	Elementos Tangibles	Infraestructura Equipos de trabajo	¿Las instalaciones físicas dentro del terminal son cómodas y visualmente atractivas? ¿Se siente satisfecho con los equipos de trabajo, que accionan ante su servicio?	4	4	4	
-------------------------	---------------------	------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Dimensiones 4: Fiabilidad

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
SATISFACCION AL CLIENTE	Fiabilidad	Compromiso Eficiencia Eficacia	¿Considera que ella empresa presenta el compromiso adecuado, ante alguna necesidad o defecioncita centro de sus áreas de trabajo? ¿La empresa está comprometida ante cualquier inquietud o problemática establecida dentro de sus instalaciones?	4	4	4	

Dimensiones 5: Capacidad de respuesta

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
SATISFACCION AL CLIENTE	Eficiencia	Comunicación Disposición Información	¿El trato entre trabajadores y clientes es oportuno? ¿Considera que la empresa presente la disposición de atención inmediata ante sus inquietudes?	4	4	4	

Dimensiones 6: Seguridad

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
SATISFACCION AL CLIENTE	Seguridad	confianza cortesía habilidad	¿Se siente seguro al recibir la atención de los trabajadores administrativos? ¿La seguridad brindada por el personal es la requerida?				

Dimensiones 7: Empatía

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
SATISFACCION AL CLIENTE	Empatía	Amabilidad	¿El comportamiento de los trabajadores de la empresa, les transmite confianza? ¿Considera que el trato de los trabajadores en áreas administrativas debe ser mejor?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 46063390

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO D2: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario de ampliación lean office y satisfacción al cliente "Aplicación del lean office para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Comphill s.a".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JULIO CESAR ALDANA BONIFAZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	SUPPLY CHAIN MANAGEMENT
Institución donde labora:	ARCA CONTINENTAL
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Las competencias de los graduados de la carrera profesional de Ingeniería Industrial y su evaluación desde la visión de los Ingenieros Industriales empleadores en la ciudad de Trujillo

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de ampliación lean office y satisfacción al cliente
Autores:	Hurtado Rodríguez José Luis Miranda Espinaque Adrián Joel
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Aplicación de la metodología lean office y su impacto en la satisfacción
Tiempo de aplicación:	Durante la aplicación de la metodología.
Ámbito de aplicación:	Terminal Pesquero COMPHILL S.A, Trujillo 2023
Significación:	Cuestionario de ampliación lean office y satisfacción al cliente se aplicará a la empresa.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
LEAN OFFICE	Metodología 5S	(Piñero, 2019). Las 5S es una herramienta diseñada para establecer mejoras de forma periódica en cada acción del comportamiento utilizando el criterio de oficinas esbeltas. Su objetivo principal es crear un entorno laboral altamente eficiente, limpio y ergonómico. Mediante esta metodología, es posible organizar el espacio de trabajo de manera que se mantenga la limpieza y con condiciones laborales estandarizadas. Además, se promueve la disciplina significativa para llevar a cabo un trabajo constante de calidad.
	VSM	(Alvarado, 2019). El VSM examina y comprende un proceso con el fin de detectar y eliminar los desperdicios que se genera en el entorno de trabajo. Además, permite identificar fuentes de ventaja competitiva y establecer un lenguaje común entre los usuarios, lo cual facilita la comunicación de ideas orientadas a la mejora continua en el proceso de estudio de acuerdo a un mapeo en el desarrollo de las actividades a evaluar aplicando así un flujo de valor, el cual determinara las actividades pertinentes y las que no genera valor dentro del entorno de mejora
SATISFACION DEL CLIENTE	Elementos tangibles	(Matsumoto,2019)Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.
	Fiabilidad	(Matsumoto,2019)Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
	Capacidad de respuesta	(Matsumoto,2019) Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
	Seguridad	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
	Empatía	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de ampliación lean office y satisfacción al cliente en la empresa Comphill s.a. elaborado por: Hurtado Rodríguez José Luis y Miranda Espinaque Adrian Joel en el año 2023 De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

SATISFACCION AL CLIENTE	Elementos Tangibles	Infraestructura Equipos de trabajo	¿Las instalaciones físicas dentro del terminal son cómodas y visualmente atractivas? ¿Se siente satisfecho con los equipos de trabajo, que accionan ante su servicio?	4	4	4	
-------------------------	---------------------	------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Dimensiones 4: Fiabilidad

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
SATISFACCION AL CLIENTE	Fiabilidad	Compromiso Eficiencia Eficacia	¿Considera que ella empresa presenta el compromiso adecuado, ante alguna necesidad o defecioncita centro de sus áreas de trabajo? ¿La empresa está comprometida ante cualquier inquietud o problemática establecida dentro de sus instalaciones?	4	4	4	

Dimensiones 5: Capacidad de respuesta

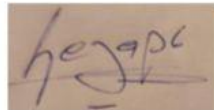
Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
SATISFACCION AL CLIENTE	Eficiencia	Comunicación Disposición Información	¿El trato entre trabajadores y clientes es oportuno? ¿Considera que la empresa presente la disposición de atención inmediata ante sus inquietudes?	4	4	4	

Dimensiones 6: Seguridad

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
SATISFACCION AL CLIENTE	Seguridad	confianza cortesía habilidad	¿Se siente seguro al recibir la atención de los trabajadores administrativos? ¿La seguridad brindad por el personal es la requerida?				

Dimensiones 7: Empatía

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SATISFACCION AL CLIENTE	Empatía	Amabilidad	¿El comportamiento de los trabajadores de la empresa, les transmite confianza? ¿Considera que el trato de los trabajadores en áreas administrativas debe ser mejor?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 18066605

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
LEAN OFFICE	Metodología 5S	(Piñero, 2019). Las 5S es una herramienta diseñada para establecer mejoras de forma periódica en cada acción del comportamiento utilizando el criterio de oficinas esbeltas. Su objetivo principal es crear un entorno laboral altamente eficiente, limpio y ergonómico. Mediante esta metodología, es posible organizar el espacio de trabajo de manera que se mantenga la limpieza y con condiciones laborales estandarizadas. Además, se promueve la disciplina significativa para llevar a cabo un trabajo constante de calidad.
	VSM	(Alvarado, 2019). El VSM examina y comprende un proceso con el fin de detectar y eliminar los desperdicios que se genera en el entorno de trabajo. Además, permite identificar fuentes de ventaja competitiva y establecer un lenguaje común entre los usuarios, lo cual facilita la comunicación de ideas orientadas a la mejora continua en el proceso de estudio de acuerdo a un mapeo en el desarrollo de las actividades a evaluar aplicando así un flujo de valor, el cual determinara las actividades pertinentes y las que no genera valor dentro del entorno de mejora
SATISFACION DEL CLIENTE	Elementos tangibles	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.
	Fiabilidad	Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
	Capacidad de respuesta	(Matsumoto,2019) Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
	Seguridad	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
	Empatía	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de ampliación lean office y satisfacción al cliente en la empresa Comphill s.a. elaborado por: Hurtado Rodríguez José Luis y Miranda Espinaque Adrian Joel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem comprende	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial (lejana) con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Cuestionario de ampliación lean office y satisfacción al cliente en la empresa Comphill s.a. Trujillo 2023.

Dimensiones 1 : Metodología 5S

Variable	Dimensión	Indicador	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
LEAN OFFICE	Metodología 5S	Elementos Innecesarios Organización de área Acciones Innecesarias Instrucción	4	4	4	

Dimensiones 2: VSM

Variable	Dimensión	Indicador	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
LEAN OFFICE	VSM	N° de Actividades	4	4	4	

Dimensiones 3: Elementos tangibles

Variable	Dimensión	Indicador	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SATISFACCION AL CLIENTE	Elementos tangibles	Infraestructura y equipos de trabajo	4	4	4	

Dimensiones 4: Fiabilidad

Variable	Dimensión	Indicador	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SATISFACCION AL CLIENTE	Fiabilidad	Compromiso, Eficiencia, Eficacia	4	4	4	

Dimensiones 5: Capacidad de respuesta

Variable	Dimensión	Indicador	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SATISFACCION AL CLIENTE	Eficiencia	Comunicación disposición información	4	4	4	

Dimensiones 6: Seguridad

Variable	Dimensión	Indicador	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SATISFACCION AL CLIENTE	Seguridad	confianza cortesía habilidad	4	4	4	

Dimensiones 7: Empatía

Variable	Dimensión	Indicador	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SATISFACCION AL CLIENTE	Empatía	Amabilidad	4	4	4	

Pedro O. Beltrán Canessa

Ddo. Ing. Industrial y de Sistemas

CIP: 35960

DNI: 17939348

Pd.: el presente formato debe tomarse en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1996) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkkä et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Vuolteenaho & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkkä et al. (2003).

Ver: <https://www.tesis.uva.es/bitstream/handle/10261/20117-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 3 CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Aplicación del lean office para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Comphill S.A.

Investigador (a) (es):

- Hurtado Rodriguez Jose Luis
- Miranda Espinaque Adrian Joel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Aplicación del lean office para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Comphill S.A.", cuyo objetivo es Aplicar de la herramienta leaan office para mejorar la satisfacion del cliente en la empresa Comphill s. a

Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional.

Ingenería Industrial, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universida y con el permiso de la empresa

Comphil S.A

Describir el impacto del problema de la investigación.

Carencia oraganizacional en la atencion brindada por parte de las oficinas Administrativas en contacto directo con el cliente,tal manera tenemos clientes isatisfechos al adquirir los servicios pertinentes

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar losprocedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:"Aplicación de lean office para mejorar la satisfacion del cliente en la empresa Comphill S.A".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará de manera virtual de la institución, Las respuestas al cuestionarioo guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.





Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Hurtado Rodriguez Jose Luis, email: jhurtadoro5@ucvvirtual.edu.pe

Miranda Espinaque Adrian Joel, email: amirandaes@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor:

Dr.Benites Aliaga Alex Antenor email: albenites@ucvvirtual.edu.pe

Mg.Li Gavidia José Martín: jlgi@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jose Bernardo Llampen Cortez


Fecha y hora: 26 de junio del 2023, Hora:9.30 am

Comerciantes Mayoristas
de Productos Hidroaléxicos La Libertad
Ramiro Suarez Yillar S.A.

José B. Llampen Cortez
GERENTE GENERAL
Cni: 17882759

Dni:17882759

ANEXO 05: ADQUISICIÓN DE PUESTOS DE VENTA

	PROCEDIMIENTO	Código : COMPHILL01
	ADQUISICIÓN DE PUESTOS DE VENTA	Versión : 01 Fecha : 30-10-2023 Página : 1 de 5

1. Objetivo

Establecer las actividades a seguir para realizar el procedimiento de adquirir un puesto para venta dentro de las instalaciones del terminal pesquero.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a los criterios que se deben presentar para poder adquirir un puesto de venta ya sea al nivel de comercio que desea ejercer (Puestos Flotantes, Reventa, Puestos Fijos, Fileteo, Plataforma), y los pagos estipulados y los cronogramas de cancelación para cada uno de ellos, además de la documentación requerida como parte del proceso.

3. Documentos de referencia

- Solicitud de ingreso dirigida al gerente de la Empresa y Administrador.
- Cuadro de infracciones
- Contrato

4. Términos y definiciones

Contrato: Acuerdo, manifestado por escrito por lo involucrados, que se comprometen en respetar las condiciones ofrecida y cumplimiento de sus normativas dentro de las instalaciones.

Cuotas: Cantidad de dinero estipulado des acuerdo al contrato establecido y al puesto de venta que pertenecerá.

Cronograma de pagos: Respetar las fechas establecida del contrato y los criterios a tener en cuenta si se presenta irregularidades.

Penalidad: Disposiciones tomadas por el área encargada de procesar la información para subsanar irregularidades.

Responsable de Administración: Agente interviniente en hacer que se logre cumplir lo estipulado una vez firmado el contrato con todos sus ítems presentados a nivel de cumplimiento y compromiso con la empresa.




Comercio Mayoristas
de Productos Hidrobiológicos La Libertad
Ramiro Quiroz Villar S.A.


José B. Llampen Cortez
 GERENTE GENERAL

Elaboró	Autores del Proyecto de Investigación	Revisó	Administrador: Cristhian Leonel Atoche Faccio.	Aprobó	Gerente: José Bernardo Llampen Cortez
----------------	---------------------------------------	---------------	------------------------------------------------	---------------	---------------------------------------

NOTA: Cualquier documentación fuera de lo establecido que fuera de la responsabilidad de la empresa

5. Procedimiento establecido

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos a presentar
1	Solicitud de Adquisición de puesto	Se presenta la solicitud de ingreso como nuevo comerciante o adquirente de un puesto adicional, ya sea el rubro que desee trabajar. Exponiendo los criterios de la aceptación y visto bueno hacia el Gerente de la empresa COMPHILL S.A. y al Administrador.	Administración	(Formato brindado por la empresa).
2	Documentos a presentar	Son copias referenciales para conocer la información del solicitante como parte de formalidad dentro de los criterios de aceptación de la empresa COMPHILL S.A.	Solicitante	Copia de DNI Recibo de LUZ Recibo de AGUA CERTIJOVEN / CERTIADULTO





Comerciante Autorizado
de Productos Hidroaléctricos La Libertad
Hamiroc S.A.

José B. Liempén Cortez
DNI: 7862759

Elaboró	Autores del Proyecto de Investigación	Revisó	Administrador: Cristhian Leonel Atoche Faccio.	Aprobó	Gerente: José Bernardo Liempén Cortez
---------	---------------------------------------	--------	------------------------------------------------	--------	---------------------------------------

NOTA: Cualquier documentación fuera de lo establecido que fuera de la responsabilidad de la empresa



PROCEDIMIENTO
ADQUISICIÓN DE PUESTOS DE VENTA

Código : COMPHILL01
Versión : 01
Fecha : 30-10-2023
Página : 1 de 5

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registros
3	Estructura de pagos	Cancelación los derechos para el registro de nuevo comerciante (vendedor), dentro de las instalaciones. Nota: El monto establecido de derecho de ingreso, se establece de acuerdo al tarifario, para el rubro de trabajo que realizara.	Cobranzas	Tarifario y cronograma de pagos
4	Registro de ingreso	Establece un reporte y seguimiento del nuevo comerciante dentro de la empresa, además realiza el monitoreo diario de trabajo y responsabilidad con la programación de pagos diarios, continuamente gestiona inquietudes dentro del área de trabajo del solicitante.	Operaciones	Reportes Diarios

Elaboró	Autores del Proyecto de Investigación	Revisó	Administrador: Cristhian Leonel Atoche Faccio.	Aprobó	Gerente: José Bernardo Liempén Cortez

NOTA: Cualquier documentación fuera de lo establecido que fuera de la responsabilidad de la empresa



PROCEDIMIENTO

ADQUISICIÓN DE PUESTOS DE VENTA

Código : COMPHILL01
Versión : 01
Fecha : 30-10-2023
Página : 2 de 5

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registros
5	Reporte de evaluación de calidad	Tener el acceso dentro de las instalaciones y la mercadería ingresante para su comercialización, debe ser evaluada diariamente por nuestro servicio de control de calidad brindada por el área de Biología. Nota: Evidenciado un producto que no esté apto para la venta será retenido o será retirado por el propietario, además de recibir una sanción por lo ocurrido.	Biología	Reporte de control de calidad


Comerciantes Mayoristas
de Productos Hidroalcohólicos La Libertad
Ramón Castilla y José Sáb.

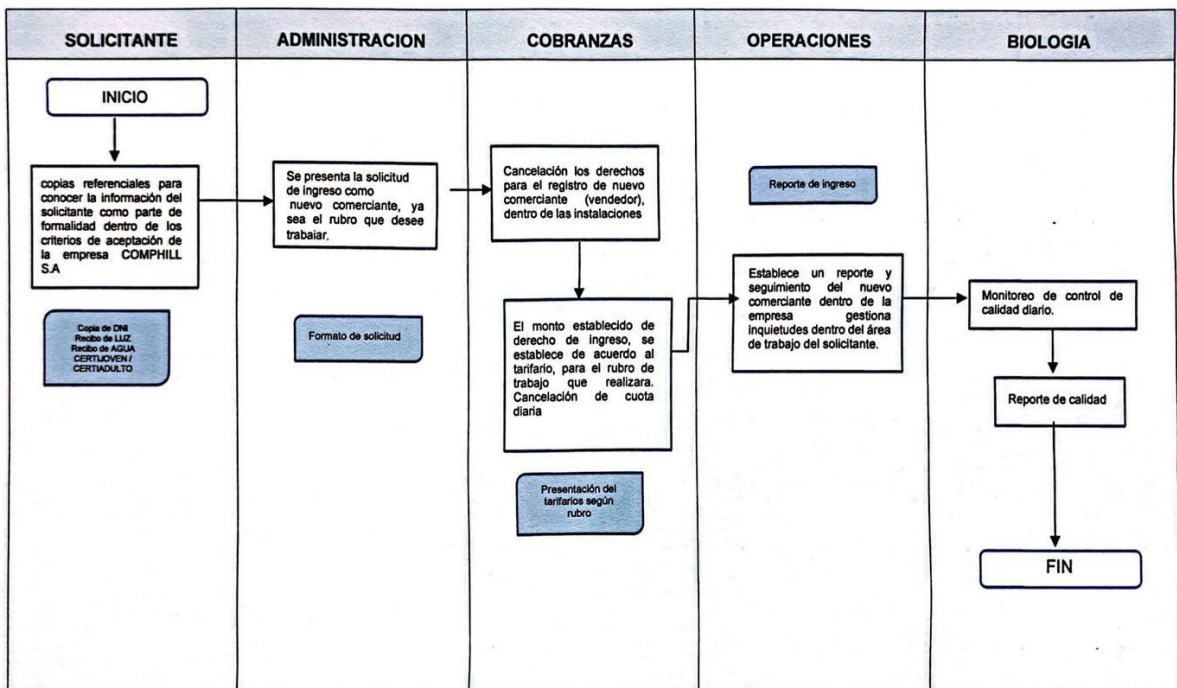
José B. Llumpen Cortez
Gerente de la Empresa




Elaboró	Autores del Proyecto de Investigación	Revisó	Administrador: Crithian Leonel Atoche Faccio.	Aprobó	Gerente: José Bernardo Llumpen Cortez
---------	---------------------------------------	--------	-----------------------------------------------	--------	---------------------------------------

NOTA: Cualquier documentación fuera de lo establecido que fuera de la responsabilidad de la empresa

ANEXO 07: FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO ADQUISICIÓN DE PUESTOS DE VENTA	Código : COMPHILL01 Versión : 01 Fecha : 30-10-2023 Página : 3 de 5
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------



Elaboró	 Autores del Proyecto de Investigación	Revisó	 Administrador: Cristhian Léonel Atoche Faccio.	Aprobó	 Gerente: José Bernardo Liempén Cortez
---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

NOTA: Cualquier documentación fuera de lo establecido que fuera de la responsabilidad de la empresa

ANEXO 08: DEUDAS Y PAGOS DIARIOS –

	PROCEDIMIENTO	Código : COMPHILL01
	DEUDAS Y PAGOS DIARIOS – COBRANZAS	Versión : 01 Fecha : 30-10-2023 Página : 1 de 3

1. Objetivo

Establecer medidas correctivas dentro de las cuales se toman decisiones prudentes con la finalidad de establecer un ambiente de conciliación y respeto dentro de la empresa COMPHILL S.A.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a los criterios necesarios que se deben tratar con (el) o (los) implicados del asunto problemático que aqueje un reclamo u exportación de comportamiento, por algún hecho o suceso ocurrido dentro de las instalaciones del terminal pesquero COMPHILL S.A.

3. Documentos de referencia

- Copia de DNI del o los involucrado
- Reporte de incidencias cámaras de video vigilancia
- Informe de seguridad patrimonial
- Memorándum u Notificación

4. Términos y definiciones

Los involucrados: Son parte de un proceso de investigación referente al tipo de problema, mal entendido u desconformidad en la empresa.

Sancciones: Corresponde a las medidas correctivas mediante el cuadro de infracciones e irregularidades de lo evidenciado.

Toma de decisiones: Evidencia de manera pertinente la solución establecida a una conciliación de por medio del acuerdo con los implicados.

Proceso administrativo: Incorporación del incidente dentro de nuestro registro de incidentes, problemas u inquietudes dentro de la empresa COMPHILL S.A.

5. Procedimiento establecido

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos a presentar
1	Notificación de incidentes, problemas u inquietudes	Se establece la preservación del reclamo u observación de manera verbal con administración, registrando la notificación establecida a criterios de respuesta y soluciones.	Administración	Notificación + copia de DNI de implicados.
2	Reporte de cámaras de video vigilancia	Monitoreo evidenciado por el área de operación para investigación del caso u ocurrencia establecida.	Operaciones	Video referencial y reporte por escrito del hecho.
3	Informe de seguridad patrimonial por escrito	Recopilación de las versiones establecida por los implicados	Seguridad Patrimonial	Reporte escrito toma de versiones



PROCEDIMIENTO

DEUDAS Y PAGOS DIARIOS – COBRANZAS

Código : COMPHILL01

Versión : 01

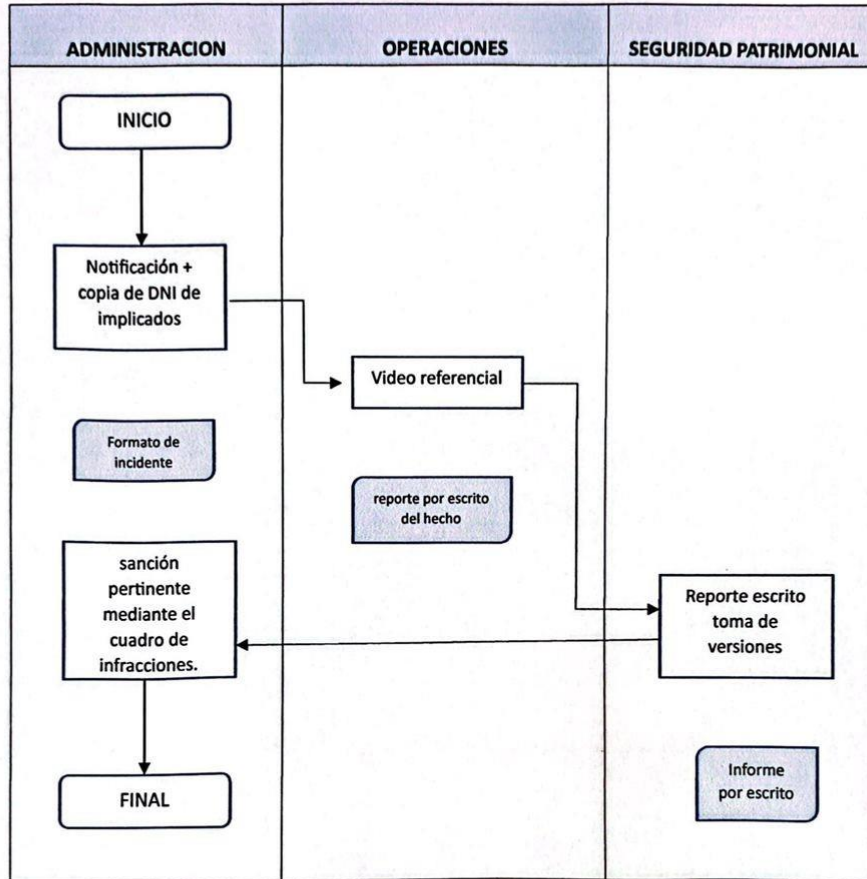
Fecha : 30-10-2023




Página : 2 de 3

4	Memorándum u notificación	Se establece un criterio de conciliación, y se establece una notificación como advertencia si en caso es la primera vez de ocurrido el suceso, y un memorándum si en caso unos de implicados en reincidentes en hechos similares.	Administración	Informe por escrito de lo ocurrido y la sanción pertinente mediante el cuadro de infracciones.
---	---------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------


ANEXO 09: FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	Código : COMPHILL01
	DEUDAS Y PAGOS DIARIOS – COBRANZAS	Versión : 01 Fecha : 30-10-2023 Página : 3 de 3



					 <small>Comerciantes Mayoristas de Productos Hidroaloblicos La Libertad Ramiro Orosco y Ulla S.A.</small> José B. Liempen Cortéz <small>GERENTE GENERAL</small>
Elaboró	Autores del Proyecto de Investigación	Revisó	Administrador: Cristhian Leonel Aloche Faccio.	Aprobó	Gerente: José Bernardo Liempen Cortez

ANEXO 10: INSPECCION DE CALIDAD

	PROCEDIMIENTO	Código : COMPHILL01
	INSPECCIÓN DE CALIDAD	Versión : 01 Fecha : 30-10-2023 Página : 1 de 3

1. Objetivo

Tomar las medidas correspondientes por el área de calidad que establece, criterio de limpieza y salubridad evaluación por el biólogo dentro de la empresa COMPHILL S.A. con sus recorridos diarios, a manera de fiscalizar los entornos de venta de productos hidrobiológicos.

2. Alcance

La ejecución de esta tarea y responsabilidad se da con el criterio de que el cliente que ingresa a las instalaciones del terminal pesquero, lleve un producto de calidad y a su vez identificar las técnicas de salubridad que se aplican dentro de las instalaciones de la empresa. A la vez refiriendo las normativas legales del Sanitario de Funcionamiento de Mercados de Abasto RM N° 282-2003-SA/DM, SANIPEZ, PRODUCE.

3. Documentos de referencia

- Informes de calidad
- Memorándum
- Actas de calidad y sanidad
- Reporte diario de monitoreo de producto

4. Términos y definiciones

Vendedores / Comerciantes: Personas involucradas con el comercio dentro de la empresa, con la finalidad de ejecutar las ventas del producto hidrobiológico.

Sanciones: Corresponde a las medidas correctivas mediante el cuadro de infracciones e irregularidades de lo evidenciado.

Toma de decisiones: Evidencia de manera pertinente la solución establecida a una conciliación de por medio del acuerdo con los implicados.

Utensilios y equipos: Materiales de trabajo en buen estado, clasificado y buen manejo de ellos.

Puestos: Las consideraciones de este criterio deben ser respetada cada uno de los puestos establecidos dentro del terminal sea puestos fijos, flotantes, mariscos, reventa, cámaras de frío, filateros.

Higiene: Término primordial dentro del uso y manipuleo del producto hidrobiológico, dentro de cada una de sus actividades diarias y de rutina.

Vestimenta: El criterio a tener en cuenta para tener una presentación agradable con el cliente y así diferenciarse del resto de áreas con la indumentaria establecida.

Comercio: Manejo de las ventas y los productos establecido para su comercialización ya que establece normas de venta en ciertas especies las cuales estaba en prohibición, ya sea por tamaño o extinción del mismo (**PESCADOS EN VEDA**).

ANEXO 11: ADQUISICIÓN DE PUESTOS DE VENTA

	PROCEDIMIENTO	Código : COMPHILL01
	INSPECCIÓN DE CALIDAD	Versión : 01 Fecha : 30-10-2023 Página : 2 de 3

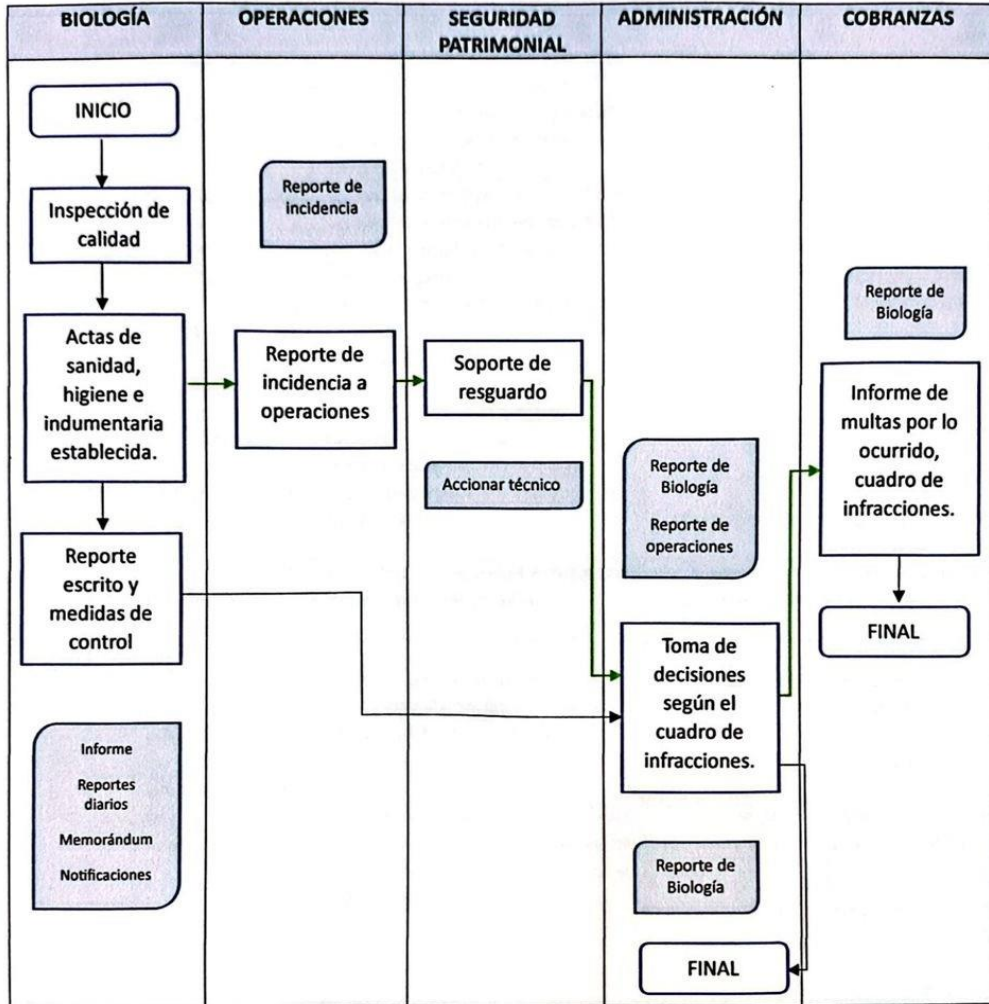
5. Procedimiento establecido

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos a presentar
1	Inspección de calidad	Monitoreo nocturno del producto ingresante a las instalaciones de Terminal pesquero.	Biología	Informe Reportes diarios Memorándum Notificaciones
2	Actas de sanidad, higiene e indumentaria establecida.	Acuerdos tomados para la toma de decisiones y monitoreo de trabajo con la manipulación de productos hidrobiológicos.		
3	Reporte escrito y medidas de control.	Medida de control diario para informar inquietudes o buenos criterios ocurridos		
4	Reporte de incidencia a operaciones	Detectado algo que va en contra de los criterios establecidos se proceda a las acciones correspondientes en conjunto.		
5	Registro, de incidencia	Toma de versiones e indagación de lo ocurrido.	Operaciones	Reporte de incidencia
6	Soporte de resguardo.	Respaldo de seguridad e integridad del personal fiscalizador.	Seguridad patrimonial	Soporte técnico
7	Toma de decisiones según el cuadro de infracciones.	Manejo de la situación con los acuerdos establecidos y evaluación de comportamiento de incidente.	Administración	Reporte de Biología Reporte de operaciones.
8	Informe de multas por lo ocurrido.	Precisar lo establecido en criterio de subsanar deuda como multa establecida, cuadro de infracciones.	Cobranzas	Informe de Administración.

ANEXO 12: FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	Código : COMPHILL01
	INSPECCIÓN DE CALIDAD	Versión : 01 Fecha : 30-10-2023 Página : 3 de 3

5. Flujoograma



 Elaboró	 Autores del Proyecto de Investigación	 Revisó	Administrador: Cristian Leonel Atoche Faccio.	Aprobó	 Comerciantes Mayoristas de Productos Hidroaléxicos La Libertad Ramiro Guerra Villar S.A. Gerente General Gerente: José Bernardo Liempen Cortez
------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	--------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO 13: REGISTRO DE INCIDENTES /PROBLEMAS

	PROCEDIMIENTO	Código : COMPHILL01
	REGISTRO DE INCIDENTES / PROBLEMAS	Versión : 01 Fecha : 30-10-2023 Página : 1 de 3

1. Objetivo

Establecer medidas correctivas dentro de las cuales se toman decisiones prudentes con la finalidad de establecer un ambiente de conciliación y respeto dentro de la empresa COPHILL S.A.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a los criterios necesarios que se deben tratar con (el) o (los) implicados del asunto problemático que aqueje un reclamo u exportación de comportamiento, por algún hecho o suceso ocurrido dentro de las instalaciones del terminal pesquero COMPHILL S.A.

3. Documentos de referencia

- Copia de DNI del o los involucrado
- Reporte de incidencias cámaras de video vigilancia
- Informe de seguridad patrimonial
- Memorándum u Notificación

4. Términos y definiciones

Los involucrados: Son parte de un proceso de investigación referente al tipo de problema, mal entendido u desconformidad en la empresa.

Sanciones: Corresponde a las medidas correctivas mediante el cuadro de infracciones e irregularidades de lo evidenciado.

Toma de decisiones: Evidencia de manera pertinente la solución establecida a una conciliación de por medio del acuerdo con los implicados.

Proceso administrativo: Incorporación del incidente dentro de nuestro registro de incidentes, problemas u inquietudes dentro de la empresa COMPHILL S.A.

5. Procedimiento establecido

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos a presentar
1	Notificación de incidentes, problemas u inquietudes	Se establece la preservación del reclamo u observación de manera verbal con administración, registrando la notificación establecida a criterios de respuesta y soluciones.	Administración	Notificación + copia de DNI de implicados.
2	Reporte de cámaras de video vigilancia	Monitoreo evidenciado por el área de operación para investigación del caso u ocurrencia establecida.	Operaciones	Video referencial y reporte por escrito del hecho.
3	Informe de seguridad	Recopilación de las versiones establecida por los implicados	Seguridad Patrimonial	Reporte escrito toma de versiones



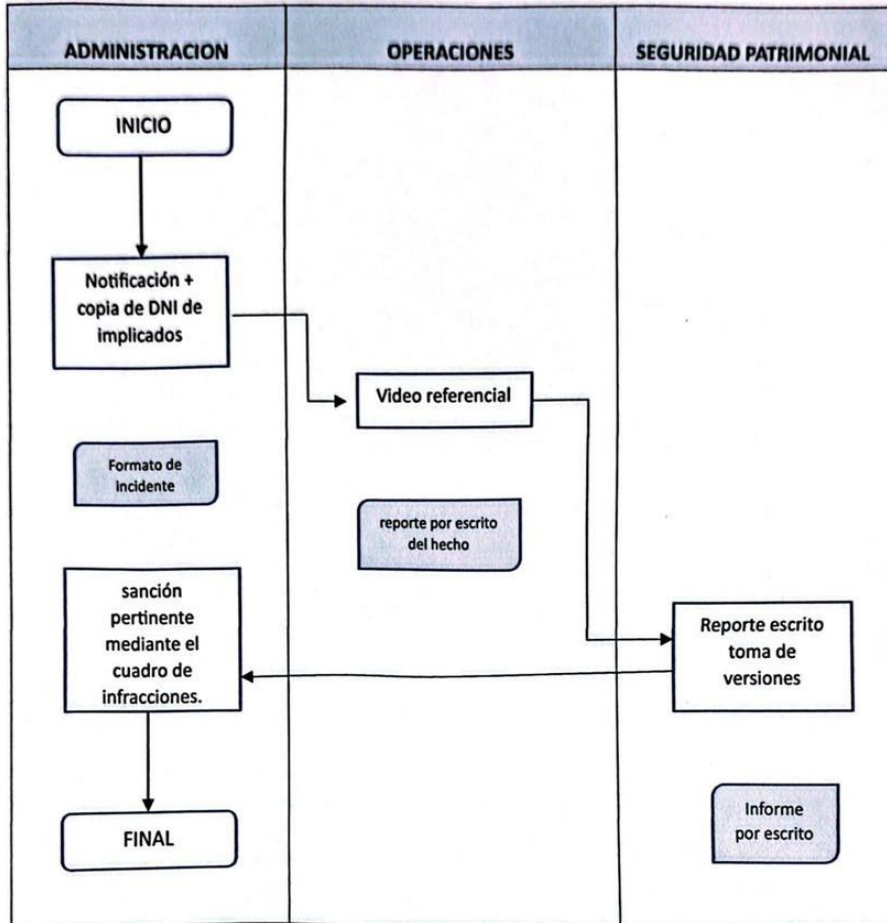
PROCEDIMIENTO
REGISTRO DE INCIDENTES / PROBLEMAS


Código : COMPHILL01
Versión : 01
Fecha : 30-10-2023
Página : 2 de 3

	patrimonial por escrito			
4	Memorándum u notificación	Se establece un criterio de conciliación, y se establece una notificación como advertencia si en caso es la primera vez de ocurrido el suceso, y un memorándum si en caso unos de implicados en reincidentes en hechos similares.	Administración	Informe por escrito de lo ocurrido y la sanción pertinente mediante el cuadro de infracciones.


ANEXO 14: FLUJOGRAMA DE PROCESO

	PROCEDIMIENTO	Código : COMPHILLO1
	REGISTRO DE INCIDENTES / PROBLEMAS	Versión : 01 Fecha : 30-10-2023 Página : 3 de 3




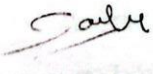
			<p style="font-size: small;">Comerciantes Mayoristas de Productos Hidroalcoólicos La Libertad Ramiro Bascos Villar S.A.</p>
Elaboró	Autores del Proyecto de Investigación	Revisó	Administrador: Cristhian Leonel Atoche Faccio.
Aprobó	<p style="font-size: small;">Gerente General Gerente: José Bernardo Lempen Cortez</p>		

ANEXO 15: REGISTRO DE CAPACITACIONES

	REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACION, ENTRENAMIENTO.	Código : COMPHILL01
	SOPORTE DE INDUCCIÓN A PERSONAL ADMINISTRATIVO – COMPHILL S.A.	Versión : 01 Fecha : 30-10-2023 Página : 1 de 2

Nota: El siguiente registro es considerado parte fundamental de la capacitación, para la ejecución de las actividades diarias en los entornos de atención y servicio al cliente

N°	Tema	Meta	Fecha	Evidencia	Responsable
1	La importancia de las Oficinas Organizadas	Sensibilizar y Concientizar	06 10 23	Registro de Asistencia	Miranda Espinaque Adrián Hurtado Rodríguez José Luis
2	Aplicación de las 5s en entornos de oficina	Sensibilizar y Concientizar	13 10 23	Registro de Asistencia	Miranda Espinaque Adrián Hurtado Rodríguez José Luis
3	Que es un proceso en tramites documentarios	Sensibilizar y Concientizar	20 10 23	Registro de Asistencia	Miranda Espinaque Adrián Hurtado Rodríguez José Luis
4	Para que nos sirve un mapeo de actividades	Sensibilizar y Concientizar	27 10 23	Registro de Asistencia	Miranda Espinaque Adrián Hurtado Rodríguez José Luis
5	Como llevar una clasificación de documentos	Sensibilizar y Concientizar	08 11 23	Registro de Asistencia	Miranda Espinaque Adrián Hurtado Rodríguez José Luis
6	Como mejorar el trato de atención con los cientos	Sensibilizar y Concientizar	15 11 23	Registro de Asistencia	Miranda Espinaque Adrián Hurtado Rodríguez José Luis
7	Estrategias de atención al cliente	Sensibilizar y Concientizar	18 11 23	Registro de Asistencia	Miranda Espinaque Adrián Hurtado Rodríguez José Luis



Comercializadora Asesorías
 de Productos Hortícolas La Libertad
 Hamiro (Sociedad Anónima)

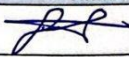


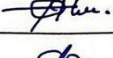




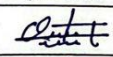






José B. Liempen Cortez
 GERENTE GENERAL

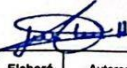


Elaboró	Autores del Proyecto de Investigación	Revisó	Administrador: Cristhian Leonel Atoche Faccio.	Aprobó	Gerente: José Bernardo Liempen Cortez
---------	---------------------------------------	--------	------------------------------------------------	--------	---------------------------------------

Escaneado con CamScanner

ANEXO 16: REGISTRO DE ASISTENCIA

	REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO. SOPORTE DE INDUCCIÓN A PERSONAL ADMINISTRATIVO - COMPHILL S.A.	Código : COMPHILL01 Versión : 01 Fecha : 30-10-2023 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

Responsables		José Luis Hurtado Rodríguez		Fecha	
Tema:		Adrián Joel Miranda Espinaque		N° de horas (Duración)	
N°	AREA	DNI	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA	OBSERVACIÓN
1	Adm.	41724621	ATOCHÉ FACIO CRISTIAN		-
2	Biología	17017432	MENDOZA RODRIGUEZ RAFAEL		-
3	Cobronzo	79812543	MANTILLA RODRIGUEZ ROSSY		-
4	Cobronzo	77701254	SANCHEZ MEGO MARY		-
5	Cobronzo	18744956	SEGURA CARANZA CRIS		-
6	Bolanzó	18345426	HEINANDES MALCA LILIAN		-
7	Bolanzó	73181853	MENDOCHA CASTILLO MIGUEL		-
8	Bolanzó	4197046	RUIZ CARANZA NICOL		-
9	Bolanzó	9709619	CEDRON CELADA ANTHONY		-
10	OP	1865484	VELAZQUEZ DUM OSCAR.		-
11	OP	18190042	CORTEZ MANTILLA WILSON		-
12	S.G	36488248	VAIVERDE CAMPOS JOSE LUIS		-
13	S.G	41980880	RICA DURTE ROSALES EDUARDO		-
14	S.G	133456878	SANCHEZ RAMIREZ JUAN JOSE		-
15	S.G	18363467	SANCHEZ MOSTACERO FABRICIO		-

 Elaboró	Autores del Proyecto de Investigación	 Revisó	Administrador: Cristhian Leonel Atoche Faccio.	Aprobó	 Gerente: José Bernardo Liempén Cortés
------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------	--------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO 17: DECLARACION JURADA

DECLARACION JURADA DE RECURSOS INGRESADOS

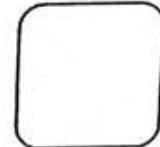
Yo; _____ de
Nacionalidad _____ con documento de
identidad N° _____ conductor y/o
representante de la unidad de placa _____

Declaro bajo juramento que:

Estoy ingresando a este mercado mayorista recursos hidrobiológicos sin incumplir las tallas menores establecidas según normativa pesquera, recursos no vedados, no prohibidos y/o protegidos por ley emitida por el Ministerio de la Producción.

Me afirmo y me ratifico en lo expresado; en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de Trujillo, a los ____ días del mes de _____, del año _____.

Firma



ANEXO 18: REPORTE FICHA RUC



Reporte de Ficha RUC

Lima, 17/10/2023

COMERC.MAY.DE PROD.HID.DEL DPTO.DE LA LIBERTAD RAMIRO BURGOS VILLAR
S.A._COMPHELL S.A.
20354330742

Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	26 SOCIEDAD ANONIMA .
Fecha de Inscripción	25/04/2012
Fecha de Inicio de Actividades	25/04/2012
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0063 - I.R.LA LIBERTAD-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	01/01/2021
Comprobantes electrónicos	BOLETA (desde 01/01/2021),FACTURA (desde 02/01/2021), (desde 09/06/2022)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	COMPHELL
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	6810 - ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS
Actividad Económica Secundaria 1	5221 - ACTIVIDADES DE SERVICIOS VINCULADAS AL TRANSPORTE TERRESTRE
Actividad Económica Secundaria 2	4669 - VENTA AL POR MAYOR DE DESPERDICIOS, DESECHOS Y CHATARRA Y OTROS PRODUCTOS N.C.P.
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL
Sistema de Contabilidad	MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	44 - 225140
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	44 - 966479279
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	empresacomphillsa@gmail.com
Correo Electrónico 2	elywengc@gmail.com

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	6810 - ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS
Departamento	LA LIBERTAD
Provincia	TRUJILLO
Distrito	LA ESPERANZA
Tipo y Nombre Zona	P.J. LA ESPERANZA
Tipo y Nombre Vía	CAR. PANAMERICANA NORTE

Fuente: Portal Sunat

ANEXO 08: FOTOGRAFIAS



