

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

ESCUELA DE POSTGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS**



**ENFOQUE POR PROCESOS EN LA ACTIVIDAD DIRECTIVA Y
LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TIEMPO EN LA
LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS – TACNA,
2018**

TESIS

Presentada por:

**Bach. Johann Martín Montenegro Cáceres
ORCID: 0000-0002-4279-6671**

Asesor:

**Dr. Ascención Américo Flores Flores
ORCID: 0000-0001-9426-5357**

**Para Obtener el Grado Académico de:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**TACNA – PERÚ
2021**

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS

Tesis

**“ENFOQUE POR PROCESOS EN LA ACTIVIDAD
DIRECTIVA Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL
TIEMPO EN LA LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS
CONSTRUCTORAS – TACNA, 2018”**

Presentada por:

Bach. Johann Martín Montenegro Cáceres

Tesis sustentada y aprobada el 15 de noviembre del 2021; ante el siguiente jurado examinador:

PRESIDENTE: Dra. Marizol Candelaria Arámbulo Ayala

SECRETARIO: Mag. Julio Francisco Gárate Delgado

VOCAL: Mtra. María Etelvina Duarte Lizarzaburo

ASESOR: Dr. Ascención Américo Flores Flores

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Johann Martín Vasely Montenegro Cáceres, en calidad de: Egresado de la Maestría en Administración y Dirección de empresas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI 43510518.

Soy autor (a) de la tesis titulada:

“ENFOQUE POR PROCESOS EN LA ACTIVIDAD DIRECTIVA Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TIEMPO EN LA LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS – TACNA, 2018”, con asesor: Dr. Ascención Américo Flores Flores.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 25% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y

sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, lunes 15 de noviembre del año dos mil veintiuno.



Johann Martín Vasely Montenegro Cáceres
DNI Nro. 43510518

DEDICATORIA

A Dios y a Jesús, por la fuerza crucial que proyecta hacia mi, para perseverar en este camino académico.

A mis padres, por su valioso apoyo que cada instante me brindan.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

DEDICATORIA	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL	4
1.2.2 Problemas secundarios	5
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.4.1 Objetivo general	7
1.4.2 Objetivos específicos.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	8
2.2 BASES TEÓRICO CIENTÍFICAS.....	12
2.2.1 Gestión por procesos	12
2.2.2 Enfoque basado en procesos	17
2.2.3 Uso del enfoque por procesos en la logística	28
2.2.4 Gestión del tiempo	34
2.2.5 Gestión del tiempo en la logística del sector construcción	41
2.2.6 La calidad en el sector construcción	48
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	50
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	53
3.1 HIPÓTESIS	53

3.1.1	Hipótesis general	53
3.1.2	Hipótesis específicas	53
3.2.	VARIABLES	54
3.2.1.	Identificación de la Variable Independiente:	54
3.2.2.	Identificación de la Variable dependiente.....	55
3.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	56
3.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
3.5.	ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	57
3.6	POBLACIÓN Y MUESTRA	57
3.6.1	Unidades de Estudio	57
3.6.2	Población.....	57
3.6.3	Muestra.....	57
3.7	RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	57
3.8	PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	60
	CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	61
4.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	61
4.2	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	61
4.3	RESULTADOS.....	64
4.4	PRUEBA DE HIPÓTESIS	73
4.5	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS (DISCUSIÓN).....	88
	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
5.1	CONCLUSIONES	92
5.2	RECOMENDACIONES.....	93
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
	ANEXOS	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Factores de un proceso	13
Tabla 2 Las interacciones de los procesos	14
Tabla 3 Aplicación del ciclo de la gestión es la de procesos de la organización	15
Tabla 4 Principios que ISO propone considerar y respetar en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	18
Tabla 5 Continuación de Principios que ISO propone considerar y respetar en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	20
Tabla 6 Continuación de Principios que ISO propone considerar y respetar en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	21
Tabla 7 Ciclo PDCA	23
Tabla 8 Actuaciones de la gestión por procesos	26
Tabla 9 Definición de la gestión el tiempo	36
Tabla 10 Deficiente gestión del tiempo y sus implicaciones	38
Tabla 11 Tipos de logística	42
Tabla 12 Uso del enfoque por procesos en la actividad directiva.....	64
Tabla 13 Uso del enfoque por procesos en la gestión de compras.....	65
Tabla 14 Uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento	66
Tabla 15 Enfoque por procesos en la gestión de stock	67
Tabla 16 Enfoque por procesos en la gestión de despachos	68
Tabla 17 Nivel de optimización de gestión del tiempo.....	69
Tabla 18 Eficacia de actividades o tareas	70
Tabla 19 Eficacia de objetivos y metas.....	71
Tabla 20 Valoración de la gestión del tiempo.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Enfoque por procesos en la actividad directiva	64
Figura 2. Enfoque por procesos en la gestión de compras	65
Figura 3. Enfoque por procesos en programación de abastecimiento.....	66
Figura 4. Enfoque por procesos en la gestión de stock.....	67
Figura 5. Enfoque por procesos en la gestión de despachos	68
Figura 6. Nivel de optimización de gestión del tiempo	69
Figura 7. Eficacia de actividades o tareas	70
Figura 8. Eficacia de objetivos y metas	71
Figura 9. Valoración de la gestión del tiempo	72

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad diseñar el sistema para el uso del enfoque por procesos, a fin de optimizar la gestión de tiempo, en la logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

En lo referente a la metodología, el presente estudio el tipo de investigación es básico. El tipo de investigación es básica. El diseño no experimental, transeccional. causal- explicativo. En cuanto al alcance de la investigación La población estuvo constituida por 33 jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna. En cuanto a los instrumentos de recolección se consideró el cuestionario.

Los resultados demostraron que el uso del enfoque por procesos en la actividad directiva influye significativamente en el nivel de optimización de la gestión del tiempo en la logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018, según la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del enfoque por procesos en la actividad directiva en el nivel de optimización de gestión del tiempo, el cual se tiene el coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad es de un 64,8%.

Mediante las conclusiones, se establece que el uso del enfoque por procesos en la actividad directiva se encuentra en un nivel bueno, por lo que influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

Palabras claves: Enfoque por procesos en la actividad directiva, gestión de compras, programación de abastecimiento, proceso en la gestión de stock, proceso en la gestión de despachos.

ABSTRACT

The purpose of this study was to design the system for the use of the process approach, in order to optimize time management, in the logistics of construction companies - Tacna, 2018.

Regarding the methodology, the present study the type of research is basic. The type of research is basic. The non-experimental, cross-sectional design. causal-explanatory. Regarding the scope of the investigation, the population consisted of 33 heads of the operational areas of the construction companies in the city of Tacna. Regarding the collection instruments, the questionnaire was considered.

The results showed that the use of the process approach in the managerial activity significantly influences the level of optimization of time management in the logistics of construction companies - Tacna, 2018, according to the pseudo R squared test, which would be presenting is the percentage dependency of the process approach in management activity at the time management optimization level, which has the Nagelkerke coefficient, implying that the variability is 64.8%.

Through the conclusions, it is established that the use of the process approach in management activity is at a good level, which is why it significantly influences the optimization of time management in the Logistics of construction companies - Tacna, 2018.

Keywords: Process approach in managerial activity, purchasing management, supply programming, stock management process, dispatch management process.

INTRODUCCIÓN

Mediante este trabajo se busca promover la cultura de calidad a través del enfoque por procesos, a una de las áreas más controversiales como es la Logística en el Sector Construcción, específicamente en un proyecto de construcción.

La necesidad de presentar este estudio, se sustenta en la búsqueda de hacer más productiva a las organizaciones del sector construcción, debido al aumento del mercado tan competitivo, por lo que se hace perentorio que las empresas peruanas se alineen a las exigencias de los procesos de calidad. Por consiguiente, es imprescindible que las empresas constructoras incluyan el enfoque de procesos en los componentes de la Logística, como: la gestión de compras, la programación de abastecimiento, la gestión del stock, la gestión de despacho, todo ello contribuirá a que los directivos optimicen la gestión del tiempo, a través de la eficacia de sus actividades, eficacia de objetivos y metas, valoración de la gestión del tiempo; por lo que el presente estudio considera los siguientes capítulos:

El Capítulo I trata sobre el problema que involucra el planteamiento y la formulación del problema, relacionados al uso del enfoque por procesos en la actividad directiva y la optimización de la gestión del tiempo en la logística de las empresas constructoras.

El capítulo II considera el fundamento teórico científico de las variables de estudio, que esboza de manera profunda las variables de estudio, que permitirá fundamentar teóricamente y conceptualmente las hipótesis de investigación.

El capítulo III considera el marco metodológico que ha permitido comprobarlas hipótesis.

El Capítulo IV considera los resultados, que permitió presentar los resultados del estudio a nivel de variables, dimensiones e indicadores. Y con la presentación de la contrastación de la hipótesis.

Finalmente, las conclusiones, sugerencias o propuesta, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.

Vasquez (2015), en cuanto al problema, indica que la norma ISO 9001:2008, modelo de enfoque basado en proceso necesita de un cambio de cultura corporativa, en la forma de pensar y actuar de los colaboradores y directivos, que deben entender los requisitos nuevos que impone cada uno de los actores sociales y la necesidad de dar respuesta a ellos de manera equilibrada, sin detrimento de uno u otro requisito, en el momento de la toma de decisiones gerenciales. Se debe promover el enfoque por procesos para el éxito de las organizaciones.

Entre los problemas más álgidos que enfrenta el Área de Logística, se identifica las deficiencias en los procesos en la gestión de compras, que considera el mantenimiento de artículos, mantenimiento de proveedores, compras nacionales, importaciones, requerimiento de cotización, requerimiento de generación de pedido, requerimiento de aprobación de pedido y la programación de abastecimiento.

Entre los problemas más graves que enfrenta el Área de Logística se identifica también las deficiencias en los procesos de la gestión de almacenes, que considera la transferencia entre almacenes, descuentos para terceros, control, productos y críticos, cierre de almacén, alquiler de bienes, ingresos de mercadería, y alquiler de equipos. Así como también existe deficiencias en la gestión de stock, que considera la recepción de mercadería, devoluciones a proveedor, control de stocks, reposición de stocks, inventario físico, requerimiento de generar reservas. Y la gestión de despachos, que considera la salida de mercadería, devoluciones de mercadería, otras salidas, generación de la planilla de despacho, y atención de requerimientos; por lo que es evidente

la necesidad de un enfoque por procesos en la logística; sino probablemente las empresas constructoras no podrán optimizar el logro de objetivos y la programación de metas, y; por ende, su rentabilidad, así como no le permitirá concretizar su visión y misión.

Tabla

Estadística del tiempo que se toma para los diferentes procesos de la logística en las empresas constructoras

Nro. de actividad	Nombre de la actividad	Tiempo en qué debió realizarse	Tiempo que se uso para desarrollar la actividad	Porcentaje de cumplimiento del tiempo programado (demora)
Gestión de compras				
1	Mantenimiento de artículos	10 6 horas y 30 minutos	8 horas con 30 minutos	31%
2	Mantenimiento de proveedores	de 8 horas y 40 minutos	12 horas 40 minutos	46%
3	Requerimiento de cotización	de 2 hora	3 horas y 30 minutos	75%
4	Requerimiento de generación de pedido	de 1 hora y 30 minutos	1 hora y 35 minutos	5%
Programación de abastecimiento				
5	Evaluación de riesgos de los procesos de gestión de almacenes	3 horas y 40 minutos	4 horas y 35 minutos	25%
6	Control de 100 productos	7 horas	7 horas y 10 minutos	2%
Gestión de stock				
7	Recepción de mercadería	2 horas	2 horas y 15 minutos	13%
8	Control de stocks	7 horas y 30 minutos	7 horas y 35 minutos	1%

9	Inventario físico	5 horas	7 horas y 30 minutos	50%
10	Gestión de despachos	6 horas	6 horas y 10 minutos	3%
11	Salida de mercadería	2 horas	2 horas y 10 minutos	8%
12	Generación de planilla de despacho	3 horas	3 horas y 40 minutos	22%

Nota: modelo tomados del modelo obtenido de las empresas constructoras.

Parte de las empresas constructoras – Tacna, no mejoraban su gestión del tiempo en la logística, reflejado en la programación de actividades en base a priorización, agrupación y determinación de tareas; no se lograba los objetivos ni las metas oportunamente, y no valoraban a cabalidad la gestión del tiempo para la adquisición de bienes y servicios, debido a que realizaban procesos tradicionales y no sistemáticos en la actividad directiva con respecto al proceso de logística en la adquisición de bienes y servicios; ante ello parte de las empresas aplicaron el enfoque por procesos en la actividad directiva; por ello se hace crucial determinar cómo ha influido en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿De qué manera el uso del enfoque por procesos en la actividad directiva influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018?

1.2.2 Problemas secundarios

- a) ¿De qué manera el uso del enfoque por procesos en la gestión de compras influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018?
- b) ¿Cómo el uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018?
- c) ¿De qué forma el uso del enfoque por procesos en la gestión de stock de abastecimiento influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018?
- d) ¿Cómo el uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

El presente estudio se justifica debido a que permitirá comprender cómo la aplicación del enfoque por procesos en la planificación, organización, dirección y control de: recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos, contribuye a optimizar la gestión del tiempo, teniendo en cuenta la programación de actividades en base a la priorización, agrupación y determinación de tareas; así como la eficacia de objetivos y metas, y la programación de metas, en el Área de Logística.

1.3.2 Justificación práctica

De acuerdo a los objetivos de la investigación, su resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas de uso del enfoque por procesos en la actividad directiva y el nivel de optimización de gestión

del tiempo en las empresas constructoras. Con el presente estudio se logrará proponer un modelo de enfoque de procesos en la logística de las empresas constructoras, para optimizar el tiempo y, de esta forma, lograr la eficiencia en las referidas empresas, como buenas prácticas de éxito para que sean cada vez más competitivas.

1.3.3 Justificación metodológica

El presente estudio coadyuva a utilizar métodos y herramientas estadísticas. Además, el presente estudio contribuirá en alguna medida recomendar soluciones a problemas más críticos que enfrenta el Área de Logística como en los procesos de la gestión de compras, que considera el mantenimiento de artículos, mantenimiento de proveedores, compras nacionales, importaciones, requerimiento de cotización, requerimiento de generación de pedido, requerimiento de aprobación de pedido y la programación de abastecimiento.

Asimismo, contribuirá a brindar soluciones en los problemas de la gestión de almacenes, considera la transferencia entre almacenes, control, productos y críticos, cierre de almacén, alquiler de bienes, ingresos de mercadería, y alquiler de equipos. Así como también, la gestión de stock, que considera de recepción de mercadería, devoluciones a proveedor, control de stocks, reposición de stocks, inventario físico, requerimiento de generar reservas. Y la gestión de despachos, que considera la salida de mercadería, devoluciones de mercadería, otras salidas, generar planilla de despacho, y atención de requerimientos. Por lo tanto, se hace crucial el presente estudio, para detectar los problemas que más afectan la gestión del tiempo.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar de qué manera el uso del enfoque por procesos en la actividad directiva influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar de qué manera el uso del enfoque por procesos en la gestión de compras influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.
- b) Establecer cómo el uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.
- c) Determinar de qué forma el uso del enfoque por procesos en la gestión de stock de abastecimiento influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.
- d) Determinar de qué manera el uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

Reverón (2015) investigó el estudio “La Gestión del tiempo (time management) en la Universidad de la Laguna, (España). El autor concluyó que la mayor eficiencia y mejores resultados, debido a que permite desarrollar una adecuada programación de actividades basados en la priorización, y agrupación de tareas, y también facilita la toma de decisiones de actividades importantes, todo ello hará que los colaboradores se desempeñen con eficiencia.

Sánchez (2016) elaboró el estudio “Sistema de gestión por procesos en la empresa Constructora Castro & Barreno Cía. Ltda.”, tesis de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El estudio concluyó que el modelo de Gestión por Procesos, permite mejorar los diferentes procesos operativos de la organización, basada en lo sistemático, en el ordenamiento de la documentación detallada de las características de trabajo, permite levantar información lo que hace que haya mayor eficiencia a la empresa; así como permite optimizar la calidad del producto con la documentación estructurada, así como se enfoca de forma directa en las actividades que generan valor agregado tanto para la organización como para el cliente. El Sistema de gestión por procesos coadyuva a la estructuración y el ordenamiento de los procesos en las diferentes áreas operativas como el área de logística, que debe controlarse y evaluarse de manera permanente. Asimismo, se elabora planes de mejora para las actividades de trabajo que se realizan en cada proceso, las mismas que se justificarán a través de indicadores que permiten, en gran medida, el mejoramiento, y se entrega el

producto con el requerimiento establecido y a tiempo con el propósito que se logre la satisfacción de los clientes.

Barón (2017) investigó el estudio “Modelo de gestión por procesos en obras de restauración. Los pilares del trascoro de la catedral de Sevilla” en la Universidad de Sevilla, España. El estudio concluyó que, la ejecución de la obra ha mejorado, como resultado de una eficaz dirección de la ejecución de la obra, pues se aplicó el enfoque basado en procesos, por lo que las obras de restauración se finiquitó de manera oportuna, por lo que es evidente que tal enfoque garantiza la efectividad de los procesos que contribuye a elevar la satisfacción de los usuarios.

2.1.2 Antecedentes del estudio a nivel nacional

Vasquez (2015) elaboró el estudio “Modelo de enfoque basado en procesos para la mejora continua de la eficacia de una empresa metalmecánica” en Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El estudio concluyó que el modelo de enfoque basado en procesos permite integrar todas las funciones de la empresa, por ejemplo, en la logística específicamente en la gestión de compras, coadyuva a que mantenga los artículo, un buen mantenimiento de proveedores, adecuados requerimientos de cotización y requerimiento de generación de pedido. Entonces, el ente institucional y organizacional podrá hacer el suministro de un producto o servicio de acuerdo a los requisitos especificados, para que se satisfaga las necesidades y expectativas del cliente.

Donayre (2017) investigó el estudio “Gestión de almacén en una empresa constructora en el distrito de San Isidro-Lima 2017” en la Universidad César Vallejo. El estudio concluyó que, parte de las empresas constructoras, no desarrollan buen proceso de almacenamiento y, en ocasiones, no hay suficientes recursos

disponibles que permitan que los procesos de almacenaje se desarrollen de acuerdo a directivas internas, y de manera oportuna; por ello es crucial que la plana directiva tomen acertadas decisiones, para garantizar el éxito empresarial.

Silvestre (2020) investigó el estudio “Planeamiento, programación y gestión del tiempo de construcción de una obra de un edificio de oficinas en San Isidro - Lima” en la Universidad Nacional de Ingeniería. El estudio concluyó que se debe hacer la implementación, elaboración y desarrollo de las metodologías Lean Construction (construcción sin pérdidas) y el método de valor ganado en las empresas constructoras. Esta metodología permite que se reduzca los costos y el tiempo, para garantizar la eficacia y eficiencia de la construcción, pero también se logrará con un buen desarrollo un control concurrente y permanente.

Nina (2019) elaboró el estudio “Optimización de la producción mediante la integración de la gestión del tiempo de la guía PMBOK y las herramientas de lean construction en la ejecución de las partidas de estructuras de la construcción de una Institución Educativa en la ciudad de Arequipa”, en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El estudio concluyó que la gestión del tiempo es fundamental en las empresas sobre todo porque permite desarrollar una planificación del cronograma para realizar actividades en las funciones operativas, se define las actividades, se hace la secuenciación de las actividades, se hace la estimación de los recursos de las actividades, y se desarrolla el cronograma y control del cronograma para el desarrollo de las funciones operativas de la organización.

Oliva (2021) investigó el estudio “Estilos de liderazgo y productividad del área de operaciones del sector construcción en Lima Metropolitana,

Perú, 2020”, en la Universidad Científica del Sur. El estudio concluyó que, parte de los directivos de las empresas del sector construcción no ejercen un buen liderazgo, no desarrollan actividades directivas eficiente y eficaces, por lo que debería aplicar el enfoque por procesos en su desempeño directivo, que les permita gestionar el tiempo de manera exitosa y de estas forma producir más.

Cancino (2021) investigó el estudio “Análisis y propuesta de un plan de gestión logística para una empresa constructora”, en la Universidad Nacional de Trujillo. El estudio concluyó que, parte de las empresas constructoras, no desarrollan una buena gestión logística, por ello se debe desarrollar un plan para que se mejore tal gestión, que permita elevar el control físico de los inventarios, procesos logísticos adecuados que permite la identificación de cada artículo, por tanto, es pertinente que los directivos dispongan que apliquen el enfoque basado en proceso en la gestión de compras, de lo contrario habrá permanentes reclamos por parte de los clientes.

Galindo (2021) investigó el estudio “Gestión por procesos para mejorar el desempeño organizacional de una empresa constructora”, en la Universidad Peruana Los Andes. El estudio concluyó que, el Desempeño Organizacional de la Constructora Galysan, de 37% a un 67%, con una variación del 30%. Al respecto, las empresas constructoras, son gerenciadas, en parte, por directivos, no desarrollan de manera adecuada sus actividades directivas, debido a que no aplican el enfoque por procesos, por ello dificulta la optimización de la gestión del tiempo en la logística, sobre todo en la gestión de compras que incluya el mantenimiento de artículos, mantenimiento de proveedores, entre otros.

2.2 Bases teórico científicas

2.2.1 Gestión por procesos

2.2.1.1 Definición

De acuerdo a Miranda y Medina (2008) es la secuencia ordenada de actividades que tiene un producto con valor. El término valor, que es aquello que se aprecia o estima, es lo que el cliente percibe al recibir el producto. Al respecto, la gestión por proceso se presenta cuando interacciona entre las áreas de todos los procesos de una organización empresarial para que todas operen juntas, hacia metas estratégicas comunes. a gestión por procesos presenta una nueva manera de organización interna para nuestro negocio que viene a traer mayor flexibilidad y capacidad de adaptación al entorno, lo que permitirá que se mantengan competitivos en el mercado

Por ejemplo, en el proceso de Alta Dirección, los directivos desarrollan diferentes procesos, como por ejemplo, cuando elaboran, comunican, implantan, hacen el seguimiento y revisan las estrategias. También, el proceso de determinación, difusión, seguimiento y también revisa objetivos; así como el proceso de revisión del Sistema de gestión, entre otros.

Al respecto, en el contexto actual, la gestión por proceso es una manera de enfocar el trabajo, donde se busca de manera significativa el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante: el identificar, seleccionar, describir, documentar y mejora continua de los procesos. Entonces, un proceso es toda actividad o secuencia de actividades que ejecutan en las diferentes unidades y; como tal, hay que gestionarlo.

Los factores de un proceso, se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1

Factores de un proceso

Factores	Contenido
Personas.	El responsable y los miembros del equipo de proceso, todas ellas con los conocimientos, habilidades y actitudes adecuados. Al respecto, es esencial los recursos humanos tengan competencias profesionales para que la organización logre su misión.
Integración	Se realiza mediante el proceso de gestión de recursos humanos. Al respecto, es fundamental que se promueva la integración de manera responsable.
Materiales.	Materias prima, semielaboradas, información con las características adecuadas para su uso. Son integrados en el proceso de gestión de proveedores. Al respecto, es fundamental que la empresa tenga suficientes materiales para gestionar los procesos.
Recursos físicos.	Instalaciones, software, maquinaria, y hardware, que están adecuadas para su uso. Al respecto, es fundamental los recursos físicos para brindar buenas condiciones para el bienestar de los colaboradores y, de esta forma lograr los objetivos institucionales.
Métodos de instrucciones técnicas.	Métodos de trabajo, procedimientos, hoja de proceso. Es la descripción de la como se hará la utilización de los recursos. Se incluye el método de medición y seguimiento.
Medio ambiente.	Es el entorno en el que se ejecuta el proceso.

Nota. elaboración propia extraído de Miranda y Medina (2008)

En la siguiente tabla, se plasma las siguientes interacciones de los procesos

Tabla 2
Las interacciones de los procesos

Nro.	Interacciones de los procesos se producen a nivel de:
1	Input
2	Output
3	Salidas laterales
4	Entradas laterales o factores del proceso. Personas (Gestión de Recursos Humanos), Recursos de Materiales (Gestión de Proveedores) y Recursos Físicos (Mantenimiento).

Nota. Tomado de Vásquez (2015).

De acuerdo a Vásquez (2015), la gestión por proceso, es la asunción y ejercicio de responsabilidades acerca de un proceso, o sea, una agrupación de actividades, lo que incluye:

- La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras indispensables para que tenga lugar.
- La coordinación de sus actividades con coordinaciones pertinentes.
- La rendición de cuentas ante los grupos de interés.

2.2.1.2 Aplicación del ciclo de la gestión en la de procesos de la organización

Tabla 3

Aplicación del ciclo de la gestión en los procesos de la organización

Proceso	Contenido
Identificación:	Los procesos han existido desde siempre, aunque otra cosa bien diferente es que estén identificados, es decir, que se conozca su extensión y estén documentados para saber lo que se está hablando.
Medición:	Existe poca tradición de medir el funcionamiento de los procesos de mejora, a excepción de producción.
Control	El resto de procesos tampoco suelen estar controlados en el sentido que venimos utilizando esta palabra.
Mejora continua	Si se trata de objetivos de continuidad o incrementales; para conseguir la mejora continua. Es necesario que en la organización todo los miembros posean una cultura de calidad.
Reingeniería	Si se busca objetivos ambiciosos, que se califiquen como de ruptura o mejora puntual. Al respecto, es fundamental que se implemente la reingeniería de procesos de manera adecuada.
Innovación de procesos y sistemas,	La innovación en la gestión es preponderante para generar competitividad, así como

Nota: elaboración propia extraído de Miranda y Medina (2008)

Cabe indicar que la aplicación del ciclo de la gestión en los procesos de la organización, coadyuvan a que la organización desarrolle sus actividades de manera dinámica, que permite conseguir la misión de la organización, cumpliendo los diferentes procesos, como: identificación, medición, control, mejora continua, reingeniería, así como la innovación de procesos y sistemas.

2.2.1.3 Actividades de las gestión por procesos

Según Vásquez (2015), la gestión por procesos contiene las siguientes actividades.

- a) Se relacionan con los requisitos del cliente, de las partes interesadas y con la estrategia del ente económico con la asignación y comunicación de la misión del proceso (el objeto), su razón de ser y existir; así como los objetivos de calidad/funcionalidad, tiempo/servicio y costo del proceso. También asegura la responsabilidad del proceso, con las limitaciones que existen, de forma básica sobre los recursos.
- b) Se debe fijar los límites del proceso. Definición de las entradas y salidas, cliente o usuarios y proveedores del producto del proceso.
- c) Planificación del proceso. Representarlo de manera gráfica mediante un flujograma. Elaboración de la hoja de proceso, sistema de control y definición del equipo de proceso. Al respecto, es fundamental la planificación del procesos debe considerar programas estratégicos para que se cumpla sus objetivos establecidos.
- d) Identificación, caracterización, y comprensión las interacciones con el resto de procesos, especialmente, con el proceso del cliente: mapa de procesos de la organización empresarial como facilitador. Es fundamental que los colaboradores tengan presente el mapa de procesos está alineado a los objetivos estratégicos, para que se logre la misión organizacional de manera oportuna.
- e) Aseguramiento de la disponibilidad de recursos materiales, físicos, e información necesaria para la operación y el control del proceso, formalización correcta de la interacción con los procesos de apoyo y

de gestión. Al respecto, es esencial que la organización garantice que todos los colaboradores tengan los diferentes recursos para dinamizar la operatividad y el control del proceso.

f) Durante la etapa de ejecución del proceso, y cuando el responsable no sea el ejecutor directo, se involucra el gestor del proceso en la resolución de las influencias, en la eliminación de riesgos y se asegura del funcionamiento de los controles.

g) Medición y seguimiento. Se recoge los datos mediante las herramientas de medición del proceso que incluye el control, cuadro de mando, autoevaluación, auditoría, entre otros; con la frecuencia adecuada.

h) Periódica y; de forma sistemática, desencadenar el proceso de mejora continua del proceso. Obviamente tendrá sentido acometer su reingeniería o mejora radical. (Norma ISO 9004:2009, 2009; Norma ISO 9001:2008 (Pérez, 2012).

2.2.2 Enfoque basado en procesos

2.2.2.1 Aspectos generales

De acuerdo a Quiroz (2017), la gestión por procesos es un enfoque adoptado por la ISO 9001:2008 para la gestión de la calidad. ISO propone ocho principios y respeta en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Están incluidos en los requisitos del referencial; sin embargo, con diferente grado de exigencia. Equivalen a los valores sobre los que sustenta la cultura de la calidad.

Lo fundamental que el enfoque basado en procesos permitirá que se logre los resultados favorables para la organización, entonces, es preponderante que los grupos de interés interno que tengan una visión conjunta para conseguir los objetivos estratégicos de la organización, y deben poseer una cultura organizacional, donde haya una comunicación interna.

2.2.2.2 Principios de la ISO

Tabla 4

Principios que ISO propone considerar y respetar en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

Principios	Definición	Acciones
Enfoque a cliente	La organización empresarial está en función de sus clientes; por ello, debería comprender sus necesidades y expectativas actuales y futuras, satisfacerlas y mejorar su percepción	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de sus necesidades y expectativas actuales y potenciales. Integrarlas con los objetivos empresariales. • Comunicarlas en toda la empresa. • Equilibrio en la satisfacción de todas las partes interesadas: cliente, personal, suministradores, sociedad y propietarios. • Gestión operativa consistente con este principio; personas con las competencias necesarias. • Medir la satisfacción de los clientes para mejorarlas.
Liderazgo	Crear y mantener unidad de propósito y un ambiente interno que permita al personal involucrarse en la consecución de los objetivos de la empresa. Acciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una clara visión del futuro del ente económico y un esquema de valores compartidos. • Establecer objetivos y metas ilusionantes. • Implantar estrategias para que se consiga los objetivos. • Promover una comunicación abierta y honesta. • Desarrollar a las personas del equipo para que actúen libremente con responsabilidad y autoridad. • Comprender y dar respuesta a los cambios del entorno. • Comprometer a las personas con los objetivos.
Participación de las personas	El personal es el activo más importante de la empresa. Apoyar su aprendizaje y optimizar el conocimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda activa de oportunidades de mejor y de desarrollo de las competencias personales. • Fomento del trabajo en equipo para compartir conocimientos y experiencia. Implicarlas mediante la formación. • Innovación y creatividad para conseguir los objetivos del ente económico. • Responsabilidad en la resolución de problemas.

Nota. elaboración propia extraído de Pérez (2012)

Al respecto, es fundamental que, para que la organización logre la gestión de la calidad de sus procesos, debe cumplir con los principios de la ISO del Sistema de gestión de la calidad, que incluye el enfoque

a cliente, liderazgo, así como la participación de las personas, todo ello debe estar debidamente documentado, que permite la estructuración u ordenamiento de los proceso que permita que se consiga la misión, mediante el logro de los objetivos estratégicos. Por tanto, debe priorizar la atención de los grupos de interés interno y el grupo de interés externo. Además, la organización empresarial debe ser innovadora y se debe trabajar en equipo, y con responsabilidad social y con resolución de problemas.

Tabla 5

Continuación de principios que ISO propone considerar y respetar en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

Principios	Definición	Acciones
Enfoque basado en procesos	Los resultados deseados se consiguen más de forma eficaz cuando los recursos y las actividades se gestionan como un proceso.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender las necesidades de los clientes (internos y externos). • Evaluar los riesgos de los procesos. • Asignar un propietario a cada proceso. • Asignar los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos y usarlos de manera eficaz. • Evaluar su funcionamiento. • Identificar, formalizar y gestionar los procesos necesarios para la consecución de los objetivos deseados
Enfoque de Sistemas para la Gestión	Mejoramiento de la eficacia de la organización mediante la identificación, comprensión y gestión de un sistema de procesos interrelacionados.	<ul style="list-style-type: none"> • Definir y estructurar el Sistema de la Calidad. • Comprender las interacciones de los procesos. • Aplicación del ciclo PHVA. • Mejorar continuamente el Sistema de Gestión mediante la medición, evaluación y análisis.
Mejora Continua	Un propósito permanente para la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Que la mejora continua sea un valor cultural para todas las personas de la organización. • Dar actividades basadas en la prevención. • Fomentar el uso de las herramientas para el análisis y la resolución de problemas. • Involucración y pilotaje de la Dirección. • Determinación de un esquema de objetivos y medidas para orientar los esfuerzos de mejora. • Planificación de forma adecuada las iniciativas de mejora.

Nota. Elaboración propia

Se debe mejorar el uso del enfoque por procesos en la gestión de compras, que incluya el mantenimiento de artículos, mantenimiento de proveedores, así como las compras nacionales, importación, requerimiento de cotización, el requerimiento de generación de pedido, así como de aprobación de pedido. Con respecto al uso del enfoque por

procesos en programación de abastecimiento, que incluye la gestión de almacenes, descuentos para terceros, control de productos, cierre de almacén, alquiler de bienes, ingresos de mercaderías, alquiler de equipos; además, considera el uso de enfoque por procesos en la gestión de stock, incluye la recepción de mercadería, devoluciones a proveedor, control de stocks, la reposición de stocks, así como el inventario físico. Adicionalmente, el uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos, que incluye la salida de mercadería, devoluciones de mercadería, generación de planilla de despacho, atención de requerimiento.

Tabla 6

Continuación de principios que ISO propone considerar y respetar en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

Principios	Definición	Acciones
Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Las decisiones eficaces se basan en la información obtenida al analizar los datos recogidos, como cliente, procesos y productos.	<ul style="list-style-type: none"> • Recogida de datos e información relativa al objetivo. • Asegurar la fiabilidad y accesibilidad de datos e información. • Comprender la información • Toma de decisiones equilibrando análisis de datos con experiencia e intuición
Relaciones mutuamente beneficiosas con el suministrador	Los suministradores son un recurso externo valioso que hay que gestionar con eficacia para incrementar la capacidad de ambos, es decir, cliente y proveedor, para crear valor, productos y procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los suministradores clave para la consecución de los objetivos (estratégicos y operativos). • Equilibrio corto / largo plazo en las relaciones. • Desarrollo y mejora conjunta de productos y procesos. • Comprender y compartir la información sobre las necesidades del cliente común.

Nota. Elaboración propia

La Norma ISO 9001:2008, es un referente internacional para el diseño de Sistemas de Gestión de la Calidad o SGC.

Necesita la Norma ISO 9001:2008 debido a que permite que la empresa tenga evidencias a través de la documentación y su respectivo control, por ejemplo de los registros, auditoría Interna, control del producto no conforme, acción correctiva, acción preventiva. Todo ello, es crucial para el ordenamiento y estructuración de los procesos de logística, en este caso, en el sector construcción.

2.2.2.3 Requisitos Generales

De acuerdo a Moreira (2007), la organización debe establecer, documentar, así como la implementación y mantención un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar de forma continua su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma internacional.

2.2.2.4 Mejora continua

Para Vásquez (2015) la mejora continua de la capacidad y resultados, debe ser el constante objetivo de toda organización. Para ello se hace la utilización un ciclo PDCA, el cual se fundamenta en el principio de mejora continua de la gestión de la calidad. Es la base del modelo de mejora continua la autoevaluación. En ella se hace la detección de aspectos fuertes, que hay que tratar de que mantenga y áreas de mejora, cuyo objetivo deberá ser un proyecto de mejora. Al respecto, es fundamental que los colaboradores cumplan el principio de mejora continua, para que sea exitoso la gestión por procesos, que permita que se logre los objetivos organizacionales, para generar valor agregado y que los usuarios o los clientes se sientan satisfechos.

El ciclo PDCA de mejora continua, se esboza en la siguiente tabla:

Tabla 7
Ciclo PDCA

Componentes	Contenido	Actividades
Plan (planificar)	Organización lógica del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del problema y planificación. • Observaciones y análisis. • Establecimiento de objetivos que se debe conseguir. • Establecimiento de indicadores de control.
Do (hacer)	Correcta realización de las tareas planificadas	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación exhaustiva y sistemática de lo previsto. • Aplicación controlada del plan. • Verificación de la aplicación. • .Check (comprobar) Comprobación de los logros obtenidos. • Verificación de los resultados de las acciones realizadas. • Comparación con los objetivos.
Adjust (ajustar)	Probabilidad de aprovechar y hacer extensivo aprendizajes y experiencias adquiridas en otros casos	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los datos obtenidos. • Proponer alternativa de mejora. • Estandarización y consolidación. • Preparación de la siguiente etapa del plan.

Nota. Tomado de Pérez (2012)

El Ciclo PDCA es un aspecto preponderante que permite lograr lo planteado por la empresa constructora para mejorar una atención oportuna a los grupos de interés interno, así como considera la planificación, hacer, así como ajustar, la organización lógica del trabajo, así como el correcto desarrollo de tareas, así como la probabilidad de aprovechar y hacer extensivo aprendizajes y experiencias que se adquieren en otros casos; todo ello conllevará a que la organización desarrolle sus objetivos específicos.

2.2.2.5 Importancia de la gestión por procesos

La gestión por procesos es una alternativa de imprimir la calidad de los procesos en una organización, desechando los modelos tradicionales de gestión la organización. La gestión por procesos, permite que haya control efectivo y mantenimiento interno en los entes económicos.

Se desarrolla de manera vertical la mayor parte de la comunicación y existe varios responsables parciales del producto o servicio final que será dado al cliente.

La gestión por procesos, permite que los entes económicos se organicen de manera transversal y horizontal, dando la responsabilidad a uno o más líderes, y también promueve el trabajo en equipo, para el logro de objetivos comunes, debido a que tienen una visión compartida.

Por consiguiente, la gestión por procesos es una manera de organización diferente de la clásica organización funcional, y en el que permanezca la visión del cliente acerca de las actividades de la organización (Moreira, 2007).

2.2.2.6 Características de los procesos

Según Moreira (2007), todo proceso, para ser considerado como tal, debe cumplir una serie de características, tales como:

- Posibilidad de que sea definido. Al respecto, debe ser definido con precisión de los procesos en las organizaciones constructoras, que cada proceso consiga sus fines.
- Presentación de unos límites, que se especifiquen su comienzo y su terminación.
- Probabilidad de ser representado de manera gráfica. Los procesos deben explícitos de forma que los usuarios internos y externos lo comprendan.

- Probabilidad de ser medido y controlado, mediante indicadores que faciliten un seguimiento de su desarrollo y resultados e incluso mejorar. Al respecto, es fundamental los indicadores que permitan saber cómo se encuentran el logro de los objetivos.
- Existencia de un responsable, de la eficiencia y la eficacia del mismo entre otras muchas tareas. En la empresa, los responsables poseen competencias profesionales para que desarrollen sus actividades de manera adecuada, y de forma oportuna.

Es fundamental, las características de los procesos que permitan que se logre los objetivos de la organización, pero se logrará con la gestión del tiempo con la logística de las empresas constructoras que incluye la programación de actividades en base a la priorización, priorización de tareas, la agrupación de las tareas que tienen, determinación de tareas, programación de metas, control de momento, la obtención del contenido de su actividad, la verificación del uso que se le da al tiempo, uso del tiempo en el desarrollo de actividades, así como tener en cuenta el tiempo disponibles.

2.2.2.7 Actuaciones de la gestión por procesos

Para Moreira (2007), la gestión por procesos implica el desarrollo de las actuaciones siguientes:

Tabla 8

Actuaciones de la gestión por procesos

Nro.	Contenido
1	La identificación de los requerimientos, necesidades y expectativas de los diferentes destinatarios de las prestaciones y servicios públicos, así como de otros posibles grupos de interés.
2	La identificación de todos los procesos indispensables para la prestación del servicio público y la adecuada gestión de la entidad: procesos misionales, de soporte a la gestión y estratégicos; lo que se denomina mapa de procesos.
3	La definición del objetivo de cada uno de los procesos, así como de los beneficios que aporta a los grupos de interés a los que va dirigido.
4	La definición secuencial detallada y precisa, de las heterogéneas actividades que componen el proceso o procedimiento concreto, para el cumplimiento de los diferentes requerimientos, y en su caso su diagrama.
5	La definición de las obligaciones, así como de las autoridades y directivos encargados.
6	La definición de indicadores, que permitan la medición y control del desarrollo de la marcha adecuada del proceso.
7	La definición y desarrollo de un sistema de gestión que permita el seguimiento, evaluación y mejora continua, de la calidad de los procesos, y la prestación del servicio.
8	La implementación de sistemas de gestión normalizados o estandarizados.

Nota. Tomado de Moreira (2007).

Al respecto, las actuaciones de procesos que implica la identificación de los requerimientos, de los procesos necesarioa para prestar el servicio público, se debe definir el objetivo de cada uno de los procesos, la definición de las obligaciones, así como indicadores, entre

otros con la finalidad de que se mejore la calidad de los procesos en la gestión de compras, la programación de abastecimiento, gestión de stock, la gestión de despachos. Por tanto, es fundamental que para lograr los objetivos, con una buena gestión del tiempo.

2.2.2.8 Etapas de la gestión de un proceso

Para Pérez (2012), son los siguientes:

- Asignación y comunicación de la misión del proceso y los objetivos de calidad, tiempo / servicio y coste del proceso, relacionados con los requisitos del cliente y la estrategia de la organización empresarial.
- Fijación de los límites del proceso.
- Planificación del proceso, realización de la representación gráfica del proceso y señalar los indicadores y medidas del proceso y del producto.
- Establecimiento de la sucesión de los procesos y las distintas interacciones entre ellos.
- Asignación de los recursos indispensables, físicos y de información, para el desarrollo y el seguimiento (control) del proceso.
- Ejecución del proceso. Es fundamental que se cumpla de acuerdo a la teoría del enfoque por procesos.
- Medición y seguimiento del proceso. Es esencial, que se mida y se haga el seguimiento de los procesos.
- Se debe hacer propuestas de acciones correctoras y ejecutarlas si se observa alguna desviación con relación a los objetivos.
- Se debe dar inicio del proceso de mejora continua del proceso.

2.2.3 Uso del enfoque por procesos en la logística

2.2.3.1 Definición

Es la aplicación del enfoque por procesos de la actividad directiva que involucra la planificación, organización, dirección y control de los recursos, como los materiales, humanos, financieros y tecnológicos. Proporcionan el direccionamiento a los demás procesos que se orientan a lograr concretizar la misión y visión de la empresa. (Vásquez, 2015).

2.2.3.2 Componentes

a) Uso del enfoque por procesos en la gestión de compras

Considera las necesidades de los usuarios internos. La evaluación de los riesgos de los procesos. La asignación de un responsable para cada proceso de la gestión de compras. La evaluación del funcionamiento en los procesos de la gestión de compras. Considera la identificación, la formalización y la gestión de los procesos primordiales para el logro de los objetivos deseados sobre la programación de compras. Asimismo, considera lo siguiente:

- Mantenimiento de artículos

Son todas las acciones que tienen como objetivo que se preserve un artículo o restaurarlo a un estado en el cual se pueda hacer el desarrollo de alguna función que se requiere.

Al respecto, es fundamental que el mantenimiento de artículos es esencial para desarrollar actividades sólidas con la adecuada toma de decisiones. El mantenimiento suele ser ejecutado por especialistas en la materia (Bendezú, 2014).

- Mantenimiento de proveedores

Es el procedimiento mediante el cual continúa en determinado estado, situación, en ese caso los proveedores a quien se le compra los artículos teniendo en cuenta el perfil del proveedor según la ficha o las condiciones de compra de artículo por cada proveedor, como son: el precio pactado, las formas de pago, y el plazo de entrega.

- Compras nacionales

Son aquellas las compras nacionales que se desarrollan dentro de las fronteras de un país, apegadas a las leyes del mismo.

- Importaciones

Son la base del comercio internacional, las importaciones, junto con las exportaciones. La importación de bienes de manera normal se necesita la participación de las aduanas, tanto en el país de importación como en el país de exportación y son a menudo sujetos a cuotas de importación, aranceles y acuerdos comerciales (Pérez, 2012).

- Requerimiento de cotización

Es preciso indicar que la cotización es un documento informativo que el departamento de compras de un ente económico utiliza para que se estable una negociación. Este documento no genera ninguna forma de registro contable, sino que sólo pretende colocar su precio justo a un bien o a un servicio.(Vásquez, 2015).

- Requerimiento de generación de pedido

Es la actividad que causa el movimiento de los productos y el cumplimiento de los servicios solicitados, e influye en el tiempo del ciclo del pedido. Al respecto, el requerimiento de generación de pedido es un proceso preponderante para las empresas constructoras, por tal razón debe realizarse cumpliendo las directivas internas.

- Requerimiento de aprobación de pedido

Es la actividad que causa el movimiento de los productos. Al respecto, es fundamental que este proceso se desarrolle manera correcta y sobre todo cumpliendo las directivas internas.

b) Uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento

Considera la necesidades de los usuarios internos. Refiere a la evaluación de los riesgos de los procesos. La asignación de un responsable para cada proceso de la programación de abastecimiento. La asignación de los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos y usarlos de manera eficaz. La evaluación del funcionamiento en los procesos de la programación de abastecimiento. Considera la identificación, la formalización y la gestión de los procesos primordiales para el logro de los objetivos deseados sobre la programación de abastecimiento. (Ulloa, 2009).

- Gestión de almacenes

Es una de las tareas más importantes y minuciosas que se presentan en toda organización, la cual debe de guardar de manera momentánea insumos, materias primas e incluso productos terminados, en la realidad diversos autores dan su apreciación al respecto, para Bureau (2011) lo define como:

Es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén y hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, semielaborados y/o terminados, así como el tratamiento de la información generada (Estela, 2016).

- Distribución

La distribución del almacén es fundamental en la gestión del mismo, ya que permitirá que se realicen todos los procesos, actividades y funciones de una manera óptima facilitando el cumplimiento de las tareas asignadas para cada uno de los colaboradores inmersos en el área de almacén. (Bendezú, 2014).

- Seguridad

La seguridad debe ser adecuada y efectiva sobre todo en el área de almacén, que incluye diferentes materiales, productos, insumos, insumos, equipos, entre otros. Por tanto, requiere las condiciones físicas, básicas y ambientales, para proteger o resguardar los componentes de un almacén.

- Control, productos y críticos

Al respecto, en una organización, es crucial el proceso de control en los diferentes procesos, así como los productos para asegurar que la organización se desarrolle de manera sistémica y estructurada para que pueda conseguir los objetivos del estudio.

- Cierre de almacén

- Alquiler de bienes

- Ingresos de mercadería

- Alquiler de equipos

c) Uso del enfoque por procesos en la gestión de stock

Según Goldemberg y Shapira (2007), considera las necesidades de los usuarios internos; la evaluación de los riesgos de los procesos. La asignación de un responsable para cada proceso de la gestión de stock. La asignación de los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos y usarlos de manera eficaz. La evaluación del funcionamiento

en los procesos de la gestión de stock. Considera la identificación, la formalización y la gestión del stock en los procesos vitales para el logro de los objetivos deseados sobre la programación de compras. Y considera lo siguiente:

- Recepción de mercadería

Es el proceso por el cual un conjunto de material o producto (o conjunto de productos) procedentes de la fuente de suministro (proveedor, fábrica) ingresan al almacén con el objeto de ser clasificados, controlados e introducidos en el SGA (Sistema de Gestión de Almacén) para su posterior ubicación dentro de las propias instalaciones de almacenamiento y estar en disposición de ser enviados al cliente o consumidor final según los requerimientos de envío.(Bureau, 2011).

- Devoluciones a proveedores

Devolución de mercancías o mercaderías a los proveedores es el proceso mediante el cual un cliente que ha comprado una mercancía previamente la devuelve a la tienda y a cambio, recibe efectivo por devolución o, en algunos casos, otro artículo (igual o diferente, pero de valor equivalente) o un crédito para usar en la tienda.(Bendezú, 2014).

- Control de stocks

Controlar los productos y materiales almacenados con el fin de ofrecer un servicio constante a la demanda existente con la máxima fiabilidad, rapidez, versatilidad y calidad al menor coste posible. (Estela, 2016).

- Reposición de stocks

Es volver a poner o colocar a algo.

- Inventario físico

El proceso de Inventario Físico requiere de una verificación periódica de las existencias del Activo Fijo con que cuenta una organización a efecto de comprobar el grado de eficacia en la administración y control de sus bienes.(Mallar, 2010).

Ventajas de un inventario físico

- Permite tener totalmente ordenados los bienes de la organización empresarial, cuantificados, codificados e identificados.
- Permite la verificación de las diferencias entre los registros de existencias físicas y las existencias en libros.
- Conocimiento de la inversión real del activo fijo en el ente económico.

d) Uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos

Considera la necesidades de los usuarios internos. Refiere a la evaluación de los riesgos de los procesos. La asignación de un responsable para cada proceso de la gestión de despachos. La asignación de los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos y usarlos de manera eficaz. La evaluación del funcionamiento en los procesos de la programación de la gestión de despachos. Considera la identificación, la formalización y la gestión de los procesos primordiales para el logro de los objetivos deseados sobre la gestión de despachos. (Miranda y Medina, 2008).

Considera el enfoque de procesos en el control de recursos materiales, enfoque de procesos en el control de recursos humanos, enfoque de procesos en el control de recursos financieros, enfoque de procesos en la planificación de recursos tecnológicos.

- Salida de mercadería

- Devoluciones de mercadería
- Generar planilla de despacho
- Atención de requerimiento

2.2.4 Gestión del tiempo

2.2.4.1 Teoría

Modelo de Macan (1994)

Macan (1994) en su modelo destaca las metas, las prioridades y la mecánica de gestión del tiempo. Estas conductas están de manera positiva que se relacionan con el control percibido del tiempo. Sin embargo, la satisfacción del trabajo influye de manera positiva tanto en la gestión del tiempo como en el propio individuo (Claessens et al., 2007).

Por todo ello, Claessens et al. (2007) afirman que los resultados de esto implican que gracias a la aplicación de programas de gestión y administración del tiempo el individuo es capaz de percibir un control sobre las tareas que se pueden hacer en su jornada laboral, se genera una cierta autoconfianza en el sujeto en base a este sentimiento de control que ocasiona una influencia positiva acerca de las tensiones y los aspectos somáticos, donde se consigue una mayor satisfacción en el trabajo. También, se determinó que el establecimiento de objetivos son actividades que están, en gran medida relacionadas con resultados tales como control percibido del tiempo y la satisfacción en el trabajo se comprobó que establecer unos objetivos y priorizar las tareas. También se ha considerado importante la planificación a corto plazo frente a la planificación a largo plazo, ya que los planes a corto permiten flexibilidad y pueden ser ajustados ante cambios rápidos o situaciones impredecibles (Claessens et al., 2007).

2.2.4.2 Evolución de la gestión del tiempo

De acuerdo McCay (1959) o Drucker (1967) citado por Reverón (2015) propusieron métodos para mejorar los problemas de administración del tiempo ocasionados en los puestos de trabajo. Precisamente el modelo de McCay (1959) de gestión del tiempo es uno de los más referenciados en la literatura.

- El concepto utilizado por McCay (1959) sobre la gestión del tiempo le llevó al planteamiento y organización de un programa de formación, el cual sigue utilizándose hoy en día en muchas organizaciones. Se fundamenta este método en la planificación diaria, así como el aprendizaje sobre la priorización de las tareas y cómo se debe gestionar los imprevistos.

- Posteriormente Drucker (1967) también reconocería la importancia de una adecuada gestión del tiempo, sobretodo en el ámbito de la dirección, formalizando el concepto y el enfoque en el lugar de trabajo. Es entonces cuando se empieza a enlazar la gestión del tiempo con la eficiencia. Drucker (1967), en un capítulo titulado "Conoce tu tiempo", expresaba todas las consecuencias que ocasionaba la pérdida de tiempo, tanto en el plano personal como para la organización. Además de advertir los riesgos de que se pierda el tiempo, también reconocería que la planificación de las tareas no siempre se enfocaría a la terminación del trabajo previsto, acerca de una fuerte presión de tiempo. Otras herramientas que se recomienda eran la planificación diaria, el otorgamiento de prioridades o la forma de que se gestione tareas e inesperados asuntos.

- Todos estos remedios se podrían ver influenciados fácilmente por la presión del tiempo de realización o por el bajo control de la tarea por parte del sujeto (Claessens et al., 2007).

2.2.4.3 Definición de la gestión del tiempo

Tabla 9

Definición de la gestión el tiempo

Autor	Definición
Cladellas (2008)	se han interesado por la relación entre la gestión del tiempo y factores de riesgo psicosocial con indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral.
Claessens et al. (2007) y Hellsten (2012)	la gestión del tiempo ha sido descrita relacionándola con muchas disciplinas y muchos términos diferentes, donde se incluya la espontaneidad, el equilibrio, la flexibilidad y el control sobre el tiempo. La gestión del tiempo se ha definido como el proceso por el cual una persona consigue realizar de manera más eficaz las tareas y metas, un proceso por el cual una persona obtiene el control del momento y del contenido de su actividad. La planificación de conductas se relaciona con la gestión del tiempo, tales como la programación, metas y actividades, priorización haciendo listas de tareas, agrupar las tareas que tienen como objetivo un uso eficaz del tiempo, llevar un seguimiento de las conductas que tiene como objetivo observar el uso del tiempo en la realización de actividades, etc.
Crutsinger (1994)	la gestión del tiempo consiste en determinar lo que uno debe hacer para fijar objetivos, decidir qué actividades son las más importantes y darse cuenta de que otras actividades tendrán que ser programadas en base a la priorización
Aponte y Pujol (2012)	establecen que la gestión o administración del tiempo es un proceso en el que se establecen metas u objetivos claros, se determinan las herramientas que favorecen la gestión del tiempo, se tiene en cuenta el tiempo disponible y se verifica el uso que se le da al tiempo, es decir, la percepción del control que se tiene del uso del tiempo personal.

Nota. Elaboración propia

2.2.4.4 Instrumentos de medición de la gestión del tiempo

Respecto a la revisión de los instrumentos de análisis e investigación de la gestión del tiempo Claessens et al. (2007) afirman que en los estudios se han utilizado principalmente cuestionarios de auto-informe, es decir, toda la información verbal es dada por el individuo sobre sí mismo o un determinado comportamiento.

Hellsten (2012) afirma que se identificaron dieciséis instrumentos comercialmente disponibles que fueron publicados entre los años 1976 y 1995, donde siete de estos fueron desarrollados para los empleados y gerentes, cinco fueron desarrollados para los estudiantes, y un instrumento fue desarrollado para maestros.

2.2.4.5 La gestión del tiempo como competencia del directivo en la empresa

Peter Drucker muestra la preponderancia que tiene administrar de manera adecuada, para ello es que la plana directiva y los colaboradores desarrollen una adecuada gestión del tiempo para que se consiga la eficacia y eficiencia en todos los procesos. Los entes organizativos valoran cada vez más dicha gestión, ya que mejora la productividad y la competitividad del ente económico. Los directivos deben poseer sólidas habilidades directiva para que se logre objetivos de forma oportuna.

Con respecto al liderazgo, mayormente muchos directivos y profesionales, se quejan de la larga lista de tareas que deben desarrollar; por ello es crucial que los directivos optimicen la gestión del tiempo. Por ejemplo la plana directiva o los responsable del Área de Logística en el sector construcción, deben desarrollar una adecuada programación de metas, basado en la determinación de prioridades, para el desarrollo de la gestión de compras, la gestión de

abastecimiento, la gestión del stock y la gestión de despachos. No obstante, todos los integrantes del ente económico, incluso los directivos, cuentan con el mismo tiempo con respecto a las horas que tiene el día para que se desarrolle las tareas. Al respecto, es esencial que la plana directiva desarrolle un liderazgo efectivo y ético, para que dirija la organización de forma activa para que logre los objetivos organizacionales.

2.2.4.6 Deficiente gestión del tiempo y sus implicaciones

Tabla 10

Deficiente gestión del tiempo y sus implicaciones

Implicaciones	Contenido
Una deficiente gestión del tiempo implica que	- Se esté atrapado en el día a día. - Se pierden de vista los objetivos. - Se hacen cosas poco importantes. - Precipitación. - Tensión.
Las respuestas más habituales ante la falta de tiempo son	- Trabajar más horas. - Trabajar más deprisa. - Pensar en que lo haga otra persona. - Posponer las tareas a realizar.
Y las consecuencias de esta falta de tiempo llevan a	Realizar jornadas demasiado largas. - Estar estresado. - Padecer problemas de salud. - Tener sentimientos de frustración. - Cometer errores.

Nota. elaboración propia extraído de Mengual, Juárez, Sempere y Rodríguez, (2012) citado por Reverón (2015)

De acuerdo a Reverón (2015), en los entes organizativos los directivos y los colaboradores deben tener en cuenta que para administrar adecuadamente el tiempo en la organización debe aceptarse en primer lugar que el tiempo constituye un recurso escaso, limitado, no almacenable, ni acumulable ni intercambiable. En segundo lugar, al

personal, el capital o el conocimiento. Y en tercer lugar, que una inadecuada gestión del tiempo dificulta utilizar eficientemente los demás recursos (Mengual, Juárez, Sempere y Rodríguez, 2012).

2.2.4.7 Componentes de la optimización de la gestión del tiempo

a) Eficacia de actividades o tareas

Según Reverón (2015) la programación de actividades en base a la priorización, de tareas, agrupación de las tareas que tienen, determinación de tareas y decisión sobre actividades importantes.

- Programación de actividades en base a la priorización

Lo que hace el programa de trabajo, en este sentido, es sistematizar las actividades que se planean realizar como un proyecto o a una iniciativa.

- Priorización de tareas

Al respecto, es preponderante que las organizaciones en cada área desarrollen la priorización de tareas para el desarrollo de una buena gestión del tiempo, sobretodo el área de logística.

- Agrupación de las tareas que tienen

Son el conjunto de actividades que posee durante su jornada laboral.

- Determinación de tareas

Es la decisión con relación a alguna situación a resolver.

- Decisión sobre actividades importantes

Poner fin a una situación; es decir, impone un cambio de estado.

b) Eficacia de objetivos y metas

De acuerdo a Reveron (2015) la eficacia es el cumplimiento con calidad y cumpliendo las normas, para conseguir los objetivos y metas que la organización establece.

- Establecimiento de objetivos y metas

El objetivo es una meta o finalidad que se logra con la combinación de los diferentes recursos. La meta es producto deseado que un ente económico planea y se compromete a que se consiga un punto final deseado personalmente en un ente económico en algún desarrollo asumido.

- Programación de metas

Hace referencia a que se idee y ordene las tareas que se desarrollarán en el marco de un proyecto; cada actividad de un área debe poseer sus metas de logro, y los responsables deben aplicar los principios de calidad para lograr que lo que se ha programado se cumpla. Cabe indicar que haya metas en la logística de la construcción, por ejemplo en el proceso de la gestión de compras, de abastecimiento y de despacho. Al respecto, es esencial que las organizaciones empresariales logren sus metas empresariales, que se logrará con una adecuada programación de metas.

c) Valoración de la gestión del tiempo

La valoración de la gestión del tiempo considera la obtención del control del momento, obtención del contenido de su actividad, verificación del uso que se le da al tiempo, uso del tiempo en la realización de actividades.

Además, considera los siguiente:

- Obtención del control del momento.
- Obtención del contenido de su actividad.

- Verificación del usos que se le da al tiempo
- Uso del tiempo en la realización de actividades
- Determinación de herramientas que favorecen la gestión del tiempo
- Tener en cuenta el tiempo disponible

2.2.5 Gestión del tiempo en la logística del sector construcción

2.2.5.1 Definición

La gestión del tiempo en la logística del sector construcción es la agrupación de procesos o actividades, como la planificación de la gestión del cronograma de la adquisición de bienes y servicios, la definición de actividades y la secuencia de actividades, la estimación de los recursos de las actividades, la estimación de la duración de las actividades, desarrollar el cronograma y el control del cronograma para la adquisición de bienes y servicios, es el proceso de monitoreo el estado de las actividades de la adquisición de bienes y servicios.

La logística es una de las partes medulares de la gestión de la cadena de abastecimiento que se encarga de la planificación; implementación y control del flujo directo y reverso; y almacenamiento eficaz y eficiente de bienes, servicios e informaciones, desde el punto de origen hasta el punto de consumo de forma de satisfacer a cabalidad las necesidades del cliente” (Council of Logistics Management, 2004, citado por Ulloa, 2009).

La logística tiene la función de hacer la coordinación, y planificación de diferentes actividades para que el producto llegue al usuario final en el tiempo oportuno, con las cantidades que se necesitan, con la calidad demandada y al mínimo costo.

Entre las actividades logísticas son: Compras, transporte, manejo de inventarios, flujos de información y procesamiento de pedidos.

De acuerdo a Ulloa (2009) la logística puede subdivirse en:

Logística externa: se encarga del flujo de materias primas e insumos desde afuera para adentro del ente económico.

Logística interna: se focaliza en el movimiento de los materiales dentro del ente económico.

Logística de entrega: se ocupa de la distribución de los productos a los clientes.

Por tanto, de acuerdo a Ulloa (2009) la logística en la construcción es un proceso multidisciplinario que se aplica a una obra determinada para que se asegure el suministro, almacenamiento y distribución de los recursos en los frentes de trabajo. A continuación, en la siguiente tabla se presenta los tipos de logística:

Tabla 11

Tipos de logística

Tipo de logística	Contenido
Logística Externa (de abastecimiento):	Se responsabiliza de la provisión de materiales, equipos y personal que se necesita para la producción de las edificaciones. Entre las actividades que agrupa están: planear y procesar las adquisiciones; calificación, selección y adquisición; transporte de recursos hasta la obra; pago a los proveedores, entre otros.
Logística Interna (de obra):	Se encarga de los flujos físicos y de informaciones indispensable para que se ejecute los procesos constructivos en la obra.

Nota. Elaboración propia

2.2.5.2 La gestión de la cadena del abastecimiento

De acuerdo a Ballard (2008), la cadena de abastecimiento es la agrupación de redes de organizaciones que están rodeadas, mediante de enlaces corriente arriba y corriente abajo, en los diferentes procesos

y actividades que generan valor en forma de productos o servicios en las manos del cliente final. Se define la gestión de la cadena de abastecimiento como la práctica de un grupo de personas naturales y jurídica que trabajan de manera colaborativa en una red de procesos que se interrelacionan y se estructuran con el propósito de que se satisfaga los requerimientos del cliente final mientras todos los miembros de la cadena se recompensan.

La gestión de la cadena de abastecimiento debe desarrollarse de forma estructurada y con el cumplimiento de las directivas internas, para ello la plana directiva debe tomar decisiones acertadas, que garanticen el éxito de los entes económicos.

La cadena de abastecimiento está conformada por el propietario o inversionista, proyectistas, contratista principal, proveedores y clientes (Mossman, 2007, citado por Ulloa, 2009).

2.2.5.3 Tipo de decisiones para el abastecimiento en la construcción

Aplicando la logística anticipadamente, el proceso de abastecimiento define los siguientes aspectos:

Aspectos
¿qué abastecer?, ¿de qué marca abastecer?, ¿de qué proveedor abastecer?, ¿cuánto abastecer?, ¿cuándo abastecer? ¿dónde abastecer? ¿qué abastecer? no sólo implica definir el tipo de insumo sino también cuál será su origen. Por ejemplo: no sólo basta con establecer que necesito un concreto de 210 kg/cm ² para las losas sino que se debe definir si se fabricará en obra o se comprará (concreto premezclado).
las decisiones en la logística consideran la resolución de las siguientes interrogantes:
¿el material a emplear se fabricará en la obra o se comprará hecho? ¿la mano de obra será propia o subcontratada?, ¿el equipo se comprará o alquilará?

Nota. Elaboración propia

Este tipo de interrogantes se les conoce respectivamente como la decisión de comprar o fabricar, decisión de emplear mano de obra propia o subcontrato y la decisión de comprar o alquilar equipos. (Goldemberg, 2007).

Al respecto, es fundamental que se desarrolle estas decisiones en las empresas de la construcción, con la finalidad de que tomen buenas decisiones, y de esta forma puedas desarrollar adecuadamente sus proyectos de construcción, que permita optimizar su rentabilidad y brindar calidad en el servicio; sin embargo, muchas empresas no están preparadas para desarrollar el enfoque por procesos en la logística, por lo que los gerente de las empresas constructoras conjuntamente, con la cámara de comercio, deberías desarrollar actividades de socialización y sensibilización de la importancia del uso del enfoque por procesos en este sector.

2.2.5.4 Decisión de fabricación o adquisición de materiales

Trata si la organización va a generar, en forma interna, y con sus propios recursos, los materiales; o si los va a adquirir de un proveedor. Está vinculada este tipo de decisión con los materiales semielaborados o elementos.

Mayormente, estas decisiones está en función de varios factores, como: el espacio que se necesita para que se almacene las materias primas, con el fin de que se fabrique el producto, la cantidad recursos que se necesita para la fabricación de los productos, el plazo de entrega, entre otros.

Alguna de las ventajas que tiene el fabricar son que el producto se obtiene en el momento que se desee, mayormente el costo es menor, etc. Las ventajas que se tienen a favor de la compra son la eliminación

del tiempo y recursos invertidos en la fabricación de los productos, permite a las organizaciones concentrarse en la ejecución de otras actividades, etc. (Ulloa, 2009).

2.2.5.5 Decisión de emplear mano de obra propia o subcontratar

Al ser cada obra de construcción única, la especialización de la mano de obra es mucho más complicado lo que hace que existan bastantes actividades con las cuales los obreros no están muy bien familiarizados (Soto, 2012).

Para una organización constructora con varias obras es más complicado desarrollar el control al personal; y muy costoso el traslado a los obreros y equipos por lo que se opta por subcontratar muchas veces. No obstante, también tiene aspectos negativos como la calidad del producto final que puede ser deficiente si la selección del subcontratista no es la correcta y está basada únicamente en el menor precio (Soto, 2012).

2.2.5.6 Decisión de alquilar o comprar equipos

Los equipos son recursos fundamentales para el desarrollo de las obras de construcción, debido a que existen bastantes que son difíciles o imposibles de realizar de manera manual (Soto, 2012).

Asimismo siempre se tiene la posibilidad de que se alquile un equipo más moderno. En cualquiera de los tres tipos de decisiones se deben considerar tanto las ventajas como desventajas que ofrecen ambas alternativas y que variarán dependiendo del caso a evaluar (Mora, 2009).

Actividades primarias - Logística de entrada

Uno de los principales problemas del sector construcción es que su sistema logístico se encuentra mayormente integrado de manera funcional. Como sigue el contexto mundial cambiando de forma permanente, por ello los entes económicos deben hacer notar una visión logística. Existen dos sistemas de logística muy bien definidos. En su mayoría las obras de las grandes constructoras no toman en cuenta las directivas de la oficina principal y realizan las adquisiciones en forma directa, pues consideran que lo realizarán de forma más eficaz. (Ponce, 2004).

- Operaciones

Se orientan el área de operaciones a las tareas propias de construcción. En los entes organizativo de construcción, mayormente, existe una gerencia de operaciones, que es responsable de otras gerencias más especializadas que pueden hacer la presentación de una división en líneas de negocios como obras civiles, electromecánicas especiales entre otras (Serpell, 2004).

- Logística de salida

Para el sector construcción no se aplica, debido a que esta etapa se refiere a la distribución de productos y/o servicios; y en este sector no se utiliza el concepto de distribución, ya que el producto en sí, es decir la obra, se lleva a cabo en el lugar de entrega. (Ponce, 2004).

- Marketing y ventas

En el contexto actual en toda organización es más preponderante el marketing; así como la promoción de inversiones. Una nueva forma de trabajo de esta área es la de llegar a ser Promotor de Inversiones, es decir buscar clientes con proyectos rentables o averiguar que es lo que desean los clientes y plantearles los proyectos. (Soto, 2012).

- Atención al cliente

La atención al cliente para toda organización es una prioridad, debido a que si se le da una adecuada atención a los clientes, habrá más fidelización y por ello, generará más rentabilidad. Hacer participar en el desarrollo del proyecto al inversionista es fidelizarlo y lograr que en el futuro sea más fácil para que dé nuevos proyectos (Soto, 2012).

Actividades secundarias – Administración

En la construcción, de apoyo, realmente, la administración. Realizan como labor sustantiva la búsqueda de la mejor alternativa de financiamiento, labor contable y consolida la información de los ingresos y egresos del ente económico. Se da en la búsqueda de la mejor alternativa, el mayor aporte que puede brindar a la cadena de valor de financiamiento (Soto, 2012).

- Recursos humanos

El contexto global hace que las grandes organizaciones estén obligados a seleccionar mejor a su personal y la capacitación permanente de su personal en nuevas técnicas de construcción. Esta búsqueda de un mejor personal no necesariamente es más costosa debido a la crisis económica actual (Soto, 2012).

- Desarrollo tecnológico

Optimizar los tiempos de entrega sin considerar, necesariamente los costos en los que se incurren por su utilización, por lo que es fundamental las mejores tecnologías.

El uso de software especializado, se preenta en gran medida.

- Logística

Se refiere a las adquisiciones de artículos de uso administrativo, no es el mismo relacionado con las actividades de construcción. Cada obra es autónoma y realiza sus propias compras (Soto, 2012).

2.2.6 La calidad en el sector construcción

2.2.6.1 El sector construcción

Desde el punto de vista de la organización y estructura en una empresa de construcción, se debe considerar diversos aspectos diferenciales significativos, por eso antes de comenzar a estudiar la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad en el sector construcción se hace un recuento de las diferencias entre ambas industrias (Ulloa, 2009).

Estas diferencias mostradas son el resultado de la recopilación de cuadros similares y de la experiencia propia en los diferentes proyectos de construcción. (Ulloa, 2009).

2.2.6.2 Origen de la calidad en el sector construcción

Este sector por su particularidad cambio de forma radical en la manera de trabajar, ya que se generan niveles de competencias. A raíz de este cambio se empezó a aplicar las herramientas de gestión que ya se utilizaban en el resto de industrias con el objetivo de que se busque el menor costo sin que se altere la calidad del producto. Con esto se generó un lenguaje en común en los proyectos, facilitando la interacción entre empresas de diferentes áreas, sectores y nacionalidades. (Hastak, 2000).

2.2.6.3 La calidad en la construcción

Según Goldemberg y Shapira (2007), las fundamentales causas que contribuyen a la consolidación de la calidad son:

- Se determina que se necesita un gran esfuerzo económico, debido a que los clientes son cada vez más exigentes y hacen el reclamo de mayor calidad en un producto que les supone un gran esfuerzo económico.
- Podría ser preponderante, en construcción, sobre el costo de la no calidad, Las organizaciones han tomado conciencia que el “costo de la no-calidad” en construcción puede llegar a ser importante.
- Según un artículo del Instituto Tecnológico de México los costos de calidad representan alrededor del 5 al 25 % sobre las ventas anuales, aspecto que puede ser considerado en el gobierno.
- El uso de diferentes cambios normativos, s en temas de calidad a nivel mundial, las cuales se interrupe con fuerza en la actividad constructora para que se garantice la calidad. Estas razones justifican que el aumento de la calidad sea hoy un objetivo prioritario para la supervivencia en el sector.

- La certificación del control de calidad nos da la certeza de estar comprando un producto confiable, con una bajísima probabilidad de defectos.

2.2.6.4 La calidad y el sector construcción en el Perú

Desarrollo de la calidad en el sector construcción

De acuerdo a Ulloa (2009), las empresas producto de las innovaciones tecnológica y empresariales, requieren ser más competitivas, por lo que las empresas peruanas para estar a la orden del día y sobre todo mantenerse en marcha, debe considerar dentro de sus formas de trabajo las diferentes herramientas de gestión, producción y seguridad utilizadas por las empresas del primer mundo.

2.3 Definición de términos básicos

Administración:

Conjunto ordenado y sistematizado de principios, técnicas y prácticas que tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización a través de la provisión de los medios necesarios para obtener los resultados con la mayor eficiencia, eficacia y congruencia; así como la óptima coordinación y aprovechamiento del personal y los recursos técnicos, materiales y financieros. (Munch,2010).

Cliente:

Organización o persona que recibe un producto (interno o externo a la organización. (Miranda y Medina 2008).

Efectividad:

Cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados. (Munch,2010).

Eficacia de actividades o tareas

La eficacia de actividades y tareas es desarrollar las tareas con calidad y cumpliendo las normas y directivas en la programación de actividades en base a la priorización, priorización de tareas, agrupación de las tareas, determinación de tareas, decisión de actividades importantes. (Reverón, 2015).

Eficacia de objetivos y metas

La eficacia de actividades y tareas es desarrollar las tareas con calidad y cumpliendo las normas y directivas en el establecimiento de objetivos y programación de metas. (Referón, 2015).

Valoración de la gestión del tiempo

Se da cuando se control el momento para optimizar el tiempo, la obtención del contenido de su actividad, verificación del uso que se le da al tiempo, uso del

tiempo en la realización de actividades, y tener en cuenta el tiempo disponible. (Ulloa, 2009).

Eficiencia:

Es la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización. (Munch,2010).

Enfoque por procesos en la logística

Es la aplicación del enfoque por procesos de la actividad directiva que involucra la planificación, organización, dirección y control de los recursos, como los materiales, humanos, financieros y tecnológicos. . Proporcionan el direccionamiento a los demás procesos que se orientan a lograr concretizar la misión y visión de la empresa. (Vásquez, 2015).

No conformidad:

Incumplimiento de un requisito. (Miranda y Medina 2008).

Requisito:

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (Munch,2010).

Uso del enfoque por procesos en la gestión de compras

Considera las necesidades de los usuarios internos. La evaluación de los riesgos de los procesos. La asignación de un responsable para cada proceso de la gestión de compras. La asignación de los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos y usarlos de manera eficaz. La evaluación del funcionamiento en los procesos de la gestión de compras. Considera la identificación, la formalización y la gestión de los procesos primordiales para el logro de los objetivos deseados sobre la gestión de compras de compras. (Bendezú, 2014).

Uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento

Considera la necesidades de los usuarios internos. Refiere a la evaluación de los riesgos de los procesos. La asignación de un responsable para cada proceso de la programación de abastecimiento. La asignación de los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos y usarlos de manera eficaz. La evaluación del funcionamiento en los procesos de la programación de abastecimiento. Considera la identificación, la formalización y la gestión de los procesos primordiales para el logro de los objetivos deseados sobre la programación de abastecimiento. (Ulloa, 2014).

Uso del enfoque por procesos en la gestión de stock

Considera las necesidades de los usuarios internos; la evaluación de los riesgos de los procesos. La asignación de un responsable para cada proceso de la gestión de stock. La asignación de los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos y usarlos de manera eficaz. La evaluación del funcionamiento en los procesos de la gestión de stock. Considera la identificación, la formalización y la gestión del stock en los procesos vitales para el logro de los objetivos deseados sobre la programación de compras. (Goldemberg y Shapira, 2007).

Uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos

Considera la necesidades de los usuarios internos. Refiere a la evaluación de los riesgos de los procesos. La asignación de un responsable para cada proceso de la gestión de despachos. La asignación de los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos y usarlos de manera eficaz. La evaluación del funcionamiento en los procesos de la programación de la gestión de despachos. Considera la identificación, la formalización y la gestión de los procesos primordiales para el logro de los objetivos deseados sobre la gestión de despachos. (Miranda y Medina 2008).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

El uso del enfoque por procesos en la actividad directiva influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a) El uso del enfoque por procesos en la gestión de compras influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.
- b) El uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.
- c) El uso del enfoque por procesos en la gestión de stock de abastecimiento influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.
- d) El uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

3.2. Variables

3.2.1. Identificación de la Variable Independiente:

X: Enfoque por procesos en la actividad directiva

3.2.1.1. Dimensión

Dimensión 1: Enfoque por procesos en la gestión de compras

- Mantenimiento de artículos
- Mantenimiento de proveedores
- Compras nacionales
- Importaciones
- Requerimiento de cotización
- Requerimiento de generación de pedido
- Requerimiento de aprobación de pedido

Dimensión 2: Enfoque por procesos en programación de abastecimiento.

- Gestión de almacenes
- Transferencia entre almacenes
- Descuentos para terceros
- Control de productos
- Cierre de almacén
- Alquiler de bienes
- Ingresos de mercadería
- Alquiler de equipos.

Dimensión 3: Enfoque por procesos en la gestión de stock

- Recepción de mercadería
- Devoluciones a proveedor
- Control de stocks
- Reposición de stocks
- Inventario físico

Dimensión 4: Enfoque por procesos en la gestión de despachos

- Salida de mercadería
- Devoluciones de mercadería
- Generar planilla de despacho
- Atención de requerimientos.

3.2.1.2. Escala para la medición de la Variable: ordinal

Se considera la escala ordinal.

3.2.2. Identificación de la Variable dependiente

Y: Nivel de optimización de gestión del tiempo

3.2.2.1. Dimensiones**Dimensión 1: Eficacia de actividades o tareas**

Indicadores

- Programación de actividades en base a la priorización
- Priorización de tareas
- Agrupación de las tareas que tienen
- Determinación de tareas
- Decisión sobre actividades importantes

Dimensión 2: Eficacia de objetivos y metas

Indicadores:

- Establecimiento de objetivos y metas
- Programación de metas

Dimensión 3: Valoración de la gestión del tiempo

Indicadores:

- Control del momento
- Obtención del contenido de su actividad.
- Verificación del uso que se le da al tiempo,
- Uso del tiempo en la realización de actividades
- Determinación de herramientas que favorecen la gestión del tiempo
- Tener en cuenta el tiempo disponible

3.2.2.2. Escala para la Medición de la Variable

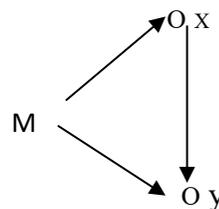
Para la medición, se considera la escala ordinal.

3.3. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básica.

3.4. Diseño de la Investigación

El presente estudio es de diseño no experimental, transeccional. causal-explicativo, cuyo esquema fundamental es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

OX = Observación de la variable 1 Uso del enfoque por procesos en la actividad directiva

OY = Observación de la variable 2 Optimización de la gestión del tiempo en el Área de Logística

r = Influencia

3.5. Ámbito y Tiempo Social de la Investigación

El ámbito de acción de la investigación se circunscribe en las empresas constructora de la ciudad de Tacna.

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Unidades de Estudio

La unidad de estudio estuvo constituido por los jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna.

3.6.2 Población

La población estuvo constituida por 44 jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna.

3.6.3 Muestra

En el presente estudio se aplicó el muestreo no probabilístico, por lo que se trabajó con 33 jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna.

3.7 Recolección de los datos

3.7.1 Procedimientos

La recolección de la información se hizo en forma personal y de primera fuente, para tal efecto se hizo las siguientes actividades:

- Se solicitó a las empresas constructoras el permiso correspondiente para aplicar el instrumento de acuerdo a las variables de estudio.
- Posteriormente se aplicó los instrumentos, con una duración de 60 minutos, previo se hará una breve explicación del objetivo del mismo.

3.7.2 Técnicas de Recolección de los datos

Encuestas

Se aplicó la encuesta dirigida a los jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna, para evaluar las variables de estudio.

3.7.3 Instrumentos para la recolección de los datos

Cuestionario

Se aplicó el cuestionario dirigido a los jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna, para evaluar las variables de estudio.

a.1 Validación de los instrumentos

Para determinar la validez de contenido se sometió los instrumentos a criterios de expertos, quienes revisaron los ítems por parte de un panel de expertos compuesto por dos personas que tienen relación con el tema del uso del enfoque por procesos en la actividad directiva y la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras.

a.2 Confiabilidad del instrumento de medición.

Para la variable (X): uso del enfoque por procesos en la actividad directiva

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variable independiente (X): **Uso del enfoque por procesos en la actividad directiva**, se ha recurrido a la prueba de Alfa de Cronbach cuyo resultado es:

Resumen del procesamiento de los casos variable X: USO DEL ENFOQUE POR PROCESOS EN LA ACTIVIDAD DIRECTIVA

		N	%
Casos	Válidos	33	100,0
	Excluidos	0	0,0
	Total	33	100,0

Alfa de Cronbach	Nro. De elementos
0.946	46

INTERPRETACIÓN: El uso del enfoque por procesos en la actividad directiva es de tendencia alta.

Para la variable (Y): optimización de la gestión del tiempo en la Logística

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variable dependiente (Y): optimización de la gestión del tiempo en la Logística se ha recurrido a la prueba de Alfa de Cronbach cuyo resultado es:

Resumen del procesamiento de los casos variable optimización de la gestión del tiempo en la Logística

		N	%
Casos	Válidos	33	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	33	100,0

Estadístico de fiabilidad variable Y: optimización de la gestión del tiempo en la Logística

Alfa de Cronbach	Nro. De elementos
0,915	36

INTERPRETACIÓN: La variable optimización de la gestión del tiempo en la logística presenta tendencia alta.

3.8 Procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos

Para el tratamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25.0, en español y técnicas estadísticas.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Descripción del trabajo de campo

Una vez validado los instrumentos y obtenido la validez de los instrumentos, se procedió con el trabajo de campo y se realizó una encuesta dirigida a los jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna. La encuesta se realizó en una sola etapa, es decir, presencial. (Ver anexo).

4.2 Diseño de la presentación de los resultados

Análisis de la variable Independiente:

Análisis del uso del enfoque por procesos en la actividad directiva

Análisis de la dimensión 1: Uso del enfoque por procesos en la gestión de compras

- Mantenimiento de artículos
- Mantenimiento de proveedores
- Compras nacionales
- Importaciones
- Requerimiento de cotización
- Requerimiento de generación de pedido
- Requerimiento de aprobación de pedido

Análisis de la dimensión 2: Uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento.

- Gestión de almacenes
- Transferencia entre almacenes

- Descuentos para terceros
- Control, productos y críticos
- Cierre de almacén
- Alquiler de bienes
- Ingresos de mercadería
- Alquiler de equipos.

Análisis del uso del enfoque por procesos en la gestión de stock

- Recepción de mercadería
- Devoluciones a proveedor
- Control de stocks
- Reposición de stocks
- Inventario físico
- Requerimiento de generar reservas.

Análisis del uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos

- Salida de mercadería
- Devoluciones de mercadería
- Otras salidas
- Generar planilla de despacho
- Atención de requerimientos.

Escala para la medición de la Variable: ordinal

Se considera la escala ordinal.

Identificación de la Variable dependiente

Y: Nivel de optimización de gestión del tiempo

Dimensiones**Dimensión 1: Eficacia de actividades o tareas****Indicadores**

- Programación de actividades en base a la priorización
- Priorización de tareas
- Agrupación de las tareas que tienen
- Determinación de tareas
- Decisión sobre actividades importantes

Dimensión 2: Eficacia de objetivos y metas**Indicadores:**

- Establecimiento de objetivos y metas
- Programación de metas

Dimensión 3: Valoración de la gestión del tiempo**Indicadores:**

- Obtención del control del momento
- Obtención del contenido de su actividad.
- Verificación del uso que se le da al tiempo,
- Uso del tiempo en la realización de actividades
- Determinación de herramientas que favorecen la gestión del tiempo
- Tener en cuenta el tiempo disponible

4.3 Resultados

VARIABLE INDEPENDIENTE: USO DEL ENFOQUE POR PROCESOS EN LA ACTIVIDAD DIRECTIVA

Tabla 12

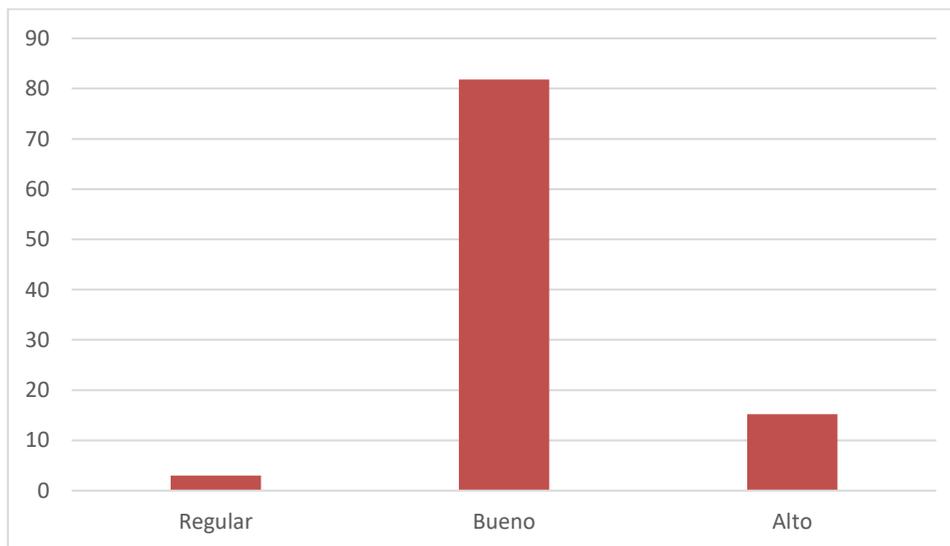
Uso del enfoque por procesos en la actividad directiva

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	1	3.0	3.0
Bueno	27	81.8	84.8
Alto	5	15.2	100.0
Total	33	100.0	

Nota. Matriz de Sistematización de Datos

Figura 1.

Enfoque por procesos en la actividad directiva



Nota. Tabla 12

Cómo se aprecia en la tabla el 3% de los jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna, manifestaron que el uso del enfoque por procesos en la actividad directiva es regular; el 81,8% es bueno y el 15,2% es alto.

DIMENSIÓN 1: USO DEL ENFOQUE POR PROCESOS EN LA GESTIÓN DE COMPRAS

Tabla 13

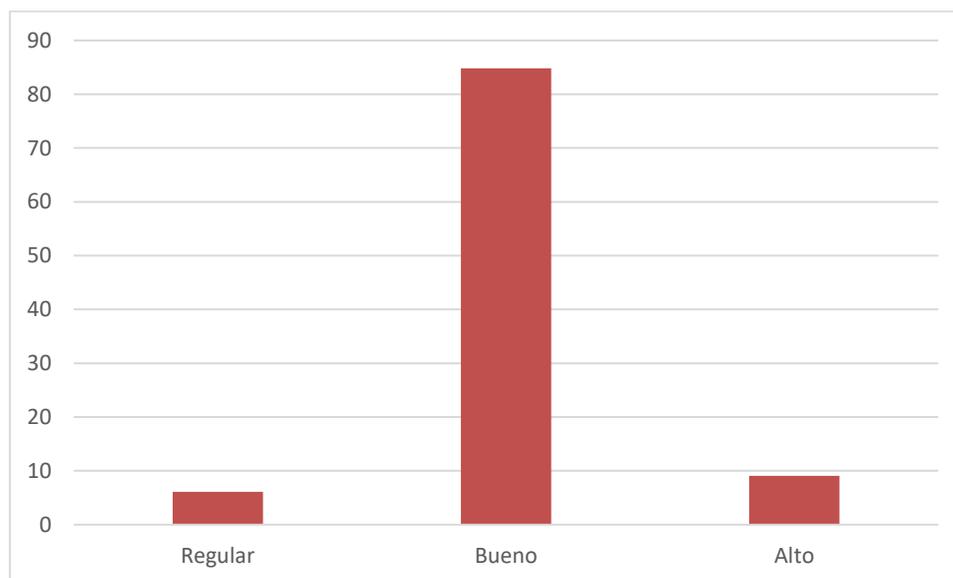
Uso del enfoque por procesos en la gestión de compras

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	2	6.1	6.1
Bueno	28	84.8	90.9
Alto	3	9.1	100.0
Total	33	100.0	

Nota. Matriz de Sistematización de Datos

Figura 2.

Enfoque por procesos en la gestión de compras



Nota. Tabla 13

Cómo se aprecia en la tabla el 6,1% de los jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna, manifestaron que el uso del enfoque por procesos en la gestión de compras es regular, el 84,8% es bueno y el 9,1% es alto.

DIMENSIÓN 2: USO DEL ENFOQUE POR PROCESOS EN PROGRAMACIÓN DE ABASTECIMIENTO.

Tabla 14

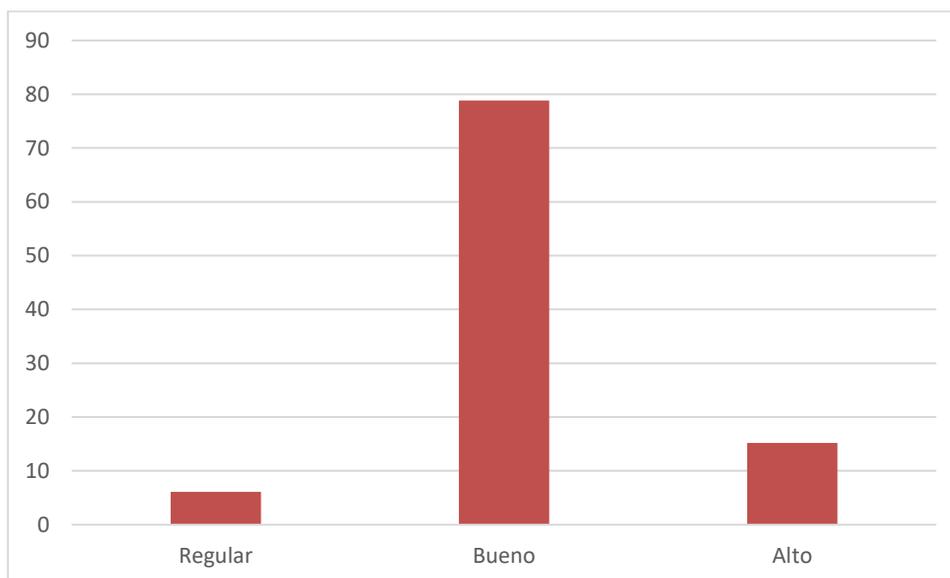
Enfoque por procesos en programación de abastecimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	2	6.1	6.1
Bueno	26	78.8	84.8
Alto	5	15.2	100.0
Total	33	100.0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Figura 3.

Enfoque por procesos en programación de abastecimiento



Nota. Tabla 14

Cómo se aprecia en la tabla el 6,1% de los jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna, manifestaron que el enfoque por procesos en programación de abastecimiento es regular, el 78,8% es bueno y el 15,2% es alto.

DIMENSIÓN 3: USO DEL ENFOQUE POR PROCESOS EN LA GESTIÓN DE STOCK

Tabla 15

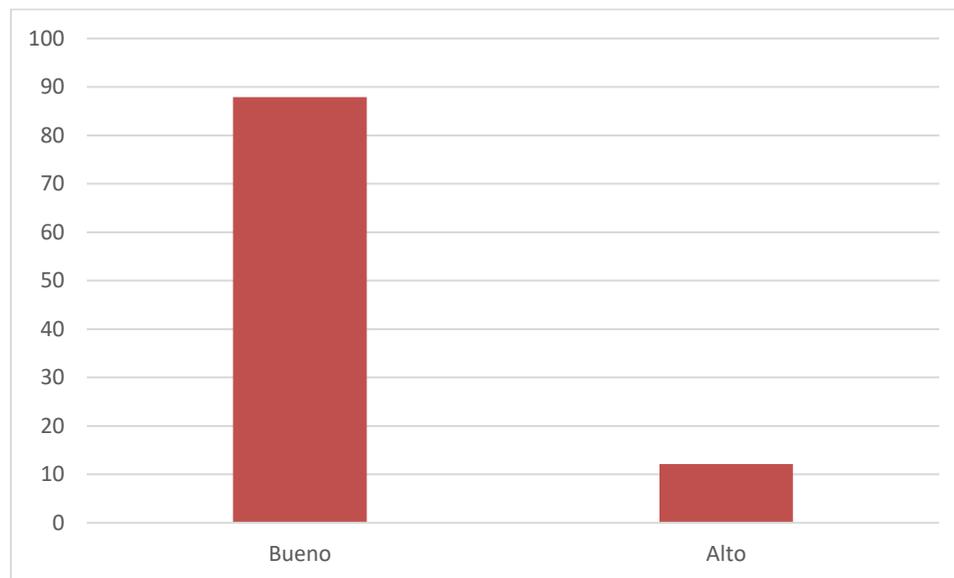
Enfoque por procesos en la gestión de stock

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	29	87.9	87.9
Alto	4	12.1	100.0
Total	33	100.0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Figura 4.

Enfoque por procesos en la gestión de stock



Nota. Tabla 15

Cómo se aprecia en la tabla el 87,9% de los jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna, manifestaron que el enfoque por procesos en la gestión de stock es bueno y el 12,1% es alto.

DIMENSIÓN 4: USO DEL ENFOQUE POR PROCESOS EN LA GESTIÓN DE DESPACHOS

Tabla 16

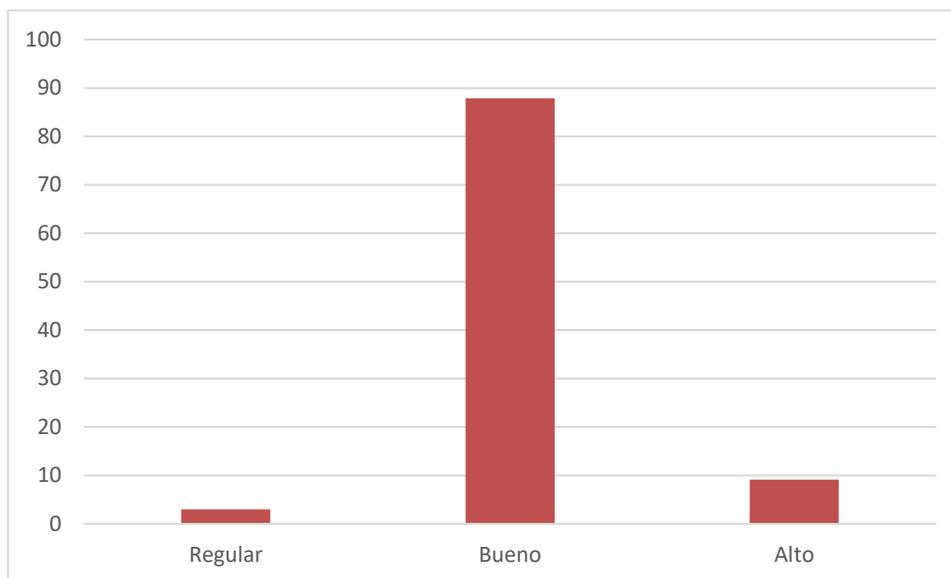
Enfoque por procesos en la gestión de despachos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	1	3.0	3.0
Bueno	29	87.9	90.9
Alto	3	9.1	100.0
Total	33	100.0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Figura 5.

Enfoque por procesos en la gestión de despachos



Nota. Tabla 16

Cómo se aprecia en la tabla el 3% de los jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna, manifestaron que el enfoque por procesos en la gestión de despachos es regular, el 87,9% es bueno y el 9,1% es en un nivel alto.

VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE OPTIMIZACIÓN DE GESTIÓN DEL TIEMPO

Tabla 17

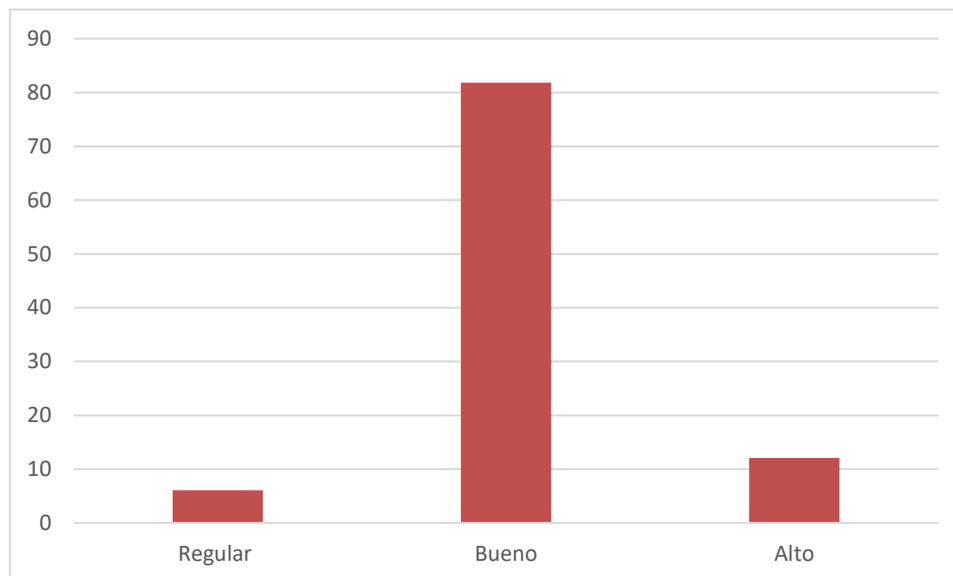
Nivel de optimización de gestión del tiempo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	2	6.1	6.1
Bueno	27	81.8	87.9
Alto	4	12.1	100.0
Total	33	100.0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Figura 6.

Nivel de optimización de gestión del tiempo



Nota. Tabla 17

Cómo se aprecia en la tabla el 6,1% de los jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna, manifestaron que el nivel de optimización de gestión del tiempo es regular, el 81,8% es bueno y el 12,1% es alto.

DIMENSIÓN 1: EFICACIA DE ACTIVIDADES O TAREAS

Tabla 18

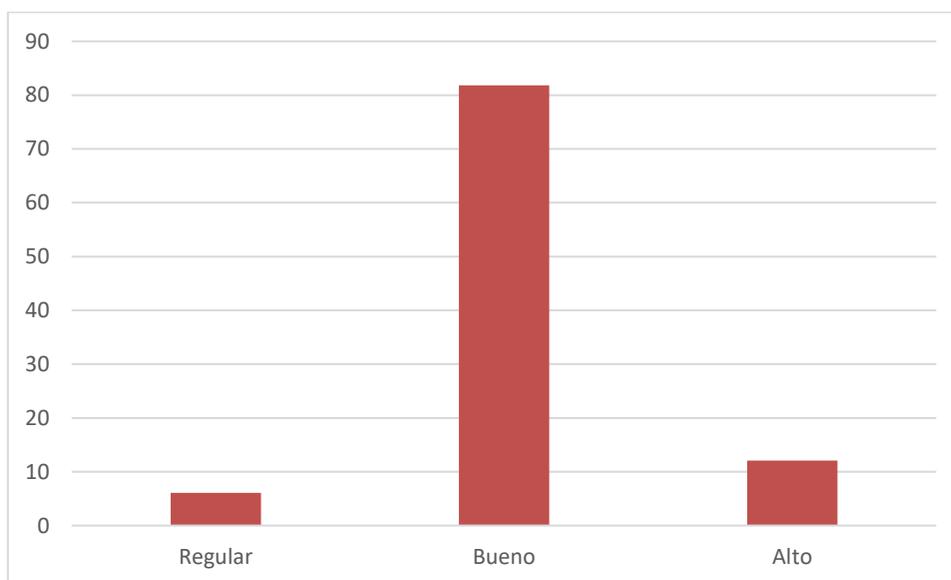
Eficacia de actividades o tareas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	2	6.1	6.1
Bueno	27	81.8	87.9
Alto	4	12.1	100.0
Total	33	100.0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Figura 7.

Eficacia de actividades o tareas



Nota. Tabla 18

Cómo se aprecia en la tabla el 6,1% de los jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna, manifestaron que la eficacia de actividades o tareas es regular, el 81,8% es bueno y el 15,2% es alto.

DIMENSIÓN 2: EFICACIA DE OBJETIVOS Y METAS

Tabla 8

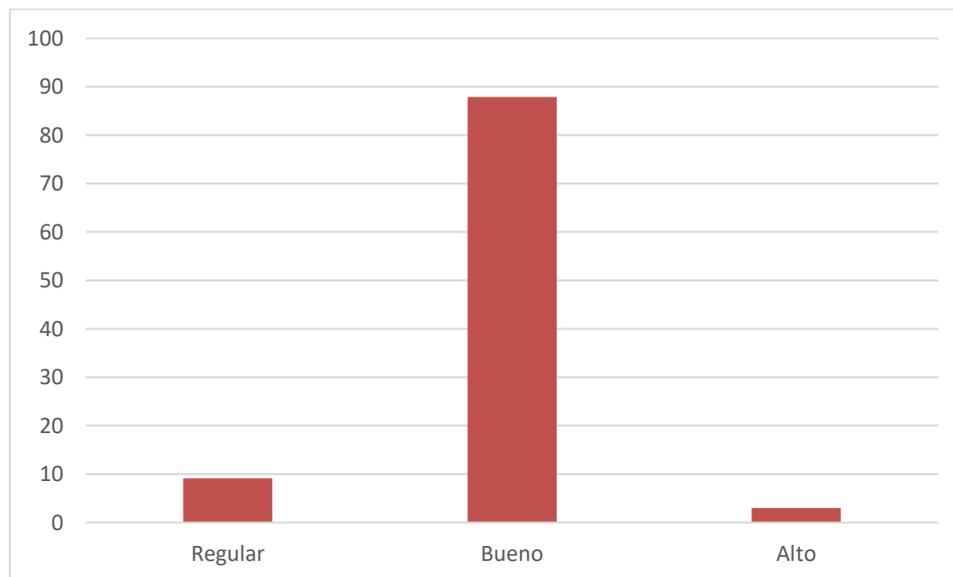
Eficacia de objetivos y metas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	3	9.1	9.1
Bueno	29	87.9	97.0
Alto	1	3.0	100.0
Total	33	100.0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Figura 8.

Eficacia de objetivos y metas



Nota. Tabla 19

Cómo se aprecia en la tabla el 9,1% de los jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna, manifestaron que la eficacia de objetivos y metas es regular, el 87,9% es bueno y el 3% es alto.

DIMENSIÓN 3: VALORACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TIEMPO

Tabla 9

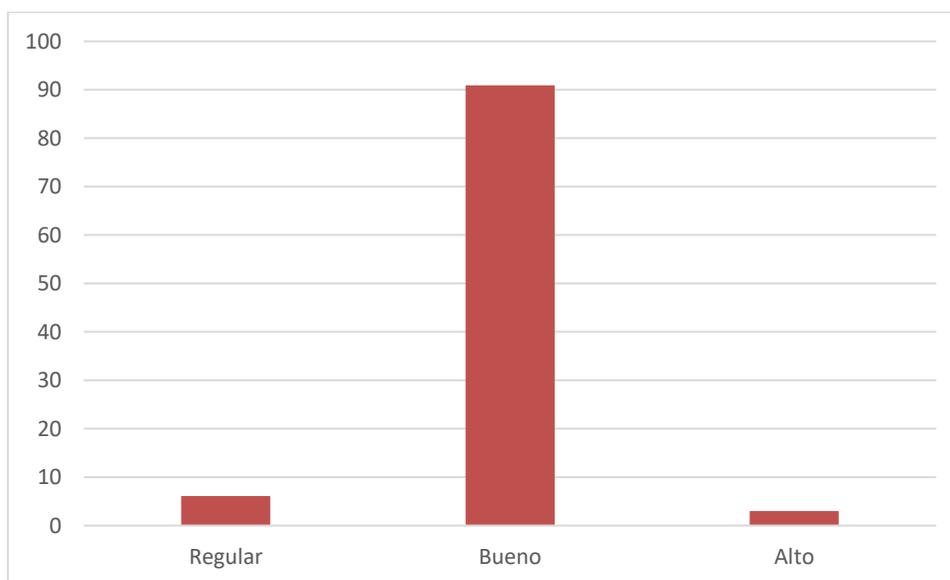
Valoración de la gestión del tiempo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	2	6.1	6.1
Bueno	30	90.9	97.0
Alto	1	3.0	100.0
Total	33	100.0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Figura 9.

Valoración de la gestión del tiempo



Nota. Tabla 20

Cómo se aprecia en la tabla el 6,1% de los jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna, manifestaron que el enfoque por procesos en la actividad directiva es regular, el 90,9% es bueno y el 3% es alto.

4.4 Prueba de hipótesis

Contrastación de la hipótesis principal

El uso del enfoque por procesos en la actividad directiva influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: El uso del enfoque por procesos en la actividad directiva no influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

Hipótesis alterna

H1: El uso del enfoque por procesos en la actividad directiva influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

b) Nivel: 0,05

c) Elección: Regresión logística ordinal

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	23,991			
Final	4,322	19,669	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Los resultados indican que se estaría explicando la influencia del uso del enfoque por procesos en la actividad directiva en el nivel de optimización de gestión del tiempo; asimismo se tiene al valor chi cuadrado de 19,669 y p valor es 0,000 que es menor al nivel de significancia; entonces se acepta que los datos de la variable no son independientes, implican dependencia una frente a la otra.

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	0,000	2	1,000
Desvianza	0,000	2	1,000

Función de enlace: Logit.

Se presenta la prueba de hipótesis:

H₀: El modelo se ajusta adecuadamente a los datos, los datos son compatibles con el modelo ajustado.

H₁: El modelo no se ajusta adecuadamente a los datos, los datos son incompatibles con el modelo ajustado.

Los datos de la tabla sobre los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por tanto, se hace notar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado que se determina por el valor estadística de p-valor 1.000 frente al α mayor a 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados explican la dependencia o influencia de una variable sobre la otra.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,449
Nagelkerke	0,648
McFadden	0,505

Función de enlace: Logit.

La prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del uso del enfoque por procesos en la actividad directiva en el nivel de optimización de gestión del tiempo, el cual se tiene el coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad es de un 64,8%.

Estimaciones de parámetro								
							Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[cat_total_vd = 1]	-35,844	,735	2379,263	1	0,000	-37,284	-34,404
	[cat_total_vd = 2]	-1,386	1,118	1,537	1	0,215	-3,578	,805
Ubicación	[cat_total_vi=1]	-18,616	3896,705	,000	1	0,996	-7656,016	7618,785
	[cat_total_vi=2]	-33,318	,000	.	1	.	-33,318	-33,318
	[cat_total_vi=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la variable uso del enfoque por procesos en la actividad directiva y su influencia en el nivel de optimización de gestión del tiempo.

Contrastación de la primera hipótesis secundaria.

El uso del enfoque por procesos en la gestión de compras influye significativamente en el nivel de optimización de la gestión del tiempo en la logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: El uso del enfoque por procesos en la gestión de compras no influye significativamente en el nivel de optimización de la gestión del tiempo en la logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

Hipótesis alterna

H1: El uso del enfoque por procesos en la gestión de compras influye significativamente en el nivel de optimización de la gestión del tiempo en la logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

b) Nivel: 0,05

c) Elección: Regresión logística ordinal

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	32,267			
Final	0,000	32,267	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Los resultados indican que se estaría explicando la influencia del uso del enfoque por procesos en la gestión de compras en el nivel de optimización de gestión del tiempo; asimismo se tiene al valor chi cuadrado de 32,267 y p valor es 0,000 menor que el nivel de significancia que es 0,05; por ende, se acepta que los datos de la variable no son independientes, implican dependencia una frente a la otra.

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	2	1,000
Desvianza	,000	2	1,000

Función de enlace: Logit.

Se presenta la prueba de hipótesis:

H₀: El modelo se ajusta adecuadamente a los datos, los datos son compatibles con el modelo ajustado.

H₁: El modelo no se ajusta adecuadamente a los datos, los datos son incompatibles con el modelo ajustado.

Los datos de la tabla sobre los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; entonces, se muestra la dependencia como resultado de las variables y el modelo presentado se determina por el valor estadística de p-valor 1.000 frente al α mayor a 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia o influencia una sobre la otra.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,624
Nagelkerke	0,901
McFadden	0,829

Función de enlace: Logit.

La prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del uso del enfoque por procesos en la gestión de compras que influyen en el nivel de optimización de gestión del tiempo en un 90,1% según el coeficiente de Nagelkerke.

Estimaciones de parámetro								
						Intervalo de confianza al 95%		
			Error			Límite inferior	Límite superior	
	Estimación	estándar	Wald	gl	Sig.			
Umbral	[cat_total vd = 1]	-37,880	4533,152	0,000	1	0,993	-8922,695	8846,935
	[cat_total vd = 2]	-17,906	4463,670	0,000	1	0,997	-8766,538	8730,726
Ubicación	[cat_total_dim1=1]	-55,443	6462,956	0,000	1	0,993	-	12611,717
							12722,604	
	[cat_total dim1=2]	-21,202	4463,670	0,000	1	0,996	-8769,834	8727,430
	[cat_total dim1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria del enfoque por procesos en la gestión de compras y su influencia en el nivel de optimización de gestión del tiempo.

Contrastación de la segunda hipótesis estadística

El uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento influye significativamente en el nivel de optimización de la gestión del tiempo en la logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: El uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento no influye significativamente en el nivel de optimización de la gestión del tiempo en la logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

Hipótesis alterna

H1: El uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento influye significativamente en el nivel de optimización de la gestión del tiempo en la logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

b) Nivel: 0,05

c) Elección: Regresión logística ordinal

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	24,145			
Final	4,319	19,825	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Los resultados indican que se estaría explicando la influencia en el uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento en el nivel de optimización de gestión del tiempo; asimismo se tiene al valor chi cuadrado de 19,825 y p valor es 0,000 menor que el nivel de significancia que es 0,05; por consiguiente, se acepta que los datos de la variable no son independientes, implican dependencia una frente a la otra.

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	2	1,000
Desvianza	,000	2	1,000

Función de enlace: Logit.

Se presenta la prueba de hipótesis:

H_0 : El modelo se ajusta adecuadamente a los datos, los datos son compatibles con el modelo ajustado.

H_1 : El modelo no se ajusta adecuadamente a los datos, los datos son incompatibles con el modelo ajustado.

Los datos de la tabla sobre los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; ante ello se muestra la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p-valor 1.000 frente al α mayor a 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia o influencia una sobre la otra.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,452
Nagelkerke	0,652
McFadden	0,509

Función de enlace: Logit.

La prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento que influyen en el nivel de optimización de gestión del tiempo en un 65,2% según el coeficiente de Nagelkerke.

Estimaciones de parámetro								
						Intervalo de confianza al 95%		
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[cat_total_vd = 1]	-37,256	,736	2562,470	1	,000	-38,698	-35,813
	[cat_total_vd = 2]	-1,386	1,118	1,537	1	,215	-3,578	0,805
Ubicación	[cat_total_d2=1]	-19,322	3921,632	,000	1	,996	-7705,580	7666,936
	[cat_total_d2=2]	-34,771	,000	.	1	.	-34,771	-34,771
	[cat_total_d2=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la variable used del enfoque por procesos en programación de abastecimiento y su influencia en el nivel de optimización de gestión del tiempo.

Contrastación de la tercera hipótesis secundaria

El uso del enfoque por procesos en la gestión de stock influye significativamente en el nivel de optimización de la gestión del tiempo en la logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: El uso del enfoque por procesos en la gestión de stock no influye significativamente en el nivel de optimización de la gestión del tiempo en la logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

Hipótesis alterna

H1: El uso del enfoque por procesos en la gestión de stock influye significativamente en el nivel de optimización de la gestión del tiempo en la logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

b) Nivel: 0,05

c) Elección: Regresión logística ordinal

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	26,919			
Final	2,543	24,376	1	,000

Función de enlace: Logit.

Los resultados indican que se estaría explicando la influencia del comportamiento ético en la implementación de recomendaciones; asimismo, se tiene al valor chi cuadrado de 24,376 y p valor es 0,000 es menor a 0,05, lo cual significa que se acepta que los datos de la variable no son independientes, implican dependencia una frente a la otra.

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	1	1,000
Desvianza	,000	1	1,000

Función de enlace: Logit.

Se presenta la prueba de hipótesis:

H₀: El modelo se ajusta adecuadamente a los datos, los datos son compatibles con el modelo ajustado.

H₁: El modelo no se ajusta adecuadamente a los datos, los datos son incompatibles con el modelo ajustado.

Los datos de la tabla sobre los resultados de la bondad de ajuste de la variable, el cual no se rechaza la hipótesis nula; ante ello se muestra la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado es determinado por el p-valor 1.000 frente al α mayor a 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados explica la dependencia o influencia una sobre la otra.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,522
Nagelkerke	0,754
McFadden	0,626

Función de enlace: Logit.

La prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del enfoque por procesos en la gestión de stock en el nivel de optimización de gestión del tiempo en un 75,4% según el coeficiente de Nagelkerke.

Estimaciones de parámetro

							Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[cat total vd = 1]	-41,391	,733	3190,186	1	0,000	-42,828	-39,955
	[cat total vd = 2]	-19,906	2283,507	0,000	1	0,993	-4495,497	4455,685
Ubicación	[cat total d3=2.00]	-38,789	,000	.	1	.	-38,789	-38,789
	[cat total d3=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la variable uso del enfoque por procesos en la gestión de stock y su influencia en el nivel de optimización de gestión del tiempo.

Contrastación de la cuarta hipótesis secundaria

El uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos influye significativamente en el nivel de optimización de la gestión del tiempo en la logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: El uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos no influye significativamente en el nivel de optimización de la gestión del tiempo en la logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

Hipótesis alterna

H1: El uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos influye significativamente en el nivel de optimización de la gestión del tiempo en la logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.

b) Nivel: 0,05

c) Elección: Regresión logística ordinal

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	20,327			
Final	4,707	15,620	2	,000

Función de enlace: Logit.

Los resultados indican que se estaría explicando la influencia del uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos en el nivel de optimización de gestión del tiempo; asimismo se tiene al valor chi cuadrado de 15,620 y p valor es 0,000 menor al nivel de significancia que es 0,05, lo cual significa que se acepta que los datos de la variable no son independientes, implican dependencia una frente a la otra.

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,108	2	,947
Desviación	,202	2	,904

Función de enlace: Logit.

Se presenta la prueba de hipótesis:

H_0 : El modelo se ajusta adecuadamente a los datos, los datos son compatibles con el modelo ajustado.

H_1 : El modelo no se ajusta adecuadamente a los datos, los datos son incompatibles con el modelo ajustado.

Los datos de la tabla sobre los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; ante ello se muestra la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p-valor 0,947 frente al α mayor a 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia o influencia una sobre la otra.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,377
Nagelkerke	,544
McFadden	,401

Función de enlace: Logit.

La prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos que influyen en el nivel de optimización de gestión del tiempo en un 54,4% según el coeficiente de Nagelkerke.

Estimaciones de parámetro								
						Intervalo de confianza al 95%		
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[cat total vd = 1]	-24,917	,737	1143,704	1	,000	-26,361	-23,473
	[cat total vd = 2]	-18,906	1,030	336,921	1	,000	-20,925	-16,887
Ubicación	[cat total d4=1.00]	-21,912	3,478	39,684	1	,000	-28,729	-15,094
	[cat total d4=2.00]	-22,289	,000	.	1	.	-22,289	-22,289
	[cat total d4=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la variable del uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos y su influencia en el nivel de optimización de gestión del tiempo.

4.5 Comprobación de hipótesis (Discusión)

A la luz de la contrastación de la hipótesis, según la prueba regresión logística, la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del enfoque por procesos en la actividad directiva en el nivel de optimización de gestión del tiempo, el cual se tiene el coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad es de un 64,8%. Los resultados encontrados guardan relación en parte con lo abordado por Reverón (2015), quien concluyó que la mayor eficiencia y mejores resultados, debido a que permite desarrollar una adecuada programación de actividades basados en la priorización, y agrupación de tareas, y también facilita la toma de decisiones de actividades importantes, todo ello hará que los colaboradores se desempeñen con eficiencia.

Asimismo, los resultados obtenidos guardan relación en parte con lo establecido por Sánchez (2016), quien concluyó que el modelo de Gestión por Procesos, permite mejorar los diferentes procesos operativos de la organización, basada en lo sistemático, en el ordenamiento de la documentación detallada de las características de trabajo, permite levantar información lo que hace que haya mayor eficiencia a la empresa; así como permite optimizar la calidad del producto con la documentación estructurada, así como se enfoca de forma directa en las actividades que generan valor agregado tanto para la empresa como para el cliente. Permite generar un plan operativo para el ente económico en el cual se proponen metas de mejora para las actividades de trabajo que se realizan en cada proceso, siendo estas justificadas mediante indicadores que permiten mejorar en gran medida, entregando el producto con el requerimiento establecido y a tiempo indispensable para satisfacer las necesidades de los clientes.

Los resultados obtenidos guardan relación con lo tratado por Barón (2017), quien concluyó que, a nivel de dirección de la ejecución de la obra, los controles de recepción de materiales, de ejecución de la obra y de costes

económicos, suelen estar orientados en el mismo sentido: a una gestión por partes o “unidades de obra. Que a nivel de ejecución material, el constructor tiende a seguir la misma dirección en la gestión de la obra, pues en definitiva sus objetivos se orientan a la materialización de lo proyectado, y tanto los controles de lo ejecutado, como su abono, se basaran en esa división en esas partes o unidades de obra.

Los resultados obtenidos guardan relación en parte con lo establecido por Vasquez (2015), quien concluyó que el modelo de enfoque basado en procesos permite integrar todas las funciones de la empresa, por ejemplo, en la logística específicamente en la gestión de compras, coadyuva a que mantenga los artículo, un buen mantenimiento de proveedores, adecuados requerimientos de cotización y requerimiento de generación de pedido. Entonces, el ente institucional y organizacional podrá suministrar un producto o servicio conforme, a los requisitos especificados, con el fin de que se satisfaga las necesidades y expectativas del cliente.

Los resultados encontrados guardan relación en parte con lo abordado por Donayre (2017), quien concluyó que parte de las empresas constructoras, no desarrollan buen proceso de almacenamiento y, en ocasiones, no hay suficientes de recursos disponibles que no permite que los procesos de almacenaje sean manejados de forma adecuada, lo que origina que existan fallas y errores en los requerimientos en obra, distribución de materiales, requerimiento de proveedores, pérdida de tiempo y proceso de control; por lo que se hace crucial que apliquen el enfoque por procesos en todas las funciones de la organización sobre todo en la logística.

Los resultados encontrados guardan relación en parte con lo establecido por Silvestre (2020), quien concluyó que se debe implementar, elaborar y desarrollar las metodologías Lean Construction (construcción sin pérdidas) y el método de valor ganado en las empresas constructoras. El objetivo fue la

medición del estado del proyecto en referencia al costo y tiempo con relación a la línea base del proyecto, mediante el monitoreo del valor planificado, el valor ganado y el costo real incurrido que permitirá conseguir un mayor control económico del proyecto que se refleje en una elevada rentabilidad para la organización.

Los resultados encontrados guardan relación en parte con lo sostenido por Nina (2019), quien concluyó que la gestión del tiempo es fundamental en las empresas sobre todo porque permite desarrollar una planificación del cronograma para realizar actividades en las funciones operativas, se define las actividades, se hace la secuenciación de las actividades, se hace la estimación de los recursos de las actividades, y se desarrolla el cronograma y control del cronograma para el desarrollo de las funciones operativas de la organización.

Los resultados encontrados tienen parcial coincidencia con lo abordado por Oliva (2021), quien concluyó que, parte de los directivos de las empresas del sector construcción no ejercen un buen liderazgo, no desarrollan actividades directivas eficiente y eficaces, por lo que debería aplicar el enfoque por procesos en su desempeño directivo, que les permita gestionar el tiempo de manera exitosa y de esta forma producir más.

Además, los resultados también tienen coincidencia en parte con lo establecido por Cancino (2021), quien concluyó que, parte de las empresas constructoras, no desarrollan una buena gestión logística, por ello se debe desarrollar un plan para que se mejore tal gestión, que permita elevar el control físico de los inventarios, procesos logísticos adecuados que permite la identificación de cada artículo, por tanto, es pertinente que los directivos dispongan que apliquen el enfoque basado en proceso en la gestión de compras, de lo contrario habrá permanere reclamos por parte de los clientes.

Los resultados encontrados también tienen coincidencia en parte con lo sostenido por Galindo (2021), quien concluyó que, uno de los problemas latentes, es la ejecución de sus actividades por funciones, lo que incide de manera negativa al desempeño de la organización; entonces, es que por procesos, por lo que era uno de los factores que afecta al desempeño organizacional. Los resultados fueron que el desempeño Organizacional de la Constructora Galysan, de 37% a un 67%, con una variación del 30%. Al respecto, las empresas constructoras, son gerenciadas, en parte, por directivos, no desarrollan de manera adecuada sus actividades directivas, debido a que no aplican el enfoque por procesos, por ello dificulta la optimización de la gestión del tiempo en la logística, sobre todo en la gestión de compras que incluya el mantenimiento de artículos, mantenimiento de proveedores, entre otros. El estudio concluyó que la gestión por procesos permite mejorar el desempeño organizacional de una empresa constructora.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

PRIMERA

Se ha determinado que el uso del enfoque por procesos en la actividad directiva influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018. La prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del uso del enfoque por procesos en la actividad directiva en el nivel de optimización de gestión del tiempo, el cual se tiene el coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad es de un 64,8%.

SEGUNDA

Se ha determinado que el uso del enfoque por procesos en la gestión de compras influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018. La prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del uso del enfoque por procesos en la gestión de compras que influyen en el nivel de optimización de gestión del tiempo en un 90,1% según el coeficiente de Nagelkerke.

TERCERA

Se ha establecido que el uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018. La prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento que influyen en el nivel de optimización de gestión del tiempo en un 65,2% según el coeficiente de Nagelkerke.

CUARTA

Se ha determinado que el uso del enfoque por procesos en la gestión de stock de abastecimiento influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018. La prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del enfoque por procesos en la gestión de stock en el nivel de optimización de gestión del tiempo en un 75,4% según el coeficiente de Nagelkerke.

QUINTA

Se ha determinado de qué manera el uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018. La prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos que influyen en el nivel de optimización de gestión del tiempo en un 54,4% según el coeficiente de Nagelkerke.

5.2 Recomendaciones

PRIMERA

Se sugiere que los directivos de la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento desarrollen Planes de capacitación orientado al sector construcción para el fortalecimiento del uso del enfoque por procesos en la actividad directiva, con respecto a la gestión de compras, programación de actividades, lo que garantizará la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna.

SEGUNDA

Se sugiere que los directivos de la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento se comprometan con la política de calidad, orientado al enfoque de procesos, para elevar la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna.

TERCERA

Se sugiere que los directivos de la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, desarrollen un programa de sensibilización sobre el uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento para elevar la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna.

CUARTA

Se sugiere que los gerentes de las empresas del sector construcción desarrollen un plan de seguimiento y monitoreo, a través del uso del enfoque por procesos en la gestión de stock de abastecimiento para conseguir el logro de la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna.

QUINTA

Se sugiere que los gerentes de las empresas del sector construcción dispongan el desarrollo de un plan de capacitación para elevar la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ballard, G. (2008). *The Lean Project Delivery System: An Update*. Lean Construction Journal
- Barón, J. (2017). Modelo de gestión por procesos en obras de restauración. Los pilares del trasero de la catedral de Sevilla. (Tesis doctoral en la Universidad de Sevilla). <https://idus.us.es/handle/11441/71102>.
- Bendezú, N. (2014). *Implementación de un sistema de información basado en un enfoque de procesos, para la mejora de la operatividad del Área de Créditos de la Microfinanciera Crecer*. (tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú). <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1442>
- Bureau, V. (2011). *Logística Integral*. Fundacion Confemetal
- Cancino, L. (2021). *Análisis y propuesta de un plan de gestión logística para una empresa constructora trabajo de suficiencia*. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero industrial Universidad Nacional de Trujillo). <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18764/Cancino%20Herrera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Claessens, B. J., Van Erde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2007). A review of the time management literature. *Personnel Review*, 36(2), 255-276.
- Council of Supply Chain Management Professionals. (2014). <http://cscmp.org/>
- Donayre, R. (2017). *Gestión de almacén en una empresa constructora en el distrito de San Isidro-Lima 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8593>
- Drucker, P. F. (1967). *The effective executive*. Heinemann.
- Estela, R. (2016). *Gestión por procesos, disciplina para diseñar la estructura organizacional del Ministerio de Salud del Perú – 2014*. (Tesis de Grado). Universidad de Piura). https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2630/AE-L_007.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Galindo, K. (2021). *Gestión por procesos para mejorar el desempeño organizacional de una empresa constructora*. (Tesis para optar el título profesional profesional de ingeniería industrial). <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2946/T037-73815662-T%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Goldemberg, M. y Shapira, A. (2007). *Systematic Evaluation of Construction Equipment Alternatives: Case Study*. Journal of Construction Engineering and Management. ASCE.
- Hastak, M. y Halpin, D. (2000). Assessment of Life-Construction BenefitCost of Composites in Construction. Journal of Composites for Construction.
- Hellsten, L. M. (2012). What do we know about time management? Review of the Literature and Psychometric Critique of Instruments Assessing Time Management. Available from: <http://www.intechopen.com/books/timemanagement/what-do-weknow-about-time-management-a-review-of-the-literature-and-a-psychometriccritiqueof-inst>
- Macan, T. H. (1994). Time management: Test of a process model. Journal of Applied Psychology, 79(3), 381-391.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Universidad Nacional de Cuyo. Vis. futuro vol.13 no.1 Miguel Lanus ene./jun. 2010. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004
- McCay, J. (1959). *The Management of Time*. Englewood Cliffs, NJ. Prentice Hall.
- Mengual, A. R., Juárez, D. J., Sempere, M. R. y Rodríguez, A. V. (2012). La gestión del tiempo como habilidad directiva. 3C Empresa, Investigación y Pensamiento Crítico, (7), 6-30. 34 Morales, P. V. (2007).
- Miranda, L. y Medina, E. (2008). Proyectos de innovación: formulación desde el enfoque de procesos Journal of Technology Management & Innovation, vol. 3, núm. 1, 2008, pp. 58-73 Universidad Alberto Hurtado Santiago, Chile

- Mora, L. (2009). *Indicadores de la Gestión Logística*. Edición Am Business SAC. Perú.
- Moreira, M. (2007). Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A. Ciencias de la Información, vol. 38, núm. 3, diciembre, 2007, pp. 13-24 Instituto de Información Científica y Tecnológica. La Habana, Cuba
- Mossman, A. (2007). *Lean Logistics: Helping to create value by bringing people*,
- Munch, L. (2010). *Gestión Organizacional. "Enfoque y procesos administrativo"*. México. Prentice Hall.
- Nina, W. (2019). *Optimización de la producción mediante la integración de la gestión del tiempo de la guía pmbok y las herramientas de lean construction en la ejecución de las partidas de estructuras de la construcción de una Institución Educativa en la ciudad de Arequipa*. (Tesis para optar el grado académico de maestro en ciencias con mención en: gerencia en la construcción en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9323/UPnitiwl.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Oliva, X. (2021). *Estilos de liderazgo y productividad del área de operaciones del sector construcción en Lima Metropolitana, Perú, 2020*. (Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en Administración de Empresas) <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2334/TL-liva%20X-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, J. (2012). *Gestión por Procesos*. Quinta edición. ESIC Editorial.
- Ponce, B. (2004). *La logística de aprovisionamientos para la integración de la cadena de suministros*.
- Quiroz (2017). *Implementación de la Gestión por procesos de la empresa Andino S.A.C.* (Tesis de grado en la Universidad Católica de Santa María. Arequipa – Perú). https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_5b7d7dc281fbf20c0c5d88fd9d1a9834

- Reverón, N. (2015). *La gestión del tiempo (TIME MANAGEMENT)*. Universidad de la Laguna. (Tesis de maestría, España).
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1329/LA%20GESTION%20EL%20TIEMPO.pdf;sequence=1>
- Sánchez, L. (2016). *Sistema de gestión por procesos en la empresa Constructora Castro & Barreno Cía. Ltda.* (Tesis de graduación para obtener el título de Ingeniero Industrial en Proceso de Automatización, en la Universidad Técnica de Ambato
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23116/1/Tesis_t1129id.pdf
- Sánchez, R.; Cabrera, I. y Rojas, I. (2021). Gerencia y responsabilidad social: construcción colectiva desde la complejidad y la acción comunicativa Telos, vol. 23, núm. 1, 2021. Gerencia y responsabilidad social: construcción colectiva desde la complejidad y la acción comunicativa.
<https://www.redalyc.org/journal/993/99365404008/99365404008.pdf>.
- Serpell, A. (2004). *Administración de operaciones de construcción*. Segunda edición Alfaomega.
- Silvestre, D. (2020). *Planeamiento, programación y gestión del tiempo de construcción de una obra de un edificio de oficinas en San Isidro – Lima*. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero Universidad Nacional de Ingeniería).
https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3107701/Downloads/silvestre_ed.pdfCIVIL
- Soto, J. (2012). *Como lograr ventajas competitivas en el sector construcción a través de la logística*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ingeniería).
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUNI_321fe6f6a6274241e632b4036a31b7a4/Details
- Ulloa, K. (2009). *Técnicas y Herramientas para la gestión del abastecimiento*. (Tesis para optar el título de Ingeniería Civil en la Pontificia Universidad Católica del Perú).

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/187/ULLOA_KAREM_TECNICAS_HERRAMIENTAS_GESTION_ABASTECIMIENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vasquez, J. (2015). *Modelo de enfoque basado en procesos para la mejora continua de la eficacia de una empresa metalmecánica*. (Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima).
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4581>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 2: Instrumentos

Anexo 3: Propuesta de Mejora

Anexo 4: Validez

Anexo 5: Confiabilidad

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

USO DEL ENFOQUE POR PROCESOS EN LA ACTIVIDAD DIRECTIVA Y EL NIVEL DE OPTIMIZACION DE LA GESTIÓN DEL TIEMPO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA EN LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS - TACNA, 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de variables	Metodología	Conclusiones
<p>Problema principal ¿El uso del enfoque por procesos en la actividad directiva influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018?</p> <p>Problemas secundarios a) ¿De qué manera el uso del enfoque por procesos en la gestión de compras influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018? b) ¿Cómo el uso del enfoque por procesos</p>	<p>Objetivo general Diseñar el sistema para el uso del enfoque por procesos, a fin de optimizar la gestión de tiempo, en la logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.</p> <p>Objetivos específicos a) Determinar de qué manera el uso del enfoque por procesos en la gestión de compras influye en la</p>	<p>Hipótesis general El uso del enfoque por procesos en la actividad directiva influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas a) El uso del enfoque por procesos en la gestión de compras influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.</p>	<p>Variable Independiente: X: Uso del enfoque por procesos en la actividad directiva</p> <p>Variable dependiente Y: Optimización de gestión del tiempo en el Área de Logística</p>	<p>Tipo de Investigación El presente trabajo es básico</p> <p>Diseño de la Investigación No experimental, transeccional. causal-explicativo</p> <p>Ámbito y Tiempo Social de la Investigación Empresas constructoras de la ciudad de Tacna.</p> <p>Población Jefes de las áreas operativas de las empresas constructoras de la ciudad de Tacna, siendo un total de 44</p> <p>Muestra No fue necesario obtener muestra se trabajó con toda la población.</p>	<p>PRIMERA Se ha establecido que el uso del enfoque por procesos en la actividad directiva se encuentra en un nivel bueno en un 81,8% por lo que influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018, que se encuentra en un nivel bueno en un 81, 8 %.</p> <p>SEGUNDA Se ha determinado que el uso del enfoque por procesos en la gestión de compras se encuentra en un nivel bueno en un 84,8 % por lo que influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018, que se encuentra en un nivel bueno en un 81,8%, debido a que se ha</p>

<p>en programación de abastecimiento influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018?</p> <p>c) ¿De qué forma el uso del enfoque por procesos en la gestión de stock de abastecimiento influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018?</p> <p>d) ¿Cómo el uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018?</p>	<p>optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.</p> <p>b) Establecer cómo el uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.</p> <p>c) Determinar de qué forma el uso del enfoque por procesos en la gestión de stock de abastecimiento influye en la optimización de</p>	<p>b) El uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.</p> <p>c) El uso del enfoque por procesos en la gestión de stock de abastecimiento influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.</p> <p>d) El uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas</p>		<p>Técnicas de Recolección de los datos Encuesta</p> <p>Instrumentos para la recolección de los datos Cuestionario</p>	<p>desarrollado, específicamente, el mantenimiento de artículos, proveedores, las compras nacionales, el requerimiento y aprobación de pedido por procesos.</p> <p>TERCERA Se ha establecido que el uso del enfoque por procesos en programación de abastecimiento se encuentra en un nivel bueno en un 78,8 %, lo influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018, que se encuentra en un nivel bueno en un 81,8 %, ya que se ha desarrollado la gestión de almacenes, descuentos para terceros, control de productos, cierre de almacén, por procesos.</p> <p>CUARTA Se ha determinado que el uso del enfoque por procesos en la gestión de stock de abastecimiento se encuentra en un nivel bueno en un 87,%, lo que influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018, que se encuentra en un nivel bueno en un 81,8 %, debido a que se ha</p>
---	---	--	--	--	--

	<p>la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.</p> <p>d) Determinar de qué manera el uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos influye en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018.</p>	<p>constructoras – Tacna, 2018.</p>			<p>desarrollado la recepción de mercadería, las devoluciones a proveedor, y el control de stock, por procesos.</p> <p>QUINTA Se ha establecido que el uso del enfoque por procesos en la gestión de despachos se encuentra en un nivel bueno en un 87,9 %, lo que influye significativamente en la optimización de la gestión del tiempo en la Logística de las empresas constructoras – Tacna, 2018, que se encuentra en un nivel bueno en un 81,8 %, se ha desarrollado la salida de mercadería, la devoluciones de mercadería, así como la atención de requerimiento.</p>
--	--	-------------------------------------	--	--	---

Anexo 2
INSTRUMENTO 1

**ENFOQUE POR PROCESOS EN LA LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS
CONSTRUCTORAS – TACNA, 2018**

Sr. Sra. Srta.

El presente tiene como finalidad evaluar la Enfoque por procesos en la logística de las empresas Constructoras – Tacna, 2018. Para ello debe considerar las siguientes instrucciones:

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma

Escala de valoración

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nro.	ÍTEM	1	2	3	4	5
	USO DEL ENFOQUE POR PROCESOS EN LA GESTIÓN DE COMPRAS					
	Mantenimiento de artículos					
1	En las empresas constructoras desarrollan la identificación y la definición del proceso de mantenimiento de artículos					
2	En las empresas constructoras desarrollan la documentación del proceso de mantenimiento de artículos					
	Mantenimiento de proveedores					
3	En las empresas constructoras desarrollan la identificación y la definición del proceso de mantenimiento de artículos					
4	En las empresas constructoras desarrollan la documentación del proceso de mantenimiento de proveedores					
	Compras nacionales					

5	En las empresas constructoras desarrollan la identificación y la definición del proceso de compras nacionales				
6	En las empresas constructoras desarrollan la documentación del proceso de compras nacionales.				
	Importación				
7	En las empresas constructoras están asignadas y comunicadas las responsabilidades del proceso de importación.				
8	En las empresas constructoras se identifica y asignan objetivos para los procesos relacionados a la importación				
	Requerimiento de cotización				
9	En las empresas constructoras están asignadas y comunicadas las responsabilidades del proceso de requerimiento de cotización				
10	En las empresas constructoras se identifica y asignan objetivos para los procesos relacionados requerimiento de cotización				
	Requerimiento de generación de pedido				
11	En las empresas constructoras están asignadas y comunicadas las responsabilidades del proceso de requerimiento de generación de pedido				
12	En las empresas constructoras se identifica y asignan objetivos para los procesos relacionados requerimiento de generación de pedido				
	Requerimiento de aprobación de pedido				
13	En las empresas constructoras están asignadas y comunicadas las responsabilidades del proceso de requerimiento de aprobación de pedido				
14	En las empresas constructoras se identifica y asignan objetivos para los procesos relacionados al de requerimiento de aprobación de pedido.				
	USO DEL ENFOQUE POR PROCESOS EN PROGRAMACIÓN DE ABASTECIMIENTO				
	Gestión de almacenes				
15	En las empresas constructoras evalúan los riesgos de los procesos de gestión de almacenes				
16	En las empresas constructoras asignan presupuesto para el proceso de gestión de almacenes				
	Descuentos para terceros				
17	En las empresas constructoras evalúan los riesgos de los procesos de descuento para terceros				
18	En las empresas constructoras asignan presupuesto para el proceso de descuento para terceros				

	Control de productos				
19	En las empresas constructoras evalúan los riesgos de los procesos de control de productos				
20	En las empresas constructoras asignan presupuesto para el proceso de control de productos				
	Cierre de almacén				
21	En las empresas constructoras evalúan los riesgos de los procesos de gestión de almacenes				
22	En las empresas constructoras asignan presupuesto para el proceso de gestión de almacenes				
	Alquiler de bienes				
23	En las empresas constructoras evalúan el funcionamiento del proceso de alquiler de bienes.				
24	En las empresas constructoras identifica interrelaciones entre el proceso de alquiler de bienes con otras unidades operativas.				
	Ingresos de mercadería				
25	En las empresas constructoras evalúan el funcionamiento del ingreso de mercadería del proceso de alquiler de bienes.				
26	En las empresas constructoras identifica interrelaciones entre el proceso ingresos de mercadería con otras unidades operativas.				
	Alquiler de equipos				
27	En las empresas constructoras evalúan el funcionamiento del proceso de alquiler de equipos.				
28	En las empresas constructoras identifica interrelaciones entre el proceso de alquiler de equipos con otras unidades operativas.				
	USO DEL ENFOQUE POR PROCESOS EN LA GESTIÓN DE STOCK,				
	Recepción de mercadería				
29	En las empresas constructoras evalúan el funcionamiento del proceso de recepción de mercadería.				
30	En las empresas constructoras identifica interrelaciones entre el proceso de recepción de mercadería con otras unidades operativas.				
	Devoluciones a proveedor				
31	En las empresas constructoras evalúan el funcionamiento de devoluciones a proveedor				
32	En las empresas constructoras identifica interrelaciones entre el proceso de devoluciones a proveedor con otras unidades operativas.				
	Control de stocks				

33	En las empresas constructoras evalúan el funcionamiento del control del Stocks				
34	En las empresas constructoras identifica interrelaciones entre el proceso del control del Stocks de mercadería con otras unidades operativas.				
	Reposición de stocks				
35	En las empresas constructoras establecer indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos de los procesos y se evalúa periódicamente los resultados obtenidos en el proceso de reposición de stocks.				
36	En las empresas constructoras utilizan los resultados para el proceso de revisión y mejora del proceso de reposición de stocks.				
	Inventario físico				
37	En las empresas constructoras utilizan los resultados para el proceso de revisión y mejora del proceso inventario físico				
38	En las empresas constructoras utilizan los resultados para el proceso de revisión y mejora del proceso de inventario físico.				
	USO DEL ENFOQUE POR PROCESOS EN LA GESTIÓN DE DESPACHOS				
	Salida de mercadería				
39	En las empresas constructoras utilizan los resultados para el proceso de revisión y mejora del proceso de salida de mercadería				
40	En las empresas constructoras utilizan los resultados para el proceso de revisión y mejora del proceso de salida de mercadería				
	Devoluciones de mercadería				
41	En las empresas constructoras utilizan los resultados para el proceso de revisión y mejora del proceso devoluciones de mercadería				
42	En las empresas constructoras utilizan los resultados para el proceso de revisión y mejora del proceso de devoluciones de mercadería.				
	Generación de planilla de despacho				
43	En las empresas constructoras utilizan los resultados para el proceso de revisión y mejora de generación de planilla de despacho.				
44	En las empresas constructoras utilizan los resultados para el proceso de revisión y mejora del proceso de generación de planilla de despacho.				
	Atención de requerimiento				

45	En las empresas constructoras planifican y gestionan los cambios o mejora del proceso de atención a requerimiento.					
46	En las empresas constructoras se comunican de manera efectiva los cambios introducidos en los proceso a todos grupos los grupos de interés afectados sobre el proceso de atención a requerimiento.					

INSTRUMENTO 2

OPTIMIZACION DE LA GESTIÓN DEL TIEMPO EN LA LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS – TACNA, 2018

Sr. Sra. Srta.

El presente tiene como finalidad evaluar la Optimización de la gestión del tiempo en La Logística de las Empresas Constructoras – Tacna, 2018. Para ello debe considerar las siguientes instrucciones:

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma

Escala de valoración

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nro.	ÍTEM	1	2	3	4	5
	EFICACIA DE ACTIVIDADES O TAREAS					
	Programación de actividades en base a la priorización					
1	En las empresas constructoras desarrollan la programación de actividades eficazmente en base a la priorización, lo que permite optimizar el tiempo.					
2	En las empresas constructoras desarrollan la programación de actividades eficientemente en base a la priorización, lo que permite optimizar el tiempo.					
3	En las empresas constructoras desarrollan la programación de actividades en base a la priorización, de acuerdo a la misión de la organización, lo que permite optimizar el tiempo.					
	Priorización de tareas					
4	En las empresas constructoras desarrollan la priorización de tareas eficazmente, lo que permite optimizar el tiempo.					

5	En las empresas constructoras desarrollan la priorización de tareas eficientemente, lo que permite optimizar el tiempo				
6	En las empresas constructoras desarrollan la priorización de tareas, de acuerdo a la misión de la organización, lo que permite optimizar el tiempo				
	Agrupación de las tareas que tienen				
7	En las empresas constructoras desarrollan la agrupación de tareas que tienen eficazmente, lo que permite optimizar el tiempo				
8	En las empresas constructoras desarrollan la agrupación de tareas que tienen, eficientemente, lo que permite optimizar el tiempo				
9	En las empresas constructoras desarrollan la agrupación de tareas que tienen, de acuerdo a la misión de la organización, lo que permite optimizar el tiempo				
	Determinación de tareas				
10	En las empresas constructoras desarrollan la determinación de tareas eficazmente, lo que permite optimizar el tiempo				
11	En las empresas constructoras desarrollan la determinación de tareas eficientemente, lo que permite optimizar el tiempo				
12	En las empresas constructoras desarrollan la determinación de tareas, de acuerdo a la misión de la organización, lo que permite optimizar el tiempo				
	Decisión de actividades importantes				
13	En las empresas constructoras desarrollan la decisión de actividades importantes, eficazmente, lo que permite optimizar el tiempo				
14	En las empresas constructoras desarrollan la decisión de actividades importantes, eficientemente, lo que permite optimizar el tiempo				
15	En las empresas constructoras desarrollan la decisión de actividades importantes, de acuerdo a la misión de la organización, lo que permite optimizar el tiempo				
	EFICACIA DE OBJETIVOS Y METAS				
	Establecimiento de objetivos				
16	En las empresas constructoras el establecimiento de objetivos se desarrolla eficazmente, lo que permite optimizar el tiempo				

17	En las empresas constructoras el establecimiento de objetivos se desarrolla eficientemente, lo que permite optimizar el tiempo				
18	En las empresas constructoras el establecimiento de objetivos se desarrolla de acuerdo a la misión de la organización, , lo que permite optimizar el tiempo				
	Programación de metas.				
19	En las empresas constructoras se desarrolla la programación de metas, eficazmente, lo que permite optimizar el tiempo				
20	En las empresas constructoras se desarrolla la programación de metas, eficientemente, lo que permite optimizar el tiempo				
21	En las empresas constructoras se desarrolla la programación de metas, de acuerdo a la misión de la organización, lo que permite optimizar el tiempo				
	VALORACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TIEMPO				
	Control del momento				
22	En las empresas constructoras se desarrolla el control del momento eficazmente, lo que permite optimizar el tiempo				
23	En las empresas constructoras se desarrolla el control del momento eficientemente, lo que permite optimizar el tiempo				
24	En las empresas constructoras se desarrolla el control del momento, de acuerdo a la misión de la organización, lo que permite optimizar el tiempo				
	Obtención del contenido de su actividad				
25	En las empresas constructoras se desarrolla la obtención del contenido de su actividad, eficazmente lo que permite optimizar el tiempo				
26	En las empresas constructoras se desarrolla la obtención del contenido de su actividad, eficientemente, lo que permite optimizar el tiempo				
27	En las empresas constructoras se desarrolla la obtención del contenido de su actividad, de acuerdo a la misión de la organización, lo que permite optimizar el tiempo				
	Verificación del uso que se le da al tiempo				
28	En las empresas constructoras evalúan los riesgos de los procesos de verificación del uso que se le da al tiempo.				

29	En las empresas constructoras evalúan los riesgos de los procesos de verificación del uso que se le da al tiempo, eficazmente.				
30	En las empresas constructoras evalúan los riesgos de los procesos de verificación del uso que se le da al tiempo, de acuerdo a la misión de la organización.				
	Uso del tiempo en la realización de actividades				
31	En las empresas constructoras evalúan los riesgos de los procesos de control de productos eficazmente				
32	En las empresas constructoras evalúan los riesgos de los procesos de control de productos eficientemente				
33	En las empresas constructoras evalúan los riesgos de los procesos de control de productos de acuerdo a la misión de la organización				
	Tener en cuenta el tiempo disponible				
34	En las empresas constructoras evalúan los riesgos de los procesos de control de productos eficazmente				
35	En las empresas constructoras evalúan los riesgos de los procesos de control de productos eficientemente				
36	En las empresas constructoras evalúan los riesgos de los procesos de control de productos de acuerdo a la misión de la organización.				

Anexo 3

PROPUESTA DE MEJORA:

“PROPUESTA DE MEJORA EN GESTIÓN DEL TIEMPO EN LA LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS”.

1. Fundamentación de la propuesta

En los últimos años, el contexto global se ha caracterizado por los procesos de innovación y la inserción de los procesos de calidad en las diferentes organizaciones; por lo que siendo el sector construcción uno de los ejes prioritarios en el desarrollo de las naciones, se hace perentoria la necesidad de diseñar una propuesta de mejora en gestión del tiempo en la logística de las empresas constructoras, es así que en Perú, las empresas constructoras gradualmente han ido incorporando estos procesos, debido a las constantes pérdidas o disminución de la rentabilidad por ejecutar procesos tradicionales en la logística, por lo que en Tacna, varias empresas vienen desarrollando una adecuada gestión del tiempo en la logística de las organizaciones empresariales.

2. Objetivos

2.1 Desarrollar la gestión del tiempo en la logística: gestión de compras

Gestión del tiempo	Pasos	Procesos
Planificar la gestión del cronograma	Entradas	Mantenimiento de artículos
	Herramientas	
	Salidas	
Definir las actividades	Identificar y documentar el trabajo que se planifica	Mantenimiento de proveedores
	Desglose (EDT)	

Secuenciar las actividades	Identificar y documentar las relaciones de dependencia entre las actividades del cronograma	Compras nacionales
	Herramientas y técnicas	
Estimar los recursos de las actividades	Determinación del tipo y cantidad de los recursos humanos	Importaciones
	Determinación del tipo y cantidad de los recursos materiales o equipos	
Estimar duración de las actividades	Estimación de la cantidad de trabajo necesario y la cantidad de periodos laborables	Requerimiento de cotización
	Herramientas y técnica	
Desarrollar el cronograma	Determinación de las fechas de inicio	Requerimiento de generación de pedido
	Determinación de las fechas de finalización	
	Herramientas y técnicas	
Controlar el cronograma	Determinación del estado actual del proyecto	Requerimiento de aprobación de pedido
	Herramientas y técnicas	

Nota. elaborado por el investigador

2.2 Desarrollar la gestión la gestión del tiempo en la logística: proceso de programación de abastecimiento

Uso del enfoque por procesos	Pasos	Procesos
Planificar la gestión del cronograma	Entradas	Gestión de almacenes
	Herramientas	
	Salidas	
Definir las actividades	Identificar y documentar el trabajo que se planifica	Transferencia entre almacenes
	Desglose (EDT)	
Secuenciar las actividades	Identificar y documentar las relaciones de dependencia entre las actividades del cronograma	Descuentos para terceros
	Herramientas y técnicas	
Estimar los recursos de las actividades	Determinación del tipo y cantidad de los recursos humanos	Control de productos
	Determinación del tipo y cantidad de los recursos materiales o equipos	
Estimar duración de las actividades	Estimación de la cantidad de trabajo necesario y la cantidad de periodos laborables	Cierre de almacén
	Herramientas y técnica	
Desarrollar el cronograma	Determinación de las fechas de inicio	Alquiler de bienes
	Determinación de las fechas de finalización	
	Herramientas y técnicas	
Controlar el cronograma	Determinación del estado actual del proyecto	Ingresos de mercadería
	Herramientas y técnicas	Alquiler de equipos

Nota. elaborado por el investigador

2.3 Desarrollar la gestión del tiempo en la logística: gestión de stock

Uso del enfoque por procesos	Pasos	Procesos o áreas de Logística	Procesos
Planificar la gestión del cronograma	Entradas	Gestión de stock	Recepción de mercadería
	Herramientas		
	Salidas		
Definir las actividades	Identificar y documentar el trabajo que se planifica		Devoluciones a proveedor
	Desglose (EDT)		
Secuenciar las actividades	Identificar y documentar las relaciones de dependencia entre las actividades del cronograma		
	Herramientas y técnicas		
Estimar los recursos de las actividades	Determinación del tipo y cantidad de los recursos humanos		Control de stocks
	Determinación del tipo y cantidad de los recursos materiales o equipos		
Estimar duración de las actividades	Estimación de la cantidad de trabajo necesario y la cantidad de periodos laborables		Reposición de stocks
	Herramientas y técnica		
Desarrollar el cronograma	Determinación de las fechas de inicio	Inventario físico	
	Determinación de las fechas de finalización		

	Herramientas y técnicas		
Controlar el cronograma	Determinación del estado actual del proyecto		
	Herramientas y técnicas		

Nota. elaborado por el investigador

2.4 Desarrollar la gestión del tiempo en la logística: gestión de despacho

Gestión del tiempo en la logística	Pasos	Procesos
Planificar la gestión del cronograma	Entradas	Salida de mercadería
	Herramientas	
	Salidas	
Definir las actividades	Identificar y documentar el trabajo que se planifica Desglose (EDT)	Devoluciones de mercadería
Secuenciar las actividades	Identificar y documentar las relaciones de dependencia entre las actividades del cronograma Herramientas y técnicas	
Estimar los recursos de las actividades	Determinación del tipo y cantidad de los recursos humanos	
	Determinación del tipo y cantidad de los recursos materiales o equipos	
Estimar duración de las actividades	Estimación de la cantidad de trabajo necesario y la cantidad de periodos laborables	Generar planilla de despacho
	Herramientas y técnica	
Desarrollar el cronograma	Determinación de las fechas de inicio	Atención de requerimientos
	Determinación de las fechas de finalización	
	Herramientas y técnicas	
Controlar el cronograma	Determinación del estado actual del proyecto	
	Herramientas y técnicas	

Nota: elaborado por el investigador

Asimismo, la propuesta de mejora considera el desarrollo de los siguientes objetivos:

2) **GESTIÓN DEL TIEMPO EN EL COMPONENTE: COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO**

Gestión del tiempo	Pasos	Objetivos	Subcomponente
Planificar la gestión del cronograma	Entradas	Desarrollar la gestión del tiempo en el control la calidad de los proveedores y el nivel de integración con los mismos Desarrollar la gestión del tiempo en la calidad de los pedidos generados.	Certificación de proveedores
	Herramientas		
	Salidas		
Definir las actividades	Identificar y documentar el trabajo que se planifica		
	Desglose (EDT)		
Secuenciar las actividades	Identificar y documentar las relaciones de dependencia entre las actividades del cronograma		
	Herramientas y técnicas		
Estimar los recursos de las actividades	Determinación del tipo y cantidad de los recursos humanos		
	Determinación del tipo y cantidad de los recursos materiales o equipos		
Estimar duración de las actividades	Estimación de la cantidad de trabajo necesario y la cantidad de periodos laborables		
	Herramientas y técnica		
Desarrollar el cronograma	Determinación de las fechas de inicio	Desarrollar la gestión del tiempo en el control la calidad de los productos recibidos, junto con la	Entregas eficientes
	Determinación de las fechas de finalización		
	Herramientas y técnicas		

Controlar el cronograma		puntualidad y completitud de la entrega	
	Determinación del estado actual del proyecto		
	Herramientas y técnicas		

Nota: elaborado por el investigador

3) GESTIÓN DEL TIEMPO EN EL COMPONENTE: GESTIÓN DE INVENTARIOS

Gestión del tiempo	Pasos	Objetivos	Dimensión
Planificar la gestión del cronograma	Entradas	Desarrollar la gestión del tiempo en el control de la cantidad de los productos / materiales despachados desde el almacén producto terminado. Desarrollar la gestión del tiempo en el control del nivel de las mercancías no disponibles para despacho por obsolescencias, mal estado, y otros.	Rotación de mercancías
	Herramientas		
	Salidas		
Definir las actividades	Identificar y documentar el trabajo que se planifica		
	Desglose (EDT)		
Secuenciar las actividades	Identificar y documentar las relaciones de dependencia entre las actividades del cronograma		
	Herramientas y técnicas		
Estimar los recursos de las actividades	Determinación del tipo y cantidad de los recursos humanos		
	Determinación del tipo y cantidad de los recursos materiales o equipos		
Estimar duración de las actividades	Estimación de la cantidad de trabajo necesario y la cantidad de periodos laborables		Caducidad del inventario
	Herramientas y técnica		

Desarrollar el cronograma	Determinación de las fechas de inicio		
	Determinación de las fechas de finalización		
	Herramientas y técnicas		
Controlar el cronograma	Determinación del estado actual del proyecto		
	Herramientas y técnicas		

Nota: elaborado por el investigador

ANEXO 4

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN ENFOQUE POR PROCESOS Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TIEMPO EN LA LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS – TACNA, 2018

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres de informante (Experto): LIMACHE AROCUTIPA, Gladys P.
- 1.2 Grado académico: MAGISTER
- 1.3 Profesión: LICENCIADA EN EDUCACIÓN
- 1.4 Institución donde labora: U.N. JORGE BASADRE GROHMANN
- 1.5 Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6 Autor de los instrumentos: ING. JOHANN MARTÍN MONTENEGRO CÁCERES

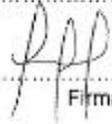
II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo		Regular	Bueno	Muy bueno
		Malo	Malo			
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIAS	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN

- 3.1 Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
 NO FAVORABLE

3.2 Observación:



 Firma

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
ENFOQUE POR PROCESOS Y LA OPTIMIZACION DE LA GESTIÓN DEL TIEMPO EN
LA LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS – TACNA, 2018**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres de informante (Experto): MEDINA SOTO, Elizabeth Luisa
- 1.2 Grado académico: MAGISTER
- 1.3 Profesión: CONTADOR
- 1.4 Institución donde labora: U.N. JORGE BASADRE GROHMANN
- 1.5 Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6 Autor de los instrumentos: ING. JOHANN MARTÍN MONTENEGRO CÁCERES

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los items del instrumento	Muy malo					Muy bueno	
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno		
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado						X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles						X	
3. CONSISTENCIAS	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X			
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable						X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados						X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento						X	
SUMATORIA PARCIAL								
SUMATORIA TOTAL								

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN

3.1 Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
 NO FAVORABLE

3.2 Observación:

Firma

Anexo 5: Confiabilidad

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

TABLA 1
ESCALA DE ALPHA DE CRONBACH

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 - 0.49	Baja confiabilidad
0.50 - 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 - 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 - 1.00	Alta confiabilidad

APLICACIÓN DE COEFICIENTE DE ALPHA DE CRHOMBACH

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 23 es el siguiente:

TABLA 2.

ALPHA DE CRONBACH: USO DEL ENFOQUE POR PROCESOS EN LA ACTIVIDAD DIRECTIVA

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,946	46

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,946 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Uso del enfoque por procesos en la actividad directiva” es de alta confiabilidad.

TABLA 3.
ALPHA DE CRONBACH: OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TIEMPO
EN LA LOGÍSTICA

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
0,915	36

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,915 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Optimización de la gestión del tiempo en la logística” es de alta confiabilidad.