

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TESIS

**“GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA MEJORA EN LA
GESTIÓN DE COMPRAS DE MATERIALES DE
CONSTRUCCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL**

Autor : Bach. Vladimir Kenyi BALDOCEDA CHUQUIVILCA

Asesor : Mg. Anthony Christhian Montero Estrella

Línea de : Nuevas tecnologías y procesos

Investigación

Institucional

HUANCAYO, PERÚ

2022

MG. ANTHONY CHRISTHIAN MONTERO ESTRELLA
ASESOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres y hermano quienes han sido parte fundamental para desarrollar esta tesis, y por darme todo el apoyo necesario en esos buenos y malos momentos, como también agradecer a ellos por haber creído en mí y en lo que puedo lograr tanto profesional y personalmente.

Vladimir

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por darnos salud y sabiduría para seguir adelante.

A la Universidad Peruana los Andes y la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial.

Asimismo, quisiera agradecer a mis profesores por su conocimiento, experiencia, requerimientos, sugerencias y apoyo a mi investigación.

Al Mg. Anthony Vladimir Mora Bonilla por el apoyo en el aspecto metodológico de la investigación.

Finalmente, gracias a mi familia y amigos que siempre me han apoyado en todo lo que hago.

Vladimir

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0054 - FI -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la TESIS; Titulada:

GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN DE COMPRAS DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. BALDOCEDA CHUQUIVILCA VLADIMIR KENYI
Facultad : INGENIERÍA
Escuela Académica : INGENIERÍA INDUSTRIAL
Asesor(a) : MG. MONTERO ESTRELLA ANTHONY CHRISTHIAN

Fue analizado con fecha 21/10/2023 con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.	<input checked="" type="checkbox"/>
Excluye citas.	<input checked="" type="checkbox"/>
Excluye Cadenas hasta 20 palabras.	<input checked="" type="checkbox"/>
Otro criterio (especificar)	<input type="checkbox"/>

El documento presenta un porcentaje de similitud de 24 %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: *Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.*

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 23 de Octubre de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MAÑTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

HOJA DE CONFORMIDAD DE MIEMBROS DEL JURADO

Dr. RUBEN DARIO TAPIA SILGUERA
DECANO

Dr. CARLOS ROSARIO SANCHEZ GUZMAN
JURADO

MG. MILKA GLORIA GODIÑO POMA
JURADO

Mtro. SANDRO ENRIQUE RUIZ BUSTAMANTE
JURADO

MG. LEONEL UNTIVEROS PEÑALOZA
SECRETARIO DOCENTE

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a la utilización de la gestión de procesos para mejorar la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.

Considerando que la gestión de adquisiciones es un proceso vital y una tarea importante en la cadena de suministro ya que una organización puede aumentar significativamente sus márgenes de utilidad siguiendo una adecuada política de suministro, es por ello que utilizar la gestión de procesos permitirá la opción de medir, controlar los procesos y monitorear para mejorar su desempeño en términos de eficiencia, eficacia y flexibilidad.

En este sentido la gestión de los procesos considera una serie de pasos que se debe desarrollar para mejorar la gestión de compras, siendo estos la identificación y determinación de la secuencia de los procesos, descripción y documentación del proceso, de esta manera se podrá analizar el proceso para su respectivo mejoramiento en base a un seguimiento y medición controlado.

La presente investigación está dividida en cinco capítulos.

El capítulo 1 se explica la realidad del problema, definición del problema, planteamiento del problema, razones y objetivos de la investigación.

El capítulo 2 explica los antecedentes internacionales y nacionales, los fundamentos teóricos, el marco conceptual de las variables y sus dimensiones.

El Capítulo 3 propone hipótesis generales, hipótesis específicas y definiciones conceptuales y operativas de variables.

El Capítulo 4 explica la metodología de la encuesta, el tipo, los niveles, el diseño de la investigación, la población y la muestra, las técnicas y herramientas de recopilación

de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos y los aspectos éticos de la encuesta.

El capítulo 5 describe los resultados y compara las hipótesis.

Como última parte del artículo, se analizan y discuten los resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices.

El autor.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
HOJA DE CONFORMIDAD DE MIEMBROS DEL JURADO	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CONTENIDO.....	x
CONTENIDO DE TABLAS	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1.- Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2.- Delimitación del problema	19
1.2.1.- Espacial	19
1.2.2.- Temporal.....	20
1.2.3.- Económica	20
1.3.- Formulación del problema	20
1.3.1.- Problema general.....	20
1.3.2.- Problemas específicos.....	20
1.4.- Justificación	21
1.4.1.- Justificación social	21
1.4.2.- Justificación teórica.....	21
1.4.3.- Justificación metodológica	21
1.5.- Objetivos.....	22

1.5.1.- Objetivo general.....	22
1.5.2.- Objetivos específicos	22
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	23
2.1.- Antecedentes.....	23
2.1.1.- Antecedentes internacionales	23
2.1.2.- Antecedentes nacionales.....	26
2.2.- Bases teóricas.....	31
2.2.1.- Gestión de procesos	31
2.2.2.- Gestión de compras.....	43
2.3.- Marco conceptual	53
CAPITULO III HIPÓTESIS.....	56
3.1.- Hipótesis General.....	56
3.2.- Hipótesis específicas.....	56
3.3.- Variables.....	56
3.5.1. Definición conceptual	56
3.5.2. Definición operacional.....	57
CAPITULO IV METODOLOGÍA.....	58
4.1.- Método de investigación.....	58
4.2.- Tipo de investigación.....	58
4.3.- Nivel de investigación.....	58
4.4.- Diseño de investigación.....	59
4.5.- Población y muestra	60
4.5.1.- Población	60
4.5.2.- Muestra.....	60
4.6.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61

4.6.1.- Técnicas de recolección de datos.....	61
4.6.2.- Instrumentos de recolección de datos	61
4.7.- Técnicas de procesamiento y análisis de datos	61
4.8.- Aspectos éticos de la Investigación.....	63
CAPITULO V RESULTADOS.....	64
5.1.- Descripción de resultados	64
5.1.1.- Descripción de resultados de la variable “Gestión de procesos”	64
5.1.2.- Descripción de resultados de la variable “Gestión de compras”	69
5.2.- Contratación de hipótesis	74
ANÁLISIS DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
ANEXOS	94
Anexo 1: Matriz de consistencia	95
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	96
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento.....	97
Anexo 4: Instrumento de investigación y constancia de su aplicación.....	98
Anexo 5.- Confiabilidad y validez del instrumento	122
Anexo 6.- Data de procesamiento de datos.....	130
Anexo 7.- Consentimiento / asentimiento informado	132
Anexo 8.- Modelo de gestión de procesos.....	135
Anexo 9.- Fotos de la aplicación del instrumento.	141

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Categorías e intervalos de la variable gestión de procesos y sus dimensiones	64
Tabla 2 Categoría, frecuencia y porcentaje de la variable gestión de procesos	65
Tabla 3 Categoría, frecuencia y porcentaje de la dimensión identificación de procesos.....	66
Tabla 4 Categoría, frecuencia y porcentaje de la dimensión documentación de procesos ..	67
Tabla 5 Categoría, frecuencia y porcentaje de la dimensión evaluación de procesos	68
Tabla 6 Categorías e intervalos de la variable gestión de compras y sus dimensiones.....	69
Tabla 7 Categoría, frecuencia y porcentaje de la variable gestión de compras	70
Tabla 8 Categoría, frecuencia y porcentaje de la dimensión gestión de proveedores	71
Tabla 9 Categoría, frecuencia y porcentaje de la dimensión proceso de compras	72
Tabla 10 Categoría, frecuencia y porcentaje de la variable atención de compras	73
Tabla 11 Estadístico de prueba de Shapiro-Wilk para la normalidad de datos	75
Tabla 12 Prueba de hipótesis general según la correlación de Pearson	76
Tabla 13 Prueba de hipótesis 1 identificación de procesos y gestión de compras.....	78
Tabla 14 Prueba de hipótesis 2 documentación de procesos y gestión de compras	79
Tabla 15 Prueba de hipótesis 3 evaluación de procesos y gestión de compras	81
Tabla 16 Validez de expertos.....	122
Tabla 17 Resumen de procesamiento de casos.....	123
Tabla 18 Estadística de fiabilidad.....	123

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Los procedimientos basados en procesos para alcanzar objetivos	33
Figura 2 Estructura de un proceso	35
Figura 3 Gestión de procesos	36
Figura 4 La satisfacción del cliente	39
Figura 5 Un modelo para agrupar procesos en un diagrama de flujo	40
Figura 6 Representación gráfica del proceso en "cascada"	41
Figura 7 Diagrama gestión de compras	46
<i>Figura 8 Categorías de la variable gestión de procesos</i>	<i>65</i>
<i>Figura 9 Categorías de la dimensión identificación de procesos</i>	<i>66</i>
<i>Figura 10 Categorías de la dimensión documentación de procesos.....</i>	<i>67</i>
<i>Figura 11 Categorías de la dimensión evaluación de procesos</i>	<i>68</i>
<i>Figura 12 Categorías de la variable gestión de compras</i>	<i>70</i>
<i>Figura 13 Categorías de la dimensión gestión de proveedores</i>	<i>71</i>
<i>Figura 14 Categorías de la dimensión proceso de compras</i>	<i>72</i>
<i>Figura 15 Categorías de la dimensión identificación de procesos</i>	<i>73</i>

RESUMEN

La investigación tuvo como problema general: ¿De qué manera influye la gestión de procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora?; el objetivo general fue determinar la influencia de la gestión de procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora; por tal razón se planteó la hipótesis general: La gestión de procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora. La metodología de investigación utilizado es la científica, el tipo de investigación fue aplicada, se optó por el nivel explicativo y el diseño es cuasiexperimental. Como resultados se puede encontrar que el 60% del nivel de gestión del proceso de adquisición de materiales de construcción se encuentra en el nivel medio y el 40% se encuentra en el nivel bajo, esto nos permite estar seguros de que sin importar cuál sea el nivel de gestión del proceso de adquisición en la compra de materiales de construcción. Como conclusión general se logró determinar la influencia de la gestión de procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora, para lo cual es importante tomar como referencia un sistema basado en la calidad, esto permitirá determinar las acciones que toma la organización para proporcionar una orientación basado en procesos a su sistema de gestión de compras.

Palabras Clave: Gestión de procesos, gestión de compras, identificación de procesos, documentación de procesos, evaluación de procesos.

ABSTRACT

The general problem of the research was: How does process management influence the management of construction materials purchases in a construction company?; The general objective was to determine the influence of process management in the management of construction materials purchases in a construction company; For this reason, the general hypothesis was proposed: Process management significantly influences the management of construction material purchases in a construction company. The research methodology used is scientific, the type of research was applied, the explanatory level was chosen and the design is quasi-experimental. As results, it can be found that 60% of the management level of the construction materials acquisition process is at the medium level and 40% is at the low level, this allows us to be sure that no matter what the management level of the acquisition process in the purchase of construction materials. As a general conclusion, it was possible to determine the influence of process management in the management of construction material purchases in a construction company, for which it is important to take as a reference a system based on quality, this will allow determining the actions taken by the company. organization to provide process-based guidance to its purchasing management system.

Keywords: Process management, purchasing management, process identification, process documentation, process evaluation.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, según Medina (2019) de Chile, presento una investigación sobre 40 empresas de manufactura y servicio que aplicaron la gestión por procesos para eliminar defectos, mejorar y aminorar el tiempo de entrega de productos y servicios a los clientes, siendo este su objetivo fundamental y común en casi todas las organizaciones. Esto se debe a que un 15% de estas empresas ejecutan procesos tradicionales, mal organizados y sin un objetivo a lograr, ocasionando que en la mayoría de los procesos ejecutados ocurran ineficiencias, defectos y baja productividad, esto generaba una baja satisfacción en los clientes; al aplicar la gestión por procesos el 85% de las compañías pudieron comprender, mejorar y cambiar los procesos que están experimentando ineficiencias, defectos, baja satisfacción o baja productividad, logrando de esta manera una efectividad en los diferentes sistemas de gestión y productividad.

Así mismo Campaña (2022) de Ecuador, realizó una investigación sobre gestión por procesos como una herramienta para el desarrollo, este proceso como factor clave permite integrar los elementos fundamentales de las labores con mecanismos y herramientas de dirección con indicadores que monitorean su eficacia; un problema encontrado para la aplicación de procesos es que un 90% de instituciones no tienen bien organizados sus procesos y no cuenta con fichas de indicadores de evaluación y control, esto debido a que muchas de las personas que dirigen a las instituciones carecen de conocimientos respecto a

nuevas formas de gestión ocasionando que los procesos se organicen de manera tradicional, no sean coordinados, sean muy burocráticos, lo cual genera caos interno al momento de ser ejecutados, mucho tiempo en su ejecución y no se sabe si cumplieron con sus metas asignadas; después de un cambio de los modelos organizacionales del 100% en una primera etapa 96% considero que el nivel de dificultad fue medio para su implementación, posterior al cambio se obtuvieron resultados donde un 66,7% han mejorado sus procesos , un 26,3% todo está en proceso de mejora y educación; y un 7% todavía no entiende como implementar la gestión por procesos, razón por la cual es importante que la organizaciones deben desarrollar capacitaciones y contar con asesoría como factor clave e importante para realizar un proceso de cambio de manera eficiente.

A nivel nacional en el caso de Perú según el estudio realizado por Vega et al. (2021) realizo y evaluó la gestión de procesos en instituciones públicas y privadas donde más del 50% de estas tienen muchas dificultades al momento de ser eficientes en el desarrollo de sus procesos, esto se debe a que compiten en mercados complejos, volátiles y muy exigentes; las causas que generan esta problemática se debe a que no tienen organizados y documentados todos sus procesos generando en muchos casos incumplimiento y malos servicios; y gracias al uso de una gestión por procesos, varias de estas organizaciones han mejorado su desempeño para asegurar su competitividad y supervivencia, para cual han decidido gestionar sus procesos, actividades y recursos orientados a la complacencia de las exigencias y expectativas de sus clientes cada vez más exigentes, donde se pudo observar mejoras en un 29% en empresas privadas, 14% en instituciones de salud, 5% en organizaciones de la administración

pública, 29% en establecimientos hoteleros y 14% otros tipos de organizaciones, logrando mejores resultados en su gestión al mostrar con claridad donde se crea valor en la organización y como se produce la articulación entre esta y los clientes.

A nivel organizacional en la empresa INACONS SRL, presenta problemas en términos de gestión de adquisiciones de materiales debido a que no se tiene un control adecuado en la ejecución de los procesos y su respectivo seguimiento; esto se debe a los siguientes factores: altos tiempos en la atención de requerimientos y órdenes de compra, demoras y compras erróneas de materiales, no se cuenta con una política de compras, criterios del procedimiento de compras redundantes, cambio constante de procedimientos, poca información (especificaciones técnicas) de los requerimientos; esto genera sobrecostos en el área de compras, baja producción y paradas en las operaciones por falta de materiales, por tanto la gestión de procesos permitirá analizar, entender y evaluar los problemas y sus causas de la mala ejecución y productividad de los procesos de gestión de compras, esto permitirá plantear propuestas para disminuir el tiempo de atención de los requerimientos de operaciones, definir el proceso de compras de manera adecuada, definir subprocesos y estandarizarlos.

1.2.- Delimitación del problema

1.2.1.- Espacial

La investigación se desarrollará en los ambientes de la empresa INACONS SRL.

1.2.2.- Temporal

El objeto de la investigación será desarrollado desde el mes de abril hasta el mes de setiembre del 2022, por ser un periodo que permitirá desarrollar la investigación, así como el cumplimiento de los objetivos planteados.

1.2.3.- Económica

El costo de la investigación será cubierto en su totalidad con los recursos del investigador, el cual no percibe ni recibe financiamiento alguno de instituciones públicas o privadas.

1.3.- Formulación del problema

1.3.1.- Problema general

¿De qué manera influye la gestión de procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora?

1.3.2.- Problemas específicos

- ¿De qué manera influye la identificación de procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora?
- ¿Cómo influye la documentación de procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora?
- ¿Cuál es la influencia de la evaluación de procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora?

1.4.- Justificación

1.4.1.- Justificación social

La investigación se realiza a razón de que existe un problema en la gestión de compras debido a que el proceso de abastecimiento de materiales a los usuarios de operaciones no ha sido óptimo, debido a que no existe una política de compras, y los procesos que se realizan son redundantes, ambiguos, irrelevantes y extensos que no generan valor en un área muy importante; por tanto mediante la investigación se pretende mejorar la gestión de compras mediante la gestión de procesos definiendo y estandarizando los procedimientos que permita disminuir y mejorar el tiempo de atención - entrega de requerimientos de operaciones.

1.4.2.- Justificación teórica

El propósito de este estudio es contribuir en el conocimiento existente sobre el uso de la gestión de procesos como un método para mejorar el proceso de gestión de compras. De los resultados que se obtengan en la investigación, permitirán mejorar el proceso de compras, adquiriendo materiales de calidad y de forma planificada, por tanto, con los resultados que se obtengan se estará estableciendo que la utilización de la gestión de procesos mejora la gestión de compras de materiales de construcción.

1.4.3.- Justificación metodológica

Para poder operativizar las variables de estudio en la investigación se desarrollará un instrumento que permitan medir cada una de las variables de tal forma que permita presentar los resultados y probar las hipótesis, es decir una

vez que hayan sido validadas y cumplan con la confiabilidad respectiva podrán ser utilizados para investigaciones similares y servirá como antecedente.

1.5.- Objetivos

1.5.1.- Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión de procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.

1.5.2.- Objetivos específicos

- Determinar la influencia de la identificación de los procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.
- Describir la influencia de la documentación de los procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.
- Determinar la influencia de la evaluación de los procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes

2.1.1.- Antecedentes internacionales

(Acero & Alarcón, 2021) en su investigación titulado “Gestión de proveedores: Un enfoque hacia la creación de valor en la cadena de abastecimiento”, para obtener el Grado de Magister en Gerencia de la Cadena de Abastecimiento, su objetivo fue desarrollar un plan de acción para apoyar la creación de valor en la cadena de suministro en la industria manufacturera y de la construcción ecuatoriana a través de la gestión de relaciones con proveedores. Su tipo de investigación fue cuantitativa. Obtuvo el siguiente resultado: La información de desempeño operativo proporcionada por los proveedores tiene una sensación positiva en la información de desempeño operativo en la relación oferta-demanda de las empresas de investigación. También hay evidencia de que, al evaluar el desempeño del proveedor, la madurez percibida está altamente correlacionada con un enfoque sistemático que permite la creación de valor a través del intercambio de información entre organizaciones. Llegó a la conclusión: Los compradores deben gestionar las relaciones con los proveedores de forma estratégica, es decir, establecer metas, revisar el desempeño de forma conjunta y utilizar la información para construir una relación interorganizacional que genere valor a la cadena de suministro. Por lo tanto, el avance de una intención de acción es una herramienta fundamental para promover la creación de valor en la cadena de suministro de la industria manufacturera de la construcción en el Ecuador.

(Barriga, Rodríguez, & Royero, 2020) en su investigación titulado “Implementación de sistema para la gestión de compras en la empresa Proyteco S.A.”, para obtener el Título de Especialista en Gerencia de Proyectos, su objetivo fue aplicar un proceso de adquisiciones para retribuir las necesidades del cliente proporcionando garantía de calidad de los servicios. Su tipo de investigación fue aplicada. Obtuvo el siguiente resultado: En un sistema de gestión de adquisiciones, se monitorean los contratos firmados, se evalúa que los entregables estén según el contrato y términos del contrato, se monitorean los pagos, se gestionan adecuadamente los cambios y correcciones y finalmente, se cierran formalmente. El resultado fue una reducción del 40% en costos, una mejora del 40% en la calidad del proceso y una reducción del 20% en el tiempo de ejecución. Llegó a la conclusión: Para implementar el nuevo sistema de gestión de adquisiciones, el trabajo se realizó en forma de proyectos bajo la metodología PMBOK, tomando en cuenta todos los aspectos relevantes para la formulación exitosa de todos los objetivos, definiendo completamente alcance, presupuesto, cronograma, calidad, riesgos, partes interesadas, seguimiento y cambio.

(Espinoza U. C., 2018) en su investigación titulado “Análisis del proceso de compras para diseñar una propuesta de indicadores de gestión que permita mejorar los procesos del área de compras.”, para obtener el Grado de Maestro en Administración de Empresa, su objetivo fue evaluar el proceso de adquisiciones con el objetivo de proponer indicadores de gestión consistentes con el alcance del negocio. Su tipo de investigación es aplicada. Se obtuvieron los siguientes resultados: A través de la gestión de procesos se incrementó en un 35% la calidad del trabajo de los colaboradores del área de adquisiciones a

través de la evaluación de las diferentes etapas del proceso de adquisiciones y la percepción del alcance del proceso, adquisiciones y objetivos de la empresa. Mi conclusión: Una evaluación de los procesos de compras de las empresas estudiadas reveló fallas en su ejecución, como una gran cantidad de solicitudes de compra sin procesar, manuales y políticas desactualizadas, falta de controles adecuados y falta de métricas de gestión. Trae inconvenientes a las compras normales de las operaciones de la empresa. Por lo tanto, la correcta implementación de los indicadores de gestión ayudará al departamento de adquisiciones a mejorar los procesos en base a los resultados medidos por los indicadores.

(Valenzuela, 2018) en su investigación titulado “Modelo de administración de compras menores para Alstom Chile S.A.”, para obtener el Grado de Magister en Gestión de Proyecto de Empresas, su objetivo fue desarrollar un modelo de gestión de compras de pequeña escala para Alstom Chile, incluyendo compras de emergencia en efectivo menores a USD 50.000 y compras a proveedores fuera de la lista de compra del sistema. Su tipo de investigación fue descriptiva – aplicada. Se obtuvieron los siguientes resultados: El nuevo modelo de gestión de adquisiciones permite administrar adecuadamente el flujo de caja asignado a cada proyecto o también conocido como fondos por pagar, permite generar pagos por compras de emergencia con un monto inferior a 50,000 USD, lo que significa que parte para poder gestionar a los usuarios y comprender las tarifas y costos, es necesario identificar aquellas transacciones de adquisiciones que generan gastos prolongados y no están relacionadas con las operaciones de producción, estas transacciones pueden centralizarse en un solo proveedor para mejorar su gestión. Mi conclusión es que la configuración del nuevo modelo de

cadena de suministro y valor de la empresa constituye el juicio real que afecta la estrategia de adquisiciones. Para Alstom Chile, los proveedores no creados en el sistema de gestión pueden incrementar el valor agregado del negocio al ofrecer una gama cada vez más diversa de productos y servicios para cumplir con los niveles de servicio esperados por los clientes internos.

2.1.2.- Antecedentes nacionales

(Chavez, 2021) en su investigación titulado “Propuesta de mejora en el proceso de la gestión de compra de materiales de una empresa agroindustrial en la ciudad de Lambayeque”, para obtener el Título de Licenciado en Administración de Empresas, su objetivo fue Mejoramiento de los procesos de gestión de abastecimiento de materiales, especialmente envases y embalajes, representa la adaptación y demostración de compras a granel de pimientos enlatados por parte de una empresa agroexportadora de la ciudad de Lambayeque, la cual cuenta con una moderna planta para la industria agroprocesadora y es considerada la uno de los pioneros en exportación peruana de pimiento en conserva. Su tipo de investigación fue cuantitativa. Obtuvo el siguiente resultado: Como resultado de las entrevistas globales se obtuvo información relevante de empresas agroindustriales del municipio de Lambayeque, especialmente en el ámbito de proveedores de empaques, se concluyó que algunos de estos proveedores cumplieron y violaron los acuerdos de compra alcanzados y de los mismos, Encontraron una falta de comunicación entre los miembros de la empresa en áreas relacionadas con los procesos de adquisiciones y cadena de suministro. Llego a la conclusión: El análisis y la comparación de los resultados de los datos obtenidos (fuentes internas)

revelaron que el equipo de adquisiciones no tenía un proceso claro para la adquisición de envases y embalajes debido a la falta de información y comunicación con fuentes internas, lo que resultó en una planificación integral. Procesos de adquisiciones, capacidad de obtener resultados efectivos a partir de búsquedas y evaluaciones de proveedores. Métricas de suministro y nuevas formas de seguimiento para monitorear y verificar el suministro.

(García, 2021) en su investigación titulado “Modelo de abastecimiento de insumos para mejorar la gestión de compras de la empresa Hacienda Cerro Nuevo Paiján 2019”, para obtener el Título de Contador Público, su objetivo fue plantear diseño de gestión de adquisiciones para el suministro de insumos a Hacienda Cerro Nuevo S.A.C. Su tipo de investigación fue descriptiva - explicativa. Obtuvo el siguiente resultado: Hacienda Cerro Nuevo S.A.C. tiene un estilo de administración de adquisiciones empírico y propone diseñar un modelo de gestión de adquisiciones para el ingreso de insumos, a través del cual se pueda reformar el proceso y lograr un control total en todo momento. Llego a la conclusión: Existen deficiencias en las adquisiciones y se recomienda mejorar el proceso temprano, lo que favorece el estudio de los beneficios económicos y eficientes de la empresa.

(Caballero, 2019) en su investigación titulado “Propuesta de mejora en la atención de requerimientos del departamento de compras mediante la implementación de gestión por procesos de negocio en una empresa contratista”, para obtener el Grado de Maestro en Dirección de Operaciones y Cadena de Abastecimiento, su objetivo fue mayor enfoque en los requisitos en las siguientes áreas Adquisiciones mediante la implementación de procesos comerciales diseñados para lograr objetivos estratégicos y la satisfacción del

cliente. Su tipo de investigación fue aplicada. Obtuvo el siguiente resultado: Los resultados obtenidos fueron positivos, el nivel de atención requerido permitió pasar de 75% CO a 86.94% CO en tiempo, la meta para este semestre era llegar a tiempo 90% CO, se realizó una reunión con el proveedor de entrega para realizar el pedido en la fecha acordada. Llego a la conclusión: La aplicación de la organización de procesos de negocio en empresas contratistas, comparando indicadores antes y después de la implementación de los procesos de negocio, y analizando los indicadores de puntualidad de los métodos de entrega y pago para verificar la mejora de los resultados. Sin embargo, los resultados de este indicador reflejan el indicador del precio de compra, el cual se mantuvo sin cambios después de la implementación del proceso comercial debido a que el departamento de presupuesto tuvo que reducir costos de manera diferente a años anteriores debido a la competencia del mercado. Es evidente que aún queda un largo camino por recorrer, ya que estos resultados se pueden mejorar en base a recomendaciones teóricas y se pueden proponer mejoras en los procesos durante la fase de seguimiento del proceso.

(La Torre, 2018) en su investigación titulado "Implementación de la gestión del proceso de compras para mejorar la productividad de la empresa Electro Enchufe SAC - Lima 2017", para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial, su objetivo fue implementación de gestión de procesos de adquisiciones para acrecentar el rendimiento en Electro Conexión S.A.C. mediante el área de logística-compra. Su tipo de investigación fue aplicada. Obtuvo el siguiente resultado: En cuanto a la gestión de compras, se han reducido costos, se han aprobado proveedores a partir de requerimientos y órdenes de compra, se ha reorganizado el organigrama en un diagrama de flujo

de gestión de compras, se han realizado una serie de mejoras, lo que ha reducido considerablemente el volumen de compras y costo. Llego a la conclusión: Disminución de los costos de producción en la gestión de adquisiciones, podemos decir que esta disminución se mide por: Costos de producción, materiales, mano de obra e indirectos de fabricación; y gastos que no pagamos; ahorramos S/. 11 652,47, 26,42% tras la implementación en agosto, previsión de ahorro anual S/. 139.829,69 nuevos soles.

(Changanaquí del Águila, Meza, Paucarcaja, & Paredes, 2018) en su investigación titulado “Propuesta de mejora en la Gestión de compras de un grupo de empresas del rubro de distribución de energía eléctrica”, para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial, su objetivo fue utilizando conceptos lean, a través del diagnóstico y análisis de la problemática actual, se realizan sugerencias para mejorar la gestión de adquisiciones de una empresa de servicio público de distribución de energía, eliminando tiempos y costos innecesarios. Su tipo de investigación fue aplicada. Obtuvo el siguiente resultado: Actualmente, según la determinación de preparación de VSM, el proceso de contratación demora 209,4 días desde la planificación hasta la firma del contrato de licitación pública, Mediante la aplicación de la gestión de procesos de negocio en las empresas, podemos determinar que el 33% del tiempo de los procesos corresponde a espera administrativa. Con la implementación de 98 recomendaciones de mejora, se espera que el tiempo del proceso de adquisiciones disminuya un 36,53%, de 209,4 días a 132,9 días. Llego a la conclusión: Los materiales carecen de estandarización y son muy costosos, las contrataciones de las cuatro empresas no se pueden integrar y se pierden economías de escala, de igual manera los empleados tienen requisitos

diferentes para los mismos beneficios, lo que también generará duplicación de trabajo. Para desarrollar el desempeño del personal de almacén y compras es necesario mejorar sus habilidades relacionados con materiales eléctricos, SAP, gestión de compras y gestión de almacenes.

(Muñoz, 2018) en su investigación titulado “Mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento de la Red Asistencial de ESSALUD - Junín”, para obtener el Grado de Doctor en Administración, su objetivo fue determinación del impacto de las mejoras continuas en las adquisiciones y procedimientos de suministro el servicio de asistencia de Essalud Junín. Su tipo de investigación fue aplicada. Obtuvo el siguiente resultado: Respecto a la dimensión eficiencia del proceso de reclutamiento en la Red Médica Essalud – Junín, manifestaron que el 51.4% de la muestra coincidió en que el proceso de reclutamiento se ha vuelto más eficiente en los últimos años y el 44.3% de la muestra respondió que no. Se preocupan por el cuestionario utilizado, es decir, no estaban de acuerdo o en desacuerdo con la redacción de la pregunta; nuevamente, al menos el 1,6% no estuvo de acuerdo y el 2,7% estuvo totalmente de acuerdo. Llego a la conclusión: Las mejoras continuas en los procesos de adquisiciones tienen un impacto positivo en el sistema de suministro de Essalud – Junín Help Network. Un mayor nivel de acuerdo para mejorar continuamente el proceso de adquisiciones significa que un mayor nivel de insistencia en una buena gestión del sistema de suministro y en lograr altos resultados ha logrado resultados significativos.

(Galindo, 2021) en su investigación titulado “Gestión por procesos para mejorar el desempeño organizacional de una empresa constructora”, para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial, su objetivo fue demostrar el impacto

de la administración de procesos aumenta el desempeño organizacional en una empresa constructora y logró una respuesta significativa. Su tipo de investigación fue descriptivo explicativo. Obtuvo el siguiente resultado: La gestión de procesos tiene un impacto significativo en la mejora del desempeño organizacional de Galysan Construction Company, con un cambio del 37% al 67%. Llego a la conclusión: A través de la identificación del proceso, la situación financiera de Galysan Construction Company puede verse afectada significativamente, siendo los resultados obtenidos dos veces (preprueba y posprueba) 13% y 50% respectivamente, un aumento del 37%.

2.2.- Bases teóricas

2.2.1.- Gestión de procesos

La gestión de procesos es "un enfoque sistemático para identificar, comprender y agregar valor a los procesos de una empresa para lograr la estrategia comercial y mejorar la satisfacción del cliente" (Bravo, 2009).

Así mismo Agudelo & Escobar (2010) Consideran que la gestión de procesos es "una visión general de actividades secuenciales que pueden mejorar y rediseñar los procesos para mejorarlos y adecuar las necesidades de los clientes".

A.- Principios de la gestión de procesos

Para la ISOTools Excellence (2017) los principios de la gestión de procesos son:

- Estructura organizacional basada en la ejecución de procesos orientados al cliente.
- La estructura organizacional cambia de jerárquica a plana.
- Las áreas pierden su eficacia influenciando en los equipos interdisciplinarios trabajando en el proceso.

- Los gerentes actúan como gerentes, no como supervisores.
- Los empleados se centran más en las necesidades de los clientes que en los estándares establecidos por sus jefes.
- La tecnología se utiliza para mejorar actividades que no añaden valor.

B.- El enfoque de los procesos en la gestión

Según Beltrán et al. (2009) los enfoques de procesos en la gestión son:

Un modelo o estándar de referencia que promueve la adopción de un sistema de procesos como principio fundamental para lograr de manera efectiva resultados relacionados con la satisfacción del cliente y otras partes interesadas.

Teniendo como principio lo siguiente:

1. Centrado en el cliente: las organizaciones deben deducir sus necesidades actuales y futuras para poder cumplir con sus requerimientos y rebasar sus expectativas.
2. Liderazgo: Los líderes establecen acuerdo con el propósito de crear un ambiente intrínseco en el que los empleados pueden participar plenamente en el logro de las metas organizacionales.
3. Compromiso de los empleados: Los empleados de todos los niveles son el alma de la organización y su dedicación permite que sus habilidades sirvan a los intereses de la organización.
4. Enfoque de procesos: los resultados se logran si las funciones y requerimientos asociados se gestionan como procesos.

5. Enfoque de gestión de sistemas: Identificar y comprender procesos relacionados como un sistema, mejorándolos y permitiendo el logro de sus objetivos.
6. Mejora continua: Construir la mejora como un propósito continuo que forma parte de la organización.
7. Enfoque basado en juicios: La especificación de juicios eficaces se basa en el análisis de datos e información.
8. Relaciones con proveedores mutuamente beneficiosas: las empresas con sus proveedores son interdependientes mutuamente, recibiendo beneficios por esta relación.

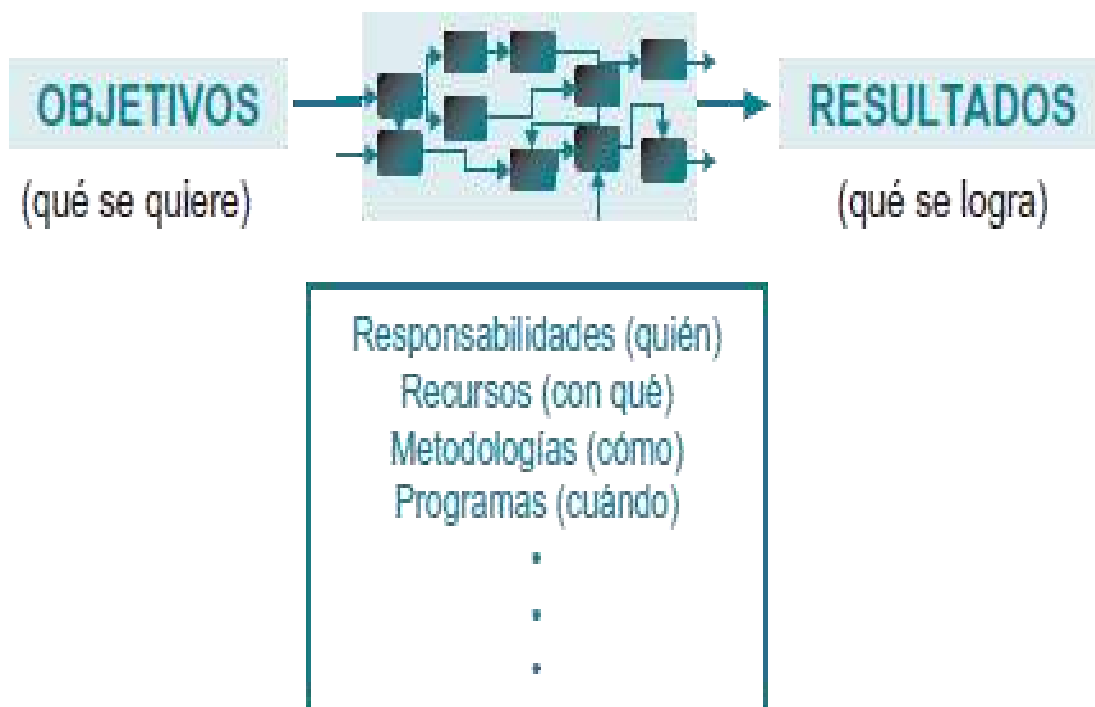


Figura 1
Los procedimientos basados en procesos para alcanzar objetivos

Fuente: Beltrán et al. (2009)

C.- Enfoque de procesos en un sistema de gestión

Para (Beltrán et al., 2009) el control y mejora de procesos puede ser de gran ayuda para una organización. Teniendo en cuenta estos aspectos, las acciones tomadas por una organización para brindar una orientación asentado en procedimiento para su sistema de gestión se pueden dividir en cuatro pasos principales:

- 1.- Identidad y sucesión de procesos.
- 2.- Detalle de cada proceso.
- 3.- Monitoree y mida para comprender los resultados que desea lograr.
- 4.- Mejoras de procesos en base al seguimiento y mediciones realizadas.

D.- Concepto de proceso

Para Pérez (2004) un proceso es “un conjunto de actividades interrelacionadas o interactivas que transforman elementos de entrada en productos” (p. 37)

Tener en cuenta que las actividades se agrupan para formar un proceso permite a la organización centrarse en el "área de resultados" (ya que el proceso debe alcanzar resultados), lo cual es muy importante para comprender y analizar el control y organización de un conjunto de actividades. actividades. lograr los resultados deseados.

Este enfoque guía a las organizaciones a tomar las siguientes acciones:

- • Definir consistentemente las actividades que componen el proceso.
- • Determinar interrelaciones con otros procesos.
- • Definir responsabilidades del proceso.



Figura 2
Estructura de un proceso

Fuente: (Beltrán et al., 2009)

E.- Parámetros que definen un proceso

Según (Junta de Castilla y León, 2004) los parámetros que permiten definir los procesos son:

1. Los agentes

Las partes directamente involucradas en el proceso o interesadas en sus resultados son las siguientes:

- Clientes: Son los destinatarios de los resultados o “outputs” del proceso. Los usuarios pueden ser intrínsecos (son propios de la empresa) y exteriores (fuera de la empresa).
- Proveedores: Son empresas o personas naturales que brindan información para el proceso y pueden ser internos o externos.
- Responsable del proceso: Responsable de controlar su correcto funcionamiento, utilizando indicadores como métodos de control, obteniendo los resultados esperados (en términos de eficacia, eficiencia y calidad), y buscando la mejora continua del proceso, para lo cual se realizarán las modificaciones necesarias.
- Otros agentes involucrados: además de los clientes, proveedores y propietarios de procesos, todas las personas con un interés financiero o de otro tipo en las actividades y el desempeño de los

procesos de la organización, y todos los agentes afectados por sus resultados.

2. Componentes de proceso

Estos procesos tienen las siguientes características:

- Ingresar o “entrar”.
- Producción.
- Norma de control.
- Relevancia o acotación del proceso.

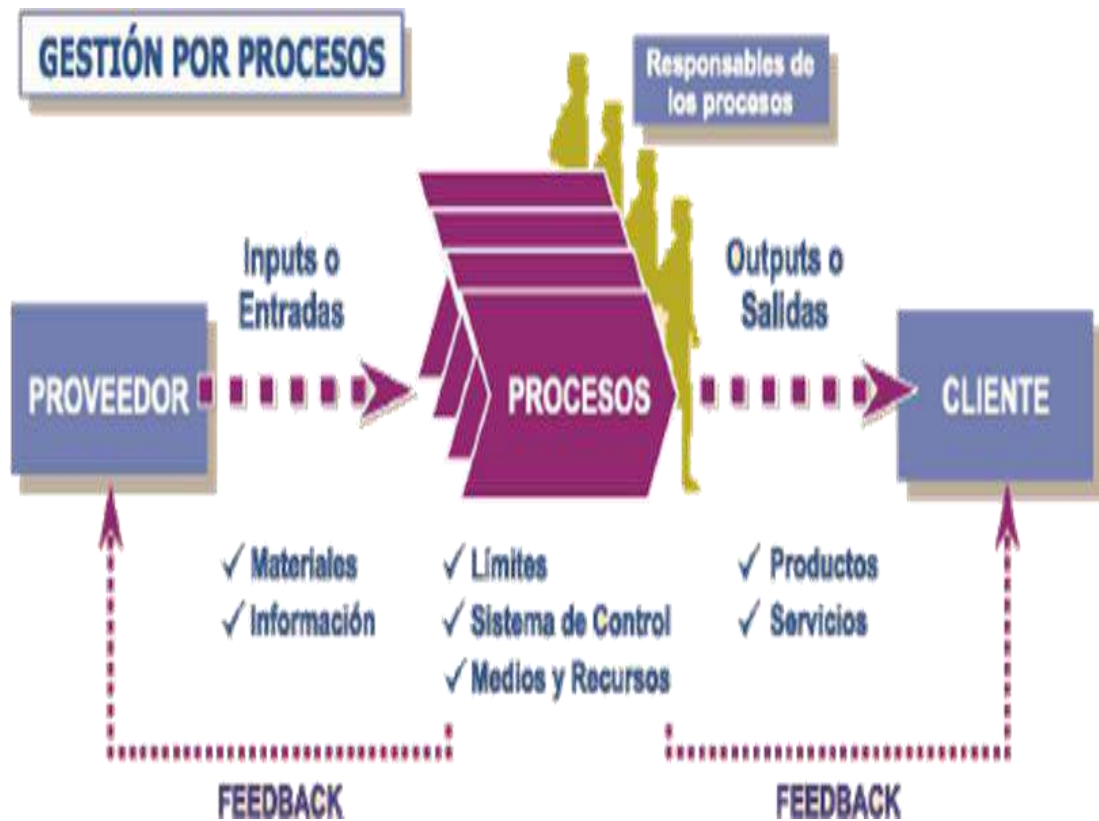


Figura 3
Gestión de procesos

Fuente: (Junta de Castilla y León, 2004)

3. Conceptos clave

Para entender la diligencia de procesos es muy importante que se tenga conocimiento de los siguientes conceptos:

- Sistema.
- Subprocesos.
- Procedimiento
- Procedimiento Administrativo.
- Actividad.
- Tarea.
- Indicador.

F.- Identificación del cliente: satisfacción percibida y valor agregado del cliente

Según Pérez (2004) la idea de complacencia del cliente funciona dentro de la empresa, deben entenderse bien sus implicaciones y la naturaleza global del proceso humano por el cual los clientes la perciben. Solo así será posible gestionarlo, de lo contrario no pasará de ser un tópico más. Para lo cual se debe de tener en cuenta lo siguientes:

- La Visión del cliente: los clientes tienen un conjunto de necesidades y expectativas que desean satisfacer cuando interactúan con un proveedor.
 - Los requisitos suelen ser objetivos y fácilmente interpretables y suelen referirse a las características funcionales, la calidad, la fecha de entrega y el precio del producto. Justifican los productos a comprar o los servicios recibidos y definen los estándares mínimos aceptables para los clientes.
 - Por su propia naturaleza, las expectativas son principalmente subjetivas y más volátiles que las necesidades. Aunque el cliente

no lo expresa explícitamente, su complacencia determina en gran medida la percepción de satisfacción.

- La del Cliente: Atributos de Calidad: Los clientes tienen necesidades y expectativas, en las que profundizamos para hacer plenamente operativa la Visión del Cliente dentro de la empresa.

La percepción de complacencia del cliente tiene dos dimensiones:

- El panorama general de alguna interacción, transacción o relación con su proveedor; solo refleja su lealtad y no hace mucho por la gestión.
- Las “dimensiones” del producto, debido a su especificidad, proporcionan información valiosa para diseñar o mejorar las funciones del producto y las características del servicio.

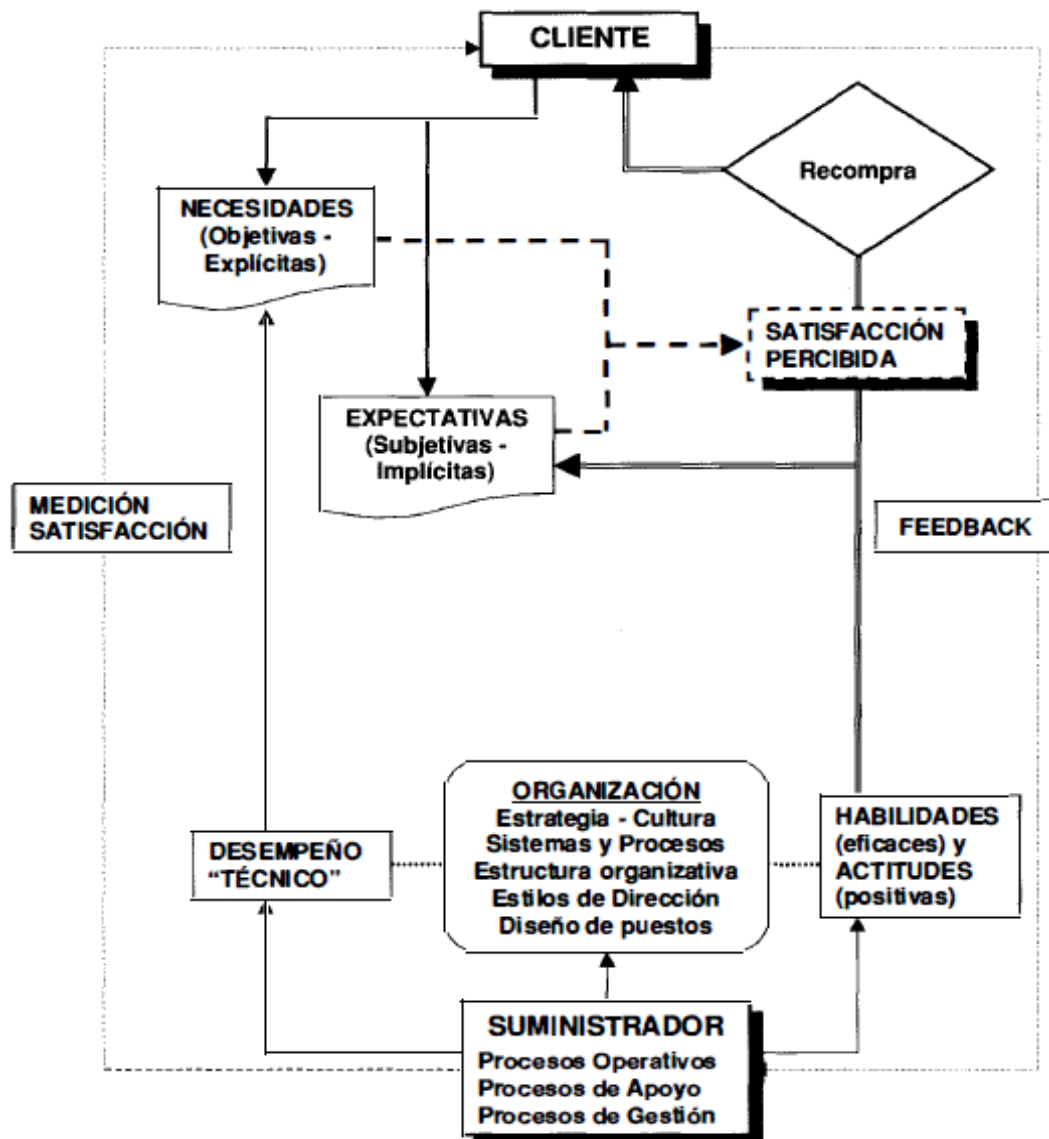


Figura 4
La satisfacción del cliente

Fuente: (Pérez, 2004)

2.2.1.1.- Identificación de procesos

Para Beltrán et al (2009) la identificación de Procesos es "la forma más característica para revelar los procedimientos reconocidos y las relaciones mediante diagramas de flujo, la cual es una imagen gráfica de la organización de procesos en los métodos de dirección".

Para ello se diseña un esquema de flujo, el cual es una imagen gráfica de los componentes en los procesos, para lo cual es importante identificar los siguientes procesos:

1.- El proceso estratégico se refiere a aspectos de planificación y otros procedimientos que se consideran relacionados con factores clave o estratégicos.

2.- Procesos operativos, como los directamente relacionados con la producción de productos y/o la prestación de servicios. Son procesos de "línea".

3.- Procesos de soporte que soportan procesos operativos.



Figura 5
Un modelo para agrupar procesos en un diagrama de flujo

Fuente: (Beltrán et al., 2009)

Estas agrupaciones hacen que el diagrama de flujo sea más representativo y también ayudan a explicar la secuencia y la interacción entre ellos. De hecho, los grupos pueden entenderse como macroprocesos que contienen otros procesos sin impedir que uno de

ellos se desarrolle en otros procesos (que pueden denominarse subprocesos o subprocesos de nivel 2), etc.

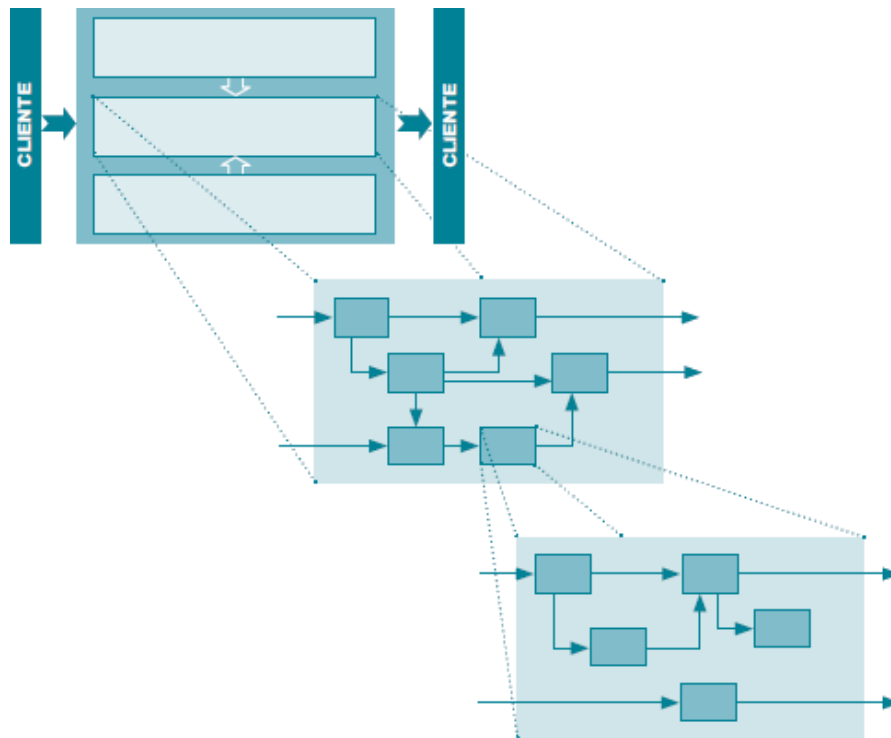


Figura 6
Representación gráfica del proceso en "cascada"

Fuente: (Beltrán et al., 2009)

2.2.1.2.- Documentación de procesos

Un documento de proceso es un registro técnico que contiene una colección de todos los elementos y cualquier otra información relevante que defina un proceso, definiendo claramente su alcance, agentes involucrados, actividades a realizar, etc.; por lo tanto, este documento ayuda a describirlo. de manera clara y organizada para registrar todo el proceso. (Junta de Castilla y León, 2004)

No existe una estructura estándar para la documentación de procesos, pero se puede considerar los siguiente:

- Título: es el nombre utilizado para especificar el proceso. Este debe ser fácil de entender y claramente identificado con el proceso.
- Finalidad: Delinear brevemente la finalidad última del proceso, especialmente los intereses del cliente o grupo de interés al que afecta.
- Un documento de proceso es un registro técnico que contiene una colección de todos los elementos y cualquier otra información relevante que defina un proceso, definiendo claramente su alcance, agentes involucrados, actividades a realizar, etc.
- Modelo de proceso: utiliza símbolos para representar gráficamente las diferentes actividades secuenciales que componen un proceso. Los modelos de flujo nos permiten comprender todo el proceso, los agentes implicados, el valor que aportan, sus interrelaciones, resultados, etc. de una forma muy intuitiva.
- Listado de Documentación y Formatos: Todos los documentos y formularios estándar requeridos o generados por el proceso al inicio, desarrollo o finalización del mismo.

2.2.1.3.- Evaluación de procesos

Por tanto, un proceso puede incluir una o más métricas que proporcionen información sobre los resultados alcanzados. Sin embargo, la manejabilidad de esta información también es importante, por lo que los indicadores deben elegirse correctamente para que sean lo más representativos posible. (Beltrán et al., 2009)

Por tanto, una ficha de indicador debería contar con la siguiente información:

- El nombre o título del indicador: debe transmitir convenientemente lo que se está evaluando.
- Valores objetivo del indicador: rangos de valoración aceptables y alertas o puntos de ruptura (aquellos valores fuera del rango indicado, es decir, por debajo del valor mínimo o por encima del valor máximo establecido). Datos de medición: refleja los valores numéricos y los datos de medición (fecha y hora, intérprete, etc.) obtenidos durante la medición.
- El período o frecuencia con el que se realizan las mediciones.
- Formulación de cálculo, permite cuantificar un proceso mediante la agrupación de operaciones básicas para encontrar una fórmula de medición que permita medir un proceso.
- Los datos de medición reflejan el valor obtenido durante la medición y los datos de medición (fecha y hora, operador, etc.).

2.2.2.- Gestión de compras

El objetivo de la gestión de compras es “obtener los bienes y/o servicios requeridos por la empresa, permitiendo y asegurando el suministro adecuado en proporciones solicitadas en base a tiempo, calidad y precio” (Portal, 2015).

Así mismo Ligia (2013) describe que la gestión de compras "comprende el suministro ininterrumpido de materiales, bienes y/o servicios y su integración directa o indirecta en la cadena productiva. Estos bienes y/o servicios deben estar

disponibles en cantidades suficientes en el momento solicitado por el cliente, en el tiempo acordado".

A.- Función de compras

Según Ligia (2013) las compras o adquisiciones, como se les llama comúnmente en algunas organizaciones, se convierten en un elemento esencial en el desarrollo de la producción, ya que se convierten en la fuente de suministro y, en última instancia, en el engranaje para proporcionar y respaldar diferentes productos y/o servicios en el mercado.

La importancia de la función de adquisiciones corporativas se puede resumir de la siguiente manera:

1. El abastecimiento asegura Una fuente continua de materiales que nutren el sector de producción.
2. Las compras afectan directamente la función del tiempo y las actividades de producción de la organización porque gestionan directamente el ciclo y la cantidad de compras.
3. A la hora de comprar, se debe controlar detalladamente la gestión de inventarios para evitar que se convierta en una carga económica para el precio de los productos.
4. Adquisiciones: determinar la calidad de los materiales de adquisición de productos en función de las características de la demanda y determinar junto con la producción y las ventas.
5. La cantidad de producto que ofrezco para comercialización se ve directamente afectada por la cantidad prevista de materiales necesarios para la producción.

6. La compra afecta directamente el aumento o la disminución de la utilidad de una organización porque de su compra depende la calidad y el tipo de productos que se ofrecen en el mercado.
7. Asegurar las operaciones globales de la empresa a través de la adquisición, el soporte y el cumplimiento de la producción.
8. En la mayoría de las organizaciones, se convierte en el centro de centralización de solicitudes y asignación de elementos a diferentes departamentos o departamentos.

B.- Esquema de gestión de compras

Planes de gestión de compras o adquisiciones que impliquen el suministro continuo de elementos, bienes y/o servicios para su incorporación directa o indirecta a la cadena productiva. Estos bienes y/o servicios deben estar disponibles dentro de un tiempo preestablecido (es decir, antes o después) en el lugar solicitado por el cliente, en la cantidad adecuada, en el momento solicitado y al precio acordado, como si fuera, por ejemplo, entrega no acordada con antelación, retrasos imprevistos pueden obstaculizar el proceso de producción del comprador. (Ligia, 2013)

Una expresión más amplia y precisa de los objetivos de abastecimiento global debería incluir los siguientes siete puntos:

1. Proporcionar una salida ininterrumpida de tangibles y prestación para el sistema operativo.
2. Minimizar la inversión en inventario.
3. Maximizar la calidad. Encontrar y desarrollar fuentes de suministro competitivas.

4. Estandarización de materiales disponibles de bajo costo.
5. Compre tangibles al importe total de compra más bajo.
6. Facilitar las relaciones interfuncionales.

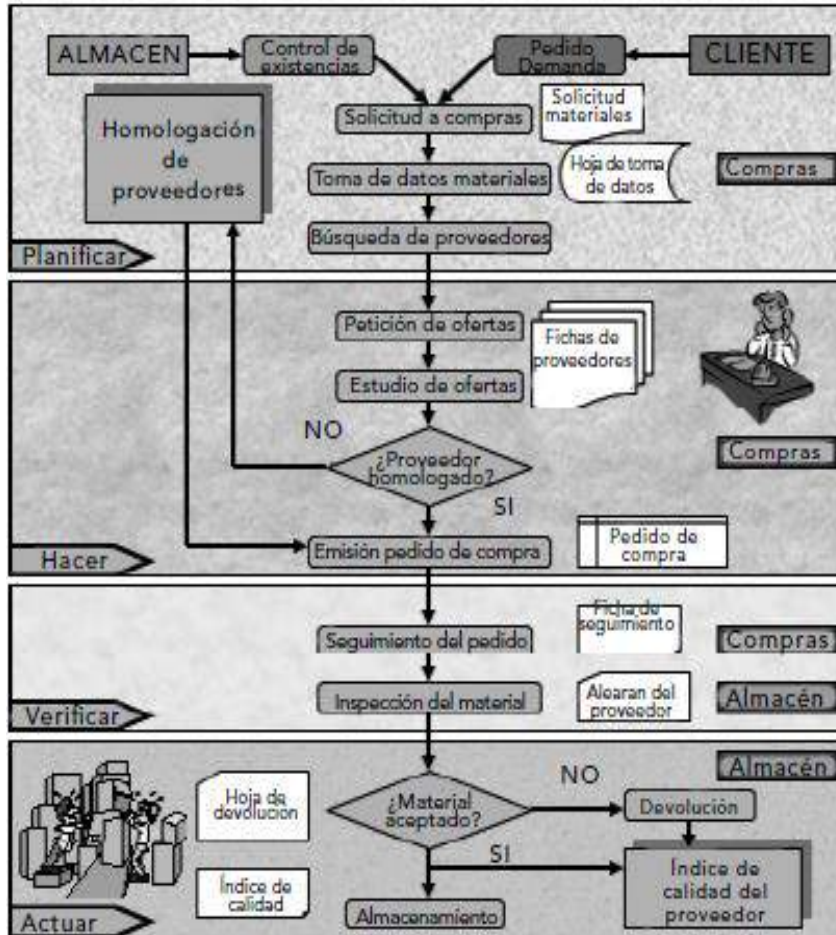


Figura 7
Diagrama gestión de compras

Fuente: (Ligia, 2013)

C.- Objetivos de la gestión de compras

Según Mora (2016) en las organizaciones, la gestión de compras tiene varios objetivos siendo estas las siguientes:

- Facilitar un flujo incesante de materiales y servicios al sistema operativo.
- Minimizar la inversión en inventario.

- Maximizar la calidad, encontrando y desarrollando principios de suministro competitivos.
- Homogeneizar los elementos disponibles de bajo costo.
- Desarrollar un acuerdo con un proveedor, normalmente un acuerdo a largo plazo, para optimizar la relación comercial entre las partes en beneficio mutuo.
- Compre materiales al costo total de compra más bajo.
- Apoyar la posición competitiva de la empresa en el mercado con buenos costos de adquisición.
- Garantizar la compra productos de calidad.

D.- Compras como función logística

Según Mora (2016), la gestión de adquisiciones y suministros tiene como objetivo agenciarse y suministrar la concesión de los tangibles y provisiones imprescindibles para conseguir el desempeño general de la organización.

Bajo la orientación de aprovisionamiento, este sector juega un encargo trascendental, actuando como negociador de unificación entre clientes y proveedores, formando así parte del concepto de cadena de suministro. Las adquisiciones tienen la característica natural de tender puentes entre relaciones industriales relacionadas, en lugar de limitarse a una simple planificación. Negociar, pasar a un modelo colaborativo e integrado.

Bajo una perspectiva operativa, podemos definir la función principal de compras como:

- Revisar los requisitos.
- Opción de proveedor.

- Lugar de pedido.
- Arreglos de entrega.
- Establecer un plan de estandarización.
- Gestionar decisiones de “fabricar o comprar”.
- Realizar análisis de materiales y productos.
- Analizar y pronosticar tendencias del mercado y pronósticos de ventas.

E.- Tipos de compras

El proceso de suministro requiere de una serie de etapas para ejecutar exitosamente la secuencia de compras, producción y distribución, situación que lleva a las empresas a implementar tres tipos o categorías de suministro que guardan estrecha relación con los proveedores en función de la demanda y/ o características. (Ligia, 2013)

Siendo estos los siguientes:

1. Nuevas Tareas o Nuevas Aprovisionamientos: Implica realizar nuevos pedidos y ocurre cuando no existe contacto comercial previo con un proveedor y se desea conocer nuevas alternativas de suministro o intentar una estrategia de desarrollo o diversificación de productos.
2. Modificación Recompra: Ocurre cuando previamente se ha establecido una relación comercial con un proveedor y simplemente se modifican o cambian ciertas condiciones iniciales de compra, tales como: cantidad del pedido, referencia o características del producto, fecha de entrega, lugar de retribución y /o pago.
3. Recompra directa: Se produce si se ha constituido una relación mercantil con un proveedor conocido y no se han cambiado o modificado las

circunstancias previamente acordadas en cuanto a las características y referencias del producto.

F.- Principios básicos de las compras

Dado que toda actividad que realiza una empresa debe marchar en función a su estructura, es por ello que esta parte consta de tres principios básicos que le dan operatividad y la adaptan a unas determinadas reglas. (Sangri, 2014)

Siendo estas:

- Condición.
- Cantidad.
- Precio.

2.2.1.- Gestión de proveedores

Para Sangri (2014) los proveedores son persona(s) o empresas que proporcionan existencias (artículos) a otras empresas, los cuales lo transforman para su venta posterior o lo venden directamente.

Existe la idea de que los proveedores buscan compradores, pero en la mayoría de los casos son los proveedores quienes buscan a los compradores y se convierten en los proveedores ideales. Esto se basa en las siguientes variables de demanda:

- Averiguar todas las ubicaciones de suministro posibles, el área de compras debe saber dónde existe un proveedor que suministre las materias primas, componentes e insumos necesarios, es decir, no solo un proveedor, sino más de dos proveedores, en caso de que falle alguno de ellos.

- Obtener la información necesaria para aprobar proveedores potenciales, el área de compras está obligada a conocer toda la información relacionada con los proveedores, incluyendo todas las materias primas, así mismo si puede suministrar el pedido a tiempo y dentro de las especificaciones.
- Seleccionar proveedores mediante investigación y análisis de tablas comparativas.
- Consultar y realizar transacciones directamente con proveedores seleccionados, no debe haber intermediarios en el área de abastecimiento para las adquisiciones, siempre se debe tratar directamente con los proveedores.
- Desarrollar productos seleccionados según las especificaciones requeridas por la empresa. Para este proyecto, fue necesario desarrollar proveedores para que cumplieran con las especificaciones y, lo más importante, con la política de la empresa.

Para encontrar proveedores, Escudero (2015, p. 99) describe el proceso estructurado que deben seguir las áreas de suministro para poder obtener proveedores certificados y de alta calidad. Este proceso consta de las siguientes partes:

- Entrevista con representante del proveedor: El propósito de esta entrevista es obtener información sobre aspectos no cubiertos en el currículum del proveedor y establecer reputación, margen de maniobra y tipos de productos que pueden ser requeridos.

- Acceso al mercado central: le permite encontrar proveedores en áreas industriales donde otros proveedores están agrupados para verificar la disponibilidad exacta del suministro.
- Visitas a ferias y exposiciones: Normalmente, a estos eventos asisten diferentes proveedores que ofrecen diferentes propuestas de valor.

Asimismo, el análisis y valoración de los presupuestos que nos facilitan los proveedores debe adaptarse a nuestras condiciones, pero todavía no es necesario tomar una decisión y solicitar un pedido. (Escudero 2015)

Debemos contar con:

- Fichas de consignatario y artículo.
- Negociaciones de adquisición.
- Estrategias de negociación.
- Relación Proveedor-Cliente.

2.2.2.- Proceso de compras

Para Portal (2015) para llevar a cabo el proceso de contratación de manera efectiva, se debe realizar lo siguiente:

- Indagar y valorar a los proveedores: Actividad importante en la función de compras y muchas veces la calificación de los proveedores se basa en su respuesta a nuestra empresa, el cual permitirá futuras relaciones comerciales.
- Conservar actualizada la documentación del producto, incluyendo sus características técnicas.

- Llevar a cabo negociaciones a largo plazo sobre costos, aspectos de calidad y tiempo de entrega en función de las previsiones de adquisiciones y las calificaciones de los proveedores.
- Previsiones de compras, en términos técnicos, económicos y financieros.
- Determinar el volumen de pedidos y la fecha de lanzamiento esperada con base en el proyecto y el plan de pedidos del proveedor.
- Elaborar órdenes de compra, realizar pedidos y monitorearlos hasta que sean recibidos y sometidos a control de calidad (si se requiere).
- Resolver desacuerdos en la aceptación de productos.
- Examinar la variación en precio, entrega y calidad.

Es por eso de mucha importancia antes de empezar todo el proceso de compras, responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué? - Fabricar o comprar
- ¿Calidad? - Calidad o costo
- ¿Cuánto? - Cantidades mayores o cantidades menores
- ¿Quién? - Centralizar o descentralizar
- ¿Cuándo? - Ahora o después
- ¿A qué precio? – Alto, normal o más bajo
- ¿Dónde? - Local, regional
- ¿Cómo? - Sistemas y procedimientos
- ¿Por qué? - Congruencia de objetivos

2.2.3.- Atención de compras

La atención de compras se basa en la programación para atender y cubrir requerimientos provenientes de los inventarios, permitiendo desarrollar pronósticos, cumplir con políticas, programas, procedimientos y asignado el presupuesto respectivo, en la adquisición de materiales o servicios en función de las necesidades de las diferentes áreas de la organización, permitiéndoles satisfacer sus necesidades. (Ballou, 2004)

Para la atención de compras este se realiza siguiendo el siguiente procedimiento:

1. Identificar las necesidades de compra.
2. Crear una solicitud de compra.
3. Evaluación de solicitudes de compra.
4. Aprobación de la cantidad y presupuesto de compra.
5. Cotización de compras.
6. Adjudicación de proveedor.
7. Recepción de compra
8. Distribución.

Estos procedimientos garantizarán que el producto comprado cumpla con todas las especificaciones establecidas en una solicitud de compra, la cual culminado su proceso enviara el producto al área correspondiente atendiendo de esta manera su pedido.

2.3.- Marco conceptual

- Alcance. - Son los límites que se asignan a un proceso.

- Almacén. - Un lugar, edificio o parte del mismo utilizado para el almacenamiento o almacenamiento de artículos, productos o mercancías a granel para su siguiente venta, uso o distribución.
- Buena pro. - Es un proceso participativo a través del cual se buscan mejores condiciones de compra para un determinado proyecto o trabajo.
- Compras. - Una compra es el acto por el cual un agente (comprador) obtiene bienes o servicios de otro agente (vendedor) a cambio de dinero o algo en especie.
- Cotización. - El acto de cotizar significa fijar un precio, estimar un precio o pagar una tarifa.
- Diagrama de flujo. - Representación gráfica de los principales procesos de la organización.
- Proceso. - Una secuencia de pasos organizados según una cierta lógica y enfocados a lograr un resultado específico.
- Producto. - Este es un resultado obtenido durante el proceso de producción interno de la empresa.
- Proveedor. - Una persona física o jurídica que proporciona o presta bienes o servicios a otras o empresas de manera profesional como actividad económica y a cambio de una contraprestación.
- Servicios. - Es una acción o serie de actividades dirigidas a satisfacer necesidades específicas del cliente, proporcionando productos inmateriales y personalizados.
- Subproceso. - Es un conjunto de actividades en una secuencia lógica para lograr un propósito.

- Suministrar. - El suministro de productos, bienes o servicios requeridos por una persona o empresa para realizar una actividad.
- Gestión. - Conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1.- Hipótesis General

La gestión de procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.

3.2.- Hipótesis específicas

- La identificación de los procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.
- La documentación de los procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.
- La evaluación de los procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.

3.3.- Variables

3.5.1. Definición conceptual

- **Variable independiente gestión de procesos.** - La gestión de procesos es "un enfoque sistemático para identificar, comprender y agregar valor a los procesos de una empresa para lograr la estrategia comercial y mejorar la satisfacción del cliente", (Bravo, 2009).
- **Variable dependiente gestión de compras.** - El objetivo de la gestión de compras es "obtener los bienes y/o servicios requeridos por la empresa, permitiendo y asegurando el suministro adecuado en

proporciones solicitadas en base a tiempo, calidad y precio” (Portal, 2015).

3.5.2. Definición operacional

- **Variable Independiente gestión de procesos.** - La variable gestión de procesos será medido mediante tres dimensiones, las cuales son: Identificación de procesos, documentación de procesos y evaluación de procesos.
- **Variable dependiente gestión de compras.** - La gestión de compras estará medida mediante tres dimensiones, las cuales son: Gestión de proveedores, proceso de compras y atención de compras.

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1.- Método de investigación

El método general utilizado en la investigación es el método científico, que es "un conjunto ordenado y sistemático de pasos que permite organizar la investigación para obtener nuevos conocimientos". Por tanto, el método científico ayuda a desarrollar la investigación, desde la concepción de las ideas de investigación hasta las conclusiones y recomendaciones. (Alvarez, 1996)

4.2.- Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada porque tiene un fin práctico directo, es decir, permite la acción, transformación, modificación o cambio en algún ámbito de la realidad. (Carrasco, 2006)

Asimismo, podemos conceptualizar investigación aplicada cuando su objetivo es aplicar directamente el conocimiento existente para satisfacer necesidades y crear beneficios para la sociedad. (Valderrama, 2013).

Por tanto, la investigación busca la utilización de la gestión de procesos para mejorar la gestión de compras.

4.3.- Nivel de investigación

El nivel de investigación es explicativo en el sentido de que investiga nuevos fenómenos o problemas específicos que aún no han sido abordados en profundidad y de esta manera constituye relaciones causales entre dos o más variables de investigación. (Balestrini, 2006)

Asimismo (Valderrama, 2013) describe la investigación explicativa como encaminada a encontrar la causa de un problema a través de una relación causal entre dos variables.

Por lo tanto, este estudio manipulará las variables de investigación: gestión de procesos y gestión de adquisiciones. para medir su efecto.

4.4.- Diseño de investigación

El diseño de investigación es cuasiexperimental, porque es un tipo de investigación caracterizada por que los sujetos de estudio no son seleccionados al azar, sino que ya están establecidos anticipadamente. (Carrasco, 2006)

Por lo tanto, para establecer la relación causal entre la variable independiente: gestión de procesos y la variable dependiente: gestión de compras, es necesario realizar evaluaciones previas y posteriores a las pruebas.

G	O	X	O
G	O	--	O

Donde:

G = grupo experimental

O = observación

X = manipulación

4.5.- Población y muestra

4.5.1.- Población

Una población es un conjunto de unidades de análisis pertenecientes a la región espacial en la que se realiza el trabajo de investigación. (Carrasco, 2006)

Asimismo, una vez identificados los sujetos o unidades de análisis como principales fuentes de información, es importante determinar la probabilidad y necesidad de investigar a todos ellos (la población) o, si es posible, sólo a un subconjunto de ellos (la población). Cuando nos referimos a un tema elegido y a todo el objeto de estudio, nos estamos refiriendo a la totalidad o universo. (Del Cid et al., 2007).

Los sujetos de la investigación consistieron en 30 miembros del personal en el campo de la gestión de adquisiciones.

4.5.2.- Muestra

Una muestra es una proporción representativa de una población y su tamaño se puede calcular mediante varios métodos, pero siempre se considera la representatividad de la población. (Chenet, 2015)

De manera similar Bernal (2002) argumentó que, si la muestra es finita y no mayor que 100, estará limitada por el mismo número de poblaciones, es decir, la población será la misma que la muestra.

Por lo tanto, el tipo de muestreo es muestreo intencional y la muestra es tipo censal, es decir, la muestra es igual a la población y está conformada por 30 trabajadores del área de gestión de adquisiciones.

4.6.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1.- Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recopilación de datos se refieren a la forma en que se recopila información de una variedad de fuentes para obtener una imagen completa y precisa del área de interés. (Rojas, 2010)

Para agregar información sobre la realidad (población) se utilizan un conjunto de métodos y sistemas de recolección de datos, los cuales utilizarán:

- La encuesta nos permitirá investigar a los responsables de la gestión de adquisiciones, permitiéndonos analizar el proceso en busca de mejoras.

4.6.2.- Instrumentos de recolección de datos

Este es un recurso que ayuda a los investigadores a recopilar la información que necesitan para desarrollar sus proyectos de investigación. Su principal característica es su utilización en la extracción de datos directos del fenómeno y/o grupo a investigar. (Gómez, 2006)

Para recolectar información de la realidad (muestra) se utilizará la siguiente técnica:

- Cuestionario especializado: Se diseñará y aplicará un cuestionario especializado para recopilar información consistente sobre la gestión de adquisiciones.

4.7.- Técnicas de procesamiento y análisis de datos

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), hacen saber que el análisis cuantitativo debe hacerse por ordenador, y ahora casi nadie lo hace manualmente, y peor aún si se trata de una gran cantidad de datos.

En esta encuesta los datos recolectados fueron procesados a través de los programas Excel y SPSS para obtener tablas estadísticas, fórmulas, gráficos, tablas, etc. para una mejor comprensión.

Se desarrolló una prueba de normalidad, que verifica si la población es significativamente diferente de la distribución normal, para lo cual se utilizó la herramienta SPSS, y se desarrolló el estadístico de prueba de Shapiro-Wilks, en el que se propone la hipótesis nula, teniendo las muestras una distribución normal, definimos El nivel de significancia es 0.005 y la hipótesis alternativa donde la distribución no es normal.

Nuevamente, para acotar las hipótesis se utilizó la herramienta SPSS, que permite procesar los datos mediante estadística de prueba (es decir, evaluación de Pearson), que permite medir la relación estadística entre dos variables. Puede tomar valores en el rango de +1 a -1. Un valor de 0 significa que no hay asociación entre las dos variables. Valores mayores a 0 indican una correlación positiva.

Luego de recopilar y procesar la información, comienza la fase más importante que es el análisis de datos donde se utilizarán herramientas estadísticas apropiadas para preparar el informe. El análisis de los datos depende de los siguientes factores: Los niveles en los que se miden las variables y el diseño de investigación utilizado indican el modo de análisis utilizado para validar las variables.

Una vez procesados los datos y presentado el informe, se pueden interpretar los resultados obtenidos. Al determinar la relación de las variables con los datos de la encuesta, se pueden extraer conclusiones y recomendaciones, las cuales se realizarán en dos etapas:

- Explicar la correspondencia entre variables y datos.

- Concluir el propósito de la indagación para determinar la cota de solución que se obtendrán de las variables.

4.8.- Aspectos éticos de la Investigación

Para la realización de este estudio se tuvo en cuenta el debido proceso del método científico, respetando los principios éticos, iniciando y concluyendo procedimientos de acuerdo con la normativa de la carrera y título profesional de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Peruana Los Andes. La información, registros y datos incorporados al trabajo de investigación serán confiables. Para no cometer delitos morales como plagio, falsificación de datos y omisión de citar fuentes bibliográficas, este punto se considera fundamentalmente desde la propuesta del proyecto hasta el sustento del trabajo.

Por las razones anteriores, presentaré pruebas de verificación correspondientes al contenido de este proyecto.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1.- Descripción de resultados

5.1.1.- Descripción de resultados de la variable “Gestión de procesos”

La tabla 1 se tiene los intervalos de datos, el cual nos permitirá el procesamiento de los datos, estos permitirán establecer las categorías de análisis, para que posteriormente se pueda describir la frecuencia y porcentaje de existencia de datos en función a su categoría, por tanto, el análisis se basa en variables de gestión de procesos y sus tres dimensiones: identificación de procesos, documentación de procesos y evaluación de procesos.

Tabla 1
Categorías e intervalos de la variable gestión de procesos y sus dimensiones

Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
VI: Gestión de procesos	<0 - 17]	<18 - 35]	<36 - 52]
X1: Identificación de procesos	<0 - 8]	<9 - 17]	<18 - 24]
X2: Documentación de procesos	<0 - 2]	<3 - 5]	<6 - 8]
X3: Evaluación de procesos	<0 - 4]	<5 - 9]	<10 - 12]

Fuente: Base de datos del investigador

En la Tabla 2 se presentan los resultados de las estadísticas descriptivas de la variable gestión de procesos, referente a los niveles de gestión de procesos para las compras de materiales de construcción, se puede observar que el 67% se ubica en el nivel bajo, mientras que el 33% se ubica en el nivel medio, lo que nos permite afirmar que no se desarrolla una buena gestión de procesos para la gestión de compras de materiales de construcción debido a que una gran mayoría de los colaboradores que se encargan de la gestión de compras, desconocen esta metodología de trabajo que es la gestión de procesos, dichos

colaboradores realizan sus actividades obviando ciertos procesos que se deberían de cumplir y realizar al pie de la letra. Por tanto, el resultado nos muestra valores desfavorables respecto a un trabajo basado en la gestión de procesos.

Tabla 2
Categoría, frecuencia y porcentaje de la variable gestión de procesos

CATEGORÍA	VI: Gestión de procesos	
	F	%
BAJO	20	67%
MEDIO	10	33%
ALTO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Base de datos del investigador

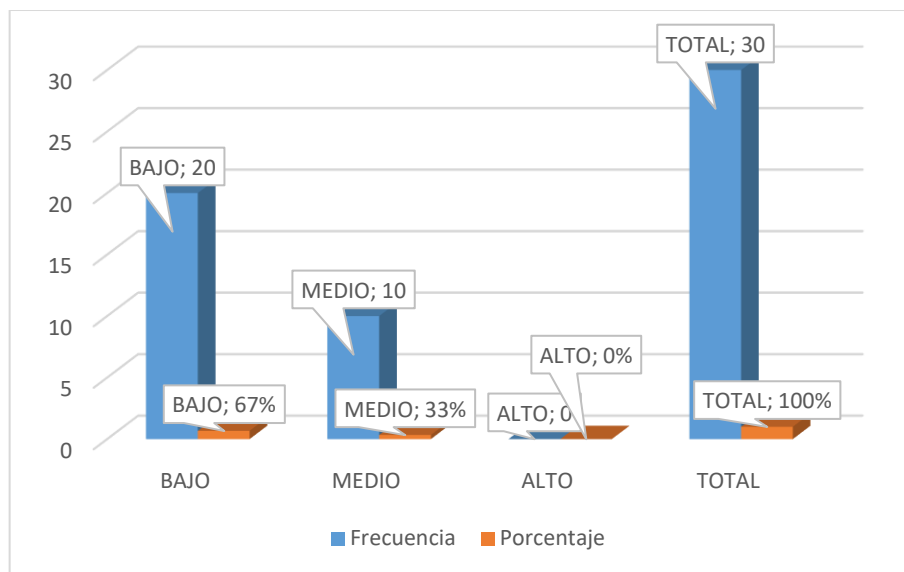


Figura 8
Categorías de la variable gestión de procesos
Fuente: Tabla 2 – Elaboración propia

En la Tabla 3 se presentan los resultados de las estadísticas descriptivas de la dimensión identificación de procesos, referente a los niveles de gestión de procesos para las compras de materiales de construcción, se puede apreciar que el 60% se ubica en el nivel medio, mientras que el 40% está en el nivel bajo, lo que permite afirmar que por más identificados que se tengan los procesos de

una u otra forma los encargados de realizar las compras de materiales de construcción tienen ciertas dificultades al momento de ejecutarlos dichos procesos por ser demasiados ambiguos, redundantes y extensos esto ocasiona a que no se tenga un concepto claro de cada proceso a realizar. Por tanto, se muestra un trabajo más o menos favorable para la gestión de compras, la cual no es suficiente ya que es necesario la identificación y la comprensión de cada proceso con el fin de saber cómo mejorarlo.

Tabla 3
Categoría, frecuencia y porcentaje de la dimensión identificación de procesos

CATEGORÍA	X1: Identificación de procesos	
	F	%
BAJO	12	40%
MEDIO	18	60%
ALTO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Base de datos del investigador

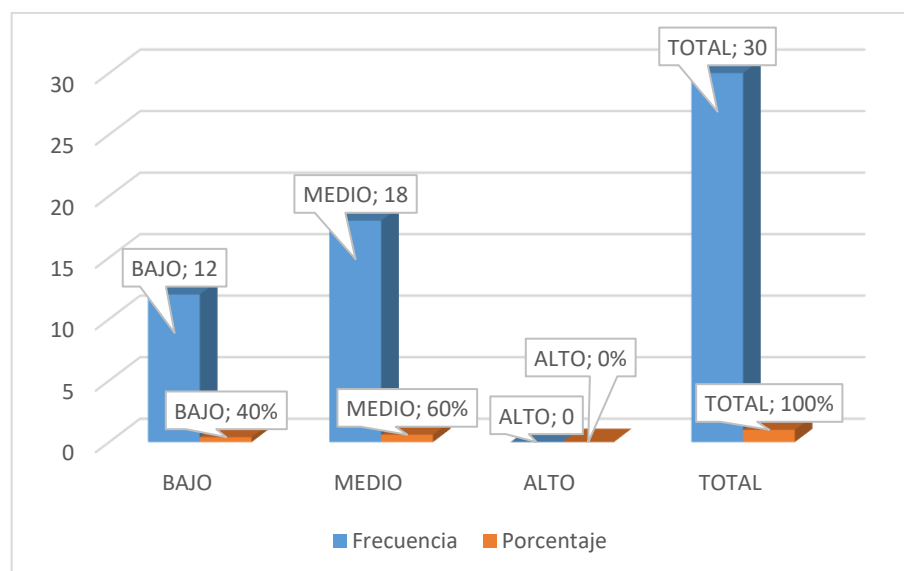


Figura 9
Categorías de la dimensión identificación de procesos
Fuente: Tabla 3– Elaboración propia

En la Tabla 4 se presentan los resultados de las estadísticas descriptivas de la dimensión documentación de procesos, referente a los niveles de gestión

de procesos para las compras de materiales de construcción, se puede observar que el 57% se ubica en el nivel medio, mientras que el 37% se ubica en el nivel alto y el 7% se ubica en el nivel bajo, lo que permite afirmar que una gran mayoría de los colaboradores realizan o cuentan con la documentación de procesos para la administración de compra de materiales de construcción. Por tanto, se muestra que se tiene documentados los procesos, pero estos pueden ser mejorados ya que tenemos un pequeño grupo ubicado en el nivel bajo que desconoce de este proceso fundamental ya que la finalidad es llevar un registro de cada proceso durante la ejecución de la gestión de compras.

Tabla 4
Categoría, frecuencia y porcentaje de la dimensión documentación de procesos

CATEGORÍA	X2: Documentación de procesos	
	F	%
BAJO	2	7%
MEDIO	17	57%
ALTO	11	37%
TOTAL	30	100%

Fuente: Base de datos del investigador

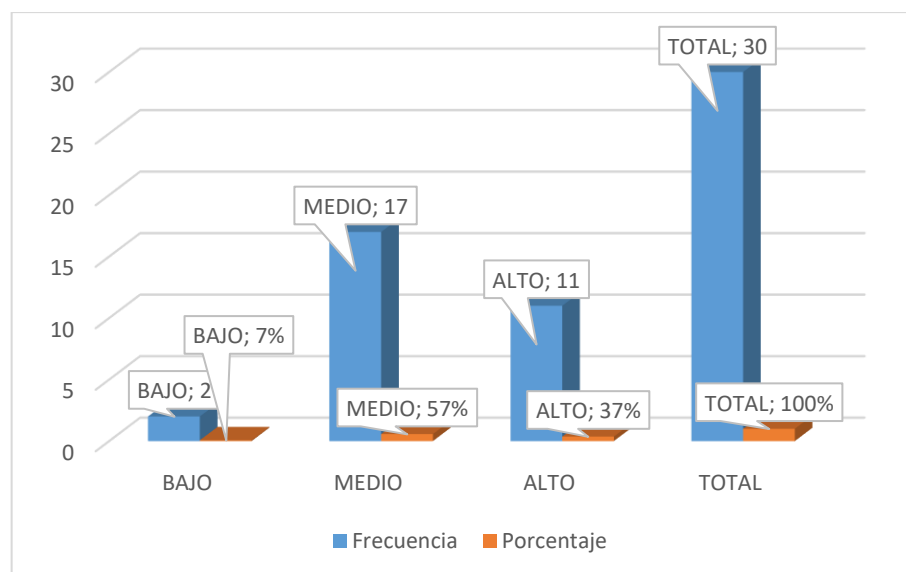


Figura 10
Categorías de la dimensión documentación de procesos
Fuente: Tabla 4 – Elaboración propia

En la Tabla 5 se presentan los resultados de las estadísticas descriptivas de la dimensión evaluación de procesos de procesos, referentes a los niveles de gestión de procesos para las compras de materiales de construcción, se puede observar que el 100% se ubica en el nivel bajo. , lo que nos permite afirmar que los colaboradores y altos directivos que realizan la gestión de compras no evalúan o no tienen conocimiento sobre evaluación de procesos para la gestión de la compra de materiales de construcción. Por tanto, se muestra datos desfavorables, debido a que no se evalúa y no se lleva un control de procesos mediante evaluaciones estratégicos que miden los objetivos y promueven la mejora continua en la gestión de compras.

Tabla 5
Categoría, frecuencia y porcentaje de la dimensión evaluación de procesos

CATEGORÍA	X3: Evaluación de procesos	
	F	%
BAJO	30	100%
MEDIO	0	0%
ALTO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Base de datos del investigador

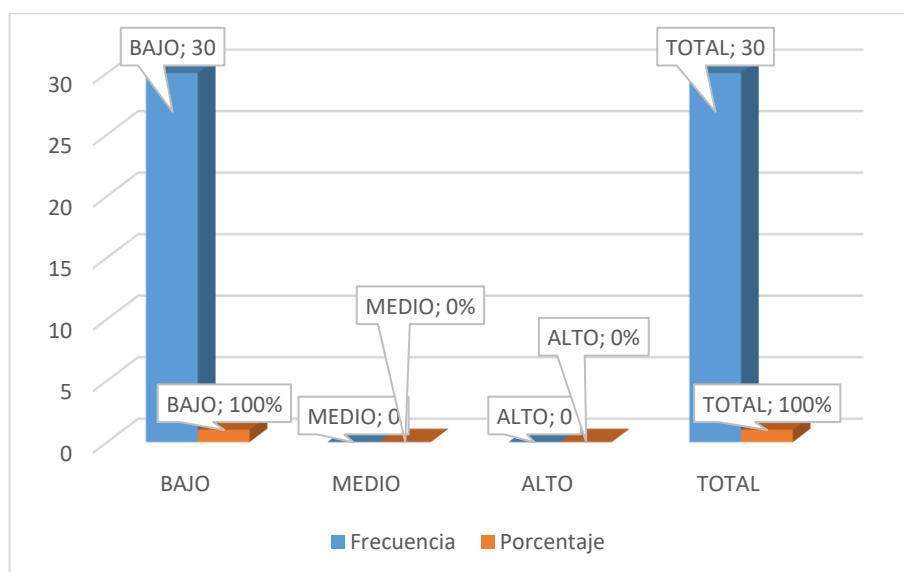


Figura 11
Categorías de la dimensión evaluación de procesos
Fuente: Tabla 5 – Elaboración propia

5.1.2.- Descripción de resultados de la variable “Gestión de compras”

La tabla 6 se tiene los intervalos de datos, el cual nos permitirá el procesamiento de los datos, estos permitirán establecer las categorías de análisis, para que posteriormente se pueda describir la frecuencia y porcentaje de existencia de datos en función a su categoría, por tanto, se realiza un análisis basado en la variable gestión de compras y de sus tres dimensiones: gestión de proveedores, proceso de compras y atención de compras.

Tabla 6
Categorías e intervalos de la variable gestión de compras y sus dimensiones

Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
VD: Gestión de compras	<0 - 17]	<18 - 35]	<36 - 52]
Y.1. Gestión de proveedores	<0 - 8]	<9 - 17]	<18 - 24]
Y.2. Proceso de compras	<0 - 8]	<9 - 17]	<18 - 24]
Y.3. Atención de compras	<0 - 4]	<5 - 9]	<10 - 12]

Fuente: Base de datos del investigador

En la Tabla 7 se presentan los resultados de la estadística descriptiva de la variable gestión de compras, referente a los niveles de gestión de compras de materiales de construcción, se puede observar que el 57% se ubica en el nivel medio, mientras que el 43% se ubica en el nivel alto. , lo que permite afirmar que la gestión de compras se desarrolla en plazos medio - altos con ciertas dificultades por temas de no contar con políticas y procedimientos estandarizados y concretos ya que los procesos deben estar guiados por estándares que deben ser cumplidos y respetados. El régimen de compras define normas internas relacionadas con la elección de proveedores, temas relacionados con costos, tiempos y diferentes modalidades de financiamiento, entre otros. Por tanto, se muestra valores más o menos favorables respecto a un trabajo basado en la gestión de compras.

Tabla 7
Categoría, frecuencia y porcentaje de la variable gestión de compras

CATEGORÍA	VD.: Gestión de compras	
	F	%
BAJO	0	0%
MEDIO	17	57%
ALTO	13	43%
TOTAL	30	100%

Fuente: Base de datos del investigador

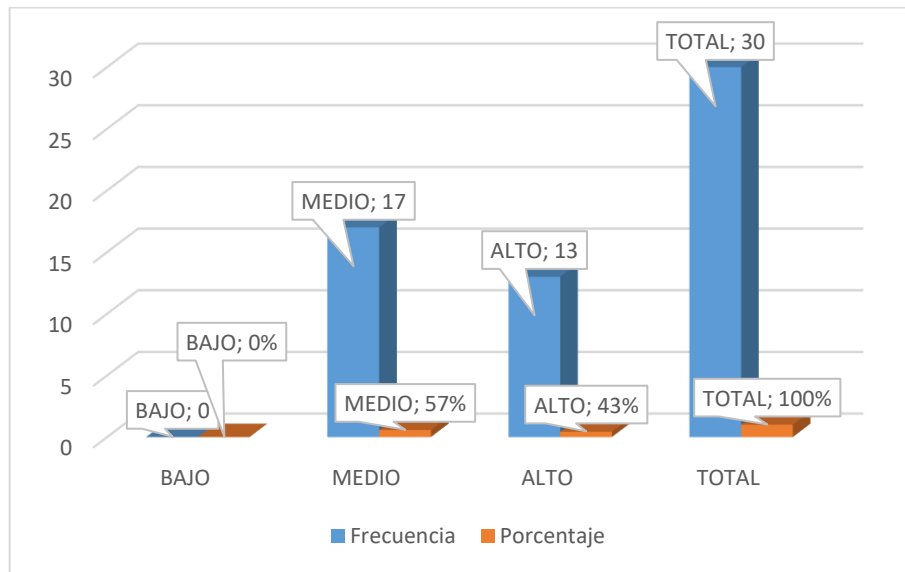


Figura 12
Categorías de la variable gestión de compras
Fuente: Tabla 7 – Elaboración propia

En la Tabla 8 se presentan los resultados de las estadísticas descriptivas de la dimensión gestión de proveedores, referidas a los niveles de gestión de compras de materiales de construcción. Se puede observar que el 100% se ubican en el nivel medio, lo que permite afirmar que todo el proceso se desarrolla en relación a la gestión de proveedores, sin embargo, siempre existen dificultades porque se requiere mucho tiempo en identificar proveedores para su aprobación y estandarizarlos. lo cual evitará exponernos a los riesgos derivados de los tiempos, condiciones y la calidad de los materiales y/o servicios. Por tanto,

se muestra un trabajo más o menos favorable, por más que se intente desarrollar relaciones con proveedores de bienes y/o servicios, siempre hay contratiempos.

Tabla 8
Categoría, frecuencia y porcentaje de la dimensión gestión de proveedores

CATEGORÍA	Y.1. Gestión de proveedores	
	F	%
BAJO	0	0%
MEDIO	30	100%
ALTO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Base de datos del investigador

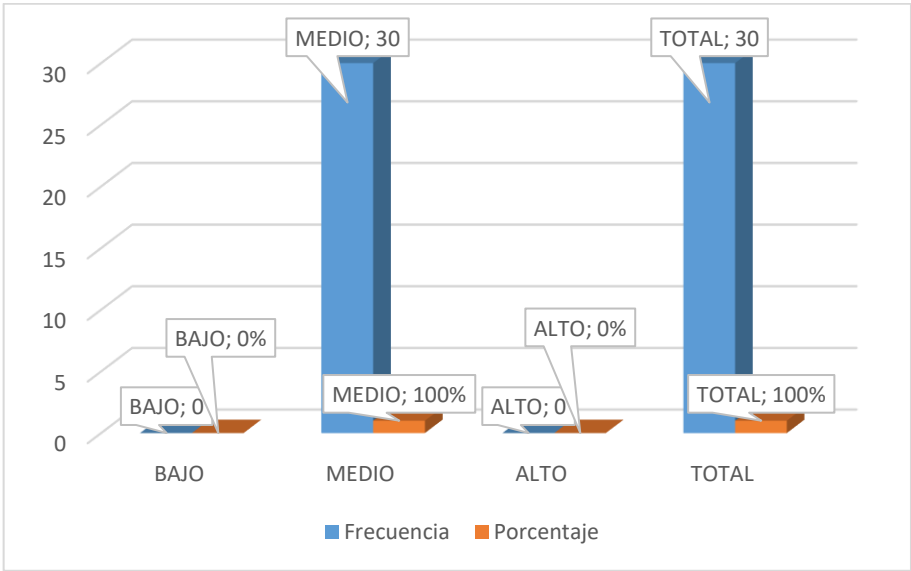


Figura 13
Categorías de la dimensión gestión de proveedores
Fuente: Tabla 8 – Elaboración propia

En la Tabla 9 se presentan los resultados de las estadísticas descriptivas de la dimensión proceso de compras, referente a los niveles de gestión de compras de materiales de construcción, se puede observar que el 83% se ubica en el nivel medio y el 17% se ubica en el nivel alto, lo que permite nos permite afirmar que el proceso de compras se desarrolla de forma más o menos óptima, esto se debe a que hay un cambio constante en el procedimiento de compras, y además se utilizan criterios redundantes, ambiguos y extensivos, así como no

se tiene una política de compras establecida. Por tanto, se muestra un trabajo favorable moderado, por más que se desarrolla las etapas del proceso de compras para el abastecimiento de la organización con el fin de realizar nuestras actividades, siempre se presenta problemas.

Tabla 9
Categoría, frecuencia y porcentaje de la dimensión proceso de compras

CATEGORÍA	Y.2. Proceso de compras	
	F	%
BAJO	0	0%
MEDIO	25	83%
ALTO	5	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Base de datos del investigador

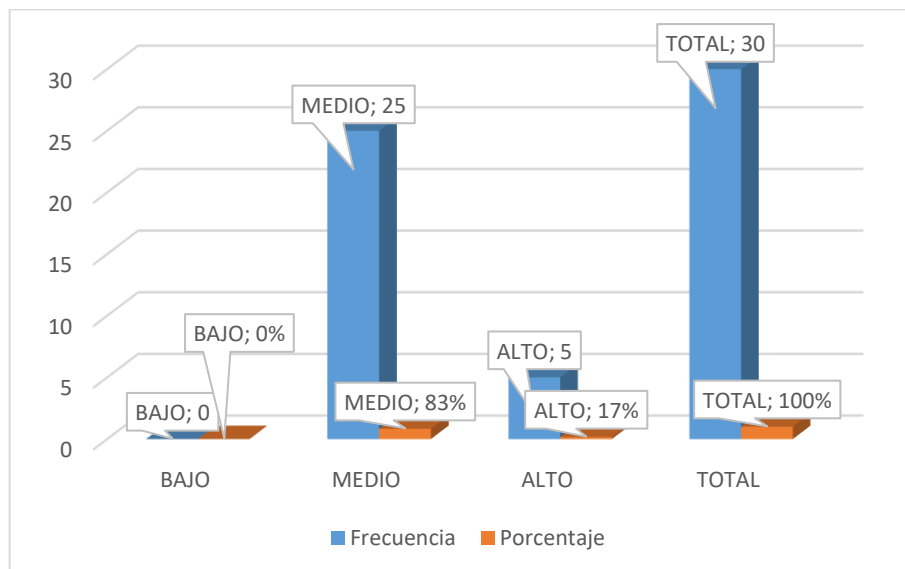


Figura 14
Categorías de la dimensión proceso de compras
Fuente: Tabla 9 – Elaboración propia

En la Tabla 10 se presentan los resultados de las estadísticas descriptivas de la dimensión atención de compras, referente a los niveles de gestión de compras de materiales de construcción, se puede observar que el 93% se ubica en el nivel medio y el 3% se ubica en el nivel alto y bajo. nivel, lo que permite afirmar que el trabajo del servicio de compras cumple con su atención en

términos promedio debido a diversos factores como la falta de comunicación con el área usuaria y la poca información (especificaciones técnicas) sobre los requerimientos. Por tanto, se muestra un trabajo más o menos favorable, por más que se tiene identificado los materiales a comprar y los proveedores, se debe de mejorar la comunicación, la información y la planificación de compras para que de esta manera mejore el tiempo de atención de los distintos requerimientos a operaciones

Tabla 10
Categoría, frecuencia y porcentaje de la variable atención de compras

CATEGORÍA	Y.2. Atención de compras	
	F	%
BAJO	1	3%
MEDIO	28	93%
ALTO	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Base de datos del investigador

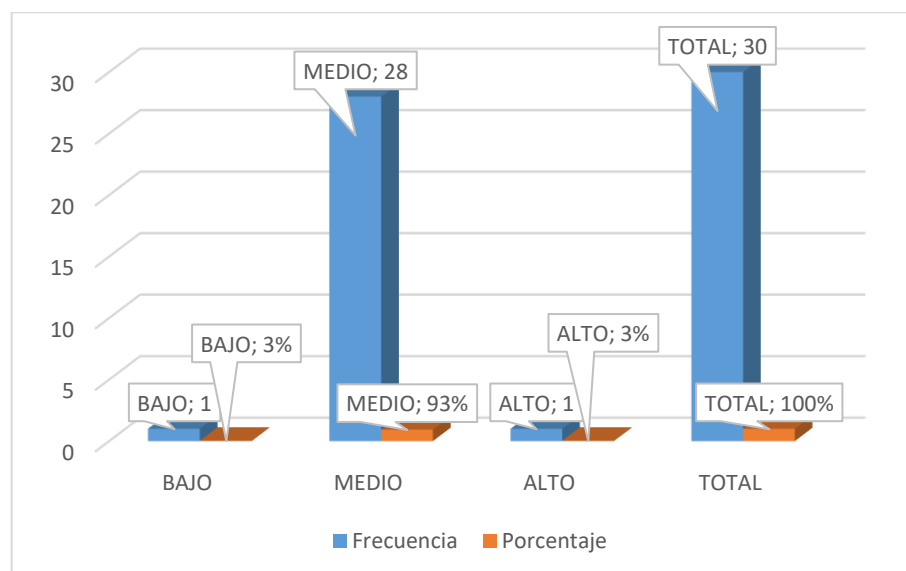


Figura 15
Categorías de la dimensión identificación de procesos
Fuente: Tabla 10– Elaboración propia

5.2.- Contratación de hipótesis

A.- Prueba de normalidad

Para la prueba de Shapiro-Wilk, la fórmula para el valor de W es:

$$W = \frac{\left(\sum_{i=1}^n a_i x_{(i)}\right)^2}{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}$$

Donde:

x_i : Valores de muestra aleatorios ordenados.

a_i : Constantes generadas a partir de las covarianzas, varianzas y medias muestrales (tamaño n) de una muestra distribuida normalmente.

Para la prueba de normalidad se tiene la siguiente hipótesis:

Donde:

$$H_0: X \sim N(\mu, \sigma^2)$$

$$H_1: X \not\sim N(\mu, \sigma^2)$$

Por tanto:

H_0 : Los datos tienen una distribución normal (sig. > 0,05)

H_1 : Los datos no tienen una distribución normal (sig. < 0,05)

Para una confianza del 95% y un error del 5% (0,05), se tomará la siguiente decisión:

1.- Si es menor o igual al alfa, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , por lo tanto, los datos no tienen distribución normal.

2.- Si es mayor que el alfa, se acepta H_0 y se rechaza H_1 , por lo tanto, los datos tienen una distribución normal.

Tabla 11
Estadístico de prueba de Shapiro-Wilk para la normalidad de datos

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VI	,178	30	,016	,931	30	,062
VD	,085	30	,200*	,981	30	,840

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. VI: Variable independiente (Gestión de procesos)

c. VD: Variable dependiente (Gestión de compras)

Fuente: Base de datos del investigador

Según los resultados obtenidos en Shapiro – Wilk para el valor p fueron 0.062 para la variable independiente y 0.840 para la variable dependiente, entonces se acepta H0 y se rechaza H1, esto significa que los datos tienen una distribución normal.

B.- Prueba de hipótesis general

Teniendo en cuenta la hipótesis general donde se afirma: “La gestión de procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora”

Paso 01: Planteamiento de la hipótesis nula y de la hipótesis del investigador.

Ho: La gestión de procesos NO impacta significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.

H1: La gestión de procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.

Paso 02: Determinar el grado de error que aceptará la investigación

$\alpha=0,05$ (5%).

Paso 03: Selección de estadístico de prueba.

Se utilizará la Correlación de Pearson, el cual nos permitirá establecer si existe correlaciones débiles o fuertes entre las variables de estudio.

La fórmula del coeficiente de correlación de Pearson es la siguiente:

$$r_{xy} = \frac{\sum Z_x Z_y}{N}$$

Aquí, "x" pertenece a la primera variable, "y" pertenece a la variable siguiente, "zx" es la desviación de la primera variable, "zy" es la desviación de la segunda variable y "N" es el conjunto de datos.

Paso 04: Calculo del P-valor (valor de significancia)

Tabla 12
Prueba de hipótesis general según la correlación de Pearson

		Correlaciones	
		Gestión de procesos	Gestión de compras
Gestión de procesos	Correlación de Pearson	1	,517**
	Sig. (bilateral)		,040
	N	30	30
Gestión de compras	Correlación de Pearson	,517**	1
	Sig. (bilateral)	,040	
	N	30	30

Fuente: Base de datos del investigador

Paso 05: Decisión estadística.

Por tanto, si la significancia es menor que $\alpha=0,05$, rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis del investigador (H1). Como se puede ver en la Tabla 12, la significancia es 0.040, que es menor que α , y se niega la hipótesis nula, por lo que es seguro que: la gestión de procesos tiene un impacto significativo en la gestión de adquisiciones de materiales de construcción en una empresa constructora.

Esto se debe a que la valoración de Pearson es igual a 0,517 y dado que el valor está en el rango de 0,50 a 1,00, existe una fuerte valoración.

Rango de valores de r_{XY}	Interpretación
$0.00 \leq r_{XY} < 0.10$	Correlación nula
$0.10 \leq r_{XY} < 0.30$	Correlación débil
$0.30 \leq r_{XY} < 0.50$	Correlación moderada
$0.50 \leq r_{XY} < 1.00$	Correlación fuerte

C.- Prueba de hipótesis específica 1

Teniendo en cuenta la hipótesis específica donde se afirma: “La identificación de los procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora”

Paso 01: Planteamiento de la hipótesis nula y de la hipótesis del investigador.

Ho: La identificación de los procesos NO influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.

H1: La identificación de los procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.

Paso 02: Determinar el grado de error que aceptará la investigación

$\alpha=0,05$ (5%).

Paso 03: Selección de estadístico de prueba.

Se utilizará la Correlación de Pearson, el cual nos permitirá establecer si existe correlaciones débiles o fuertes entre las variables de estudio.

La fórmula del coeficiente de correlación de Pearson es la siguiente:

$$r_{xy} = \frac{\sum Z_x Z_y}{N}$$

Aquí, "x" pertenece a la primera variable, "y" pertenece a la variable siguiente, "zx" es la desviación de la primera variable, "zy" es la desviación de la segunda variable y "N" es el conjunto de datos.

Paso 04: Calculo del P-valor (valor de significancia)

Tabla 13
Prueba de hipótesis 1 identificación de procesos y gestión de compras

		Identificación de procesos	Gestión de compras
Identificación de procesos	Correlación de Pearson	1	,532**
	Sig. (bilateral)		,050
	N	30	30
Gestión de compras	Correlación de Pearson	,532**	1
	Sig. (bilateral)	,050	
	N	30	30

Fuente: Base de datos del investigador

Paso 05: Decisión estadística.

Por lo tanto, si el valor p es efectivamente menor o igual a $\alpha=0,050$, rechace la hipótesis nula (H0) y aprueba la hipótesis del investigador (H1). De la Tabla 13 podemos ver que el valor de significancia es 0.050, que es menor o igual que α , y se niega la hipótesis nula, por lo que podemos estar seguros de que la identificación de los procesos tiene un impacto significativo en la gestión de la adquisición de materiales de construcción en una empresa constructora.

Esto se debe a que la valoración de Pearson es igual a 0,532 y dado que el valor está en el rango de 0,50 a 1,00, existe una valoración fuerte.

D.- Prueba de hipótesis específica 2

Teniendo en cuenta la hipótesis específica donde se afirma: “La documentación de los procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora”

Paso 01: Planteamiento de la hipótesis nula y de la hipótesis del investigador.

Ho: La documentación de los procesos NO influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.

H1: La documentación de los procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.

Paso 02: Determinar el grado de error que aceptará la investigación

$\alpha=0,05$ (5%).

Paso 03: Selección de estadístico de prueba.

Se utilizará la Correlación de Pearson, el cual nos permitirá establecer si existe correlaciones débiles o fuertes entre las variables de estudio.

La fórmula del coeficiente de correlación de Pearson es la siguiente:

$$r_{xy} = \frac{\sum Z_x Z_y}{N}$$

Aquí, "x" pertenece a la primera variable, "y" pertenece a la variable siguiente, "zx" es la desviación de la primera variable, "zy" es la desviación de la segunda variable y "N" es el conjunto de datos.

Paso 04: Calculo del P-valor (valor de significancia)

Tabla 14
Prueba de hipótesis 2 documentación de procesos y gestión de compras

		Correlaciones	
		Documentación de procesos	Gestión de compras
Documentación de procesos	Correlación de Pearson	1	,487**
	Sig. (bilateral)		,040
	N	30	30
Gestión de compras	Correlación de Pearson	,487**	1
	Sig. (bilateral)	,040	
	N	30	30

Fuente: Base de datos del investigador

Paso 05: Decisión estadística.

Por lo tanto, si el valor p es efectivamente menor o igual a $\alpha=0,05$, rechaza la hipótesis nula (H0) y admite la hipótesis del investigador (H1). De la Tabla 14 podemos ver que

el valor de significancia es 0.040, que es menor que α , y se rechaza la hipótesis nula, por lo que podemos estar seguros de que la documentación de los procesos tiene un impacto significativo en la gestión de la adquisición de materiales de construcción en una empresa constructora.

Esto se debe a que la valoración de Pearson es igual a 0,487 y dado que el valor está en el rango de 0,30 a 0,50 existe una valoración moderada.

E.- Prueba de hipótesis específica 3

Teniendo en cuenta la hipótesis específica donde se afirma: “La evaluación de los procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora”

Paso 01: Planteamiento de la hipótesis nula y de la hipótesis del investigador.

Ho: La evaluación de los procesos NO influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.

H1: La evaluación de los procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.

Paso 02: Determinar el grado de error que aceptará la investigación

$\alpha=0,05$ (5%).

Paso 03: Selección de estadístico de prueba.

Se utilizará la Correlación de Pearson, el cual nos permitirá establecer si existe correlaciones débiles o fuertes entre las variables de estudio.

La fórmula del coeficiente de correlación de Pearson es la siguiente:

$$r_{xy} = \frac{\sum Z_x Z_y}{N}$$

Aquí, "x" pertenece a la primera variable, "y" pertenece a la variable siguiente, "zx" es la desviación de la primera variable, "zy" es la desviación de la segunda variable y "N" es el conjunto de datos.

Paso 04: Calculo del P-valor (valor de significancia)

Tabla 15
Prueba de hipótesis 3 evaluación de procesos y gestión de compras

		Evaluación de procesos	Gestión de compras
Evaluación de procesos	Correlación de Pearson	1	,393**
	Sig. (bilateral)		,030
	N	30	30
Gestión de compras	Correlación de Pearson	,393**	1
	Sig. (bilateral)	,030	
	N	30	30

Fuente: Base de datos del investigador

Paso 05: Decisión estadística.

Por lo tanto, si el valor p es efectivamente menor o igual a $\alpha=0,05$, niegue la hipótesis nula (H_0) y acepte la hipótesis del investigador (H_1). Como se puede observar en la Tabla 15, el valor de p es 0.030, el cual es menor que α , por tanto, se niega la hipótesis nula, por lo que podemos estar seguros de que: La evaluación de procesos tiene un impacto significativo en la gestión de adquisiciones de materiales de construcción en una empresa constructora.

Esto se debe a que la valoración de Pearson es igual a 0.393 y dado que el valor está en el rango de 0.30 a 0.50, por lo tanto, existe una valoración moderada.

ANÁLISIS DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como objetivo general, se consideró determinar la influencia de la gestión de procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora, en base a ello se estudió la teoría de la gestión de procesos para identificar, documentar y evaluar los procesos involucrados para la compra de materiales de construcción, ya que la compra implica equilibrar la calidad, la cantidad y el precio para garantizar que las necesidades de nuestra empresa se satisfagan de manera efectiva dentro del presupuesto que se ha fijado. En los resultados encontrados en la presente investigación el p-valor = 0.040 es menor al $\alpha = 0,05$ por lo tanto se acepta la hipótesis del investigador es decir existe una relación causal entre la gestión de procesos y la gestión de compras de materiales de construcción. Los resultados de la presente investigación coinciden con Acero & Alarcon (2021), Chávez (2021), Barriga et al. (2020), Espinoza U. C. (2018) y (Valenzuela, 2018) quienes afirman que se debe de generar un plan integral del proceso de compras con la capacidad y finalidad de obtener resultados efectivos que permitan la adquisición de materiales solicitados en la adquisición. Los antecedentes y los resultados tienen coincidencia con la investigación, ya que es importante destacar que los resultados se logran de manera más eficiente cuando las actividades, procedimientos y los recursos relacionados se gestionan como un proceso y son medidos mediante indicadores o métricas.

Así mismo se consideró el objetivo específico 1, el cual es determinar la influencia de la identificación de los procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora, en base a ello se estudió la teoría de la identificación de procesos, donde se trata de definir e identificar elementos de entrada

de cada proceso para comprender de dónde proviene nuestra entrada y cuáles son sus funciones de relación con los procesos de compra de materiales de construcción, ya que la compra implica equilibrar la calidad, la cantidad y el precio para garantizar que las necesidades de nuestra empresa se satisfagan de manera efectiva dentro del presupuesto que se ha fijado. En los resultados encontrados en la presente investigación el $p\text{-valor} = 0.050$ es igual al $\alpha = 0,05$ por lo tanto se acepta la hipótesis del investigador es decir existe una relación causal entre la identificación de los procesos para la mejora de la gestión de compras de materiales de construcción. Los resultados de la presente investigación coinciden con La Torre (2018) y Galindo (2021) quienes afirman que con la identificación de procesos se logró influir y mejorar las perspectivas de trabajo en la gestión de compras, reorganizándolo mediante diagramas de flujo, el cual permitió una serie de mejoras. Los antecedentes y los resultados tienen coincidencia con la investigación, ya que es importante destacar que la identificación de procesos cumple un papel importante porque permite una gestión de compras más ordenada, donde se tiene en claro no solo los procesos a ejecutar sino también se tiene un flujo de trabajo ordenado y sincronizado.

De igual forma se consideró el objetivo específico 2, el cual es describir la influencia de la documentación de los procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora, en base a ello se estudió la teoría de documentación de procesos, donde se resume los pasos necesarios para completar un proceso, desde su inicio hasta su finalización, así mismo especifica el historial de documentos que se requiere por cada paso a seguir. En los resultados encontrados en la presente investigación el $p\text{-valor} = 0.040$ es menor al $\alpha = 0,05$ por lo tanto se acepta la hipótesis del investigador es decir existe una relación causal entre la

documentación de los procesos para la mejora en la gestión de compras de materiales de construcción. Los resultados de la presente investigación coinciden con Caballero (2019) y Changanquí del Águila et al. (2018) quienes afirman que la documentación de procesos no solo determina una secuencia de procesos, sino que permite aumentar la eficacia y eficiencia en su ejecución, puesto que los trabajadores comprenden la importancia de la secuencia de procesos y comprenden al detalle lo que deben de hacer. Los antecedentes y los resultados tienen coincidencia con la investigación, ya que la documentación de los procesos evita errores al establecer de manera proactiva cada paso del proceso.

De igual forma se consideró el objetivo específico 3, el cual es determinar la influencia de la evaluación de los procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora, en base a ello se estudió la teoría sobre la evaluación de procesos, esto permite proporcionar información para ayudar a mejorar la gestión operativa de los procesos. En los resultados encontrados en la presente investigación el p -valor = 0.030 es menor al $\alpha = 0,05$ por lo tanto se acepta la hipótesis del investigador es decir existe una relación causal entre la evaluación de los procesos en la mejora de la gestión de compras de materiales de construcción. Los resultados de la presente investigación coinciden con García (2021) y Muñoz (2016) quienes afirman que el diseñar una buena gestión de compras mediante un sistema basado en evaluación de procesos, puede reformar el proceso y lograr controles adecuados; ya que estos son enfocados a la mejora continua. Los antecedentes y los resultados tienen coincidencia con la investigación, ya que la evaluación de procesos permite realizar un análisis sistemático que permite identificar como los procesos y sus respectivos procedimientos, secuencias y documentación

conducen al logro de los resultados definidos; así mismo permite detectar cuellos de botella y los respectivos problemas que hayan podido afectar la ejecución tanto de los procesos como de los procedimientos.

CONCLUSIONES

1. Para poder determinar la influencia de la gestión de procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora, es importante tener como referencia un sistema basado en la calidad, esto permitirá a la organización identificar acciones y procedimientos para brindar un enfoque basado en procesos a su sistema de gestión de adquisiciones que pueda implementarse a través de una serie de pasos, permitiendo que los procesos sean identificados y secuenciados, a través de registrar, buscar y medir para describir cada proceso para comprender los resultados obtenidos y en última instancia mejorar el proceso en base al seguimiento y mediciones realizadas.
2. La identificación de procesos es una primera acción para la orientación basado en procesos dentro de la organización, en el sistema de gestión de compras, se trata de reflexionar sobre qué procesos aportan valor al sistema, para conocer que procesos deben ser considerados en la estructura de los procesos de compras, permitiéndonos establecer qué procesos estratégicos están vinculados con el alcance de las responsabilidades de la dirección y principalmente, en el largo plazo; conocer los procesos operativos considerados como procesos directamente vinculados a la producción y los procesos de apoyo considerados como procesos que soportan los procesos operativo.

3. La documentación del proceso para mejorar la gestión de la adquisición de materiales de construcción es un segundo aspecto muy importante que se debe considerar, que incluye registros que contienen todos los elementos del proceso definidos y cualquier otra información relacionada con el mismo, definiendo claramente su alcance y organización. Personas involucradas, actividades a realizar etc.; apoya la ejecución del proceso ya que nos permite delinear de forma clara y concisa cómo debe proceder el proceso de adquisición.

4. Una evaluación del proceso de compra de materiales de construcción identifica las actividades y elementos clave del proceso y define las métricas asociadas con cada actividad. Estas evaluaciones deben ser de magnitud objetivamente medible, permitiendo evaluar el comportamiento del proceso y, de esta manera, calificarlo y cuantificarlo para entender si se han alcanzado los objetivos del proceso de contratación.

RECOMENDACIONES

1. Para utilizar una gestión de adquisiciones basada en la gestión de procesos, es importante que todo el proceso de adaptación se centre en la mejora continua, porque entonces el foco estará en el método como punto de partida para la justificación. La estructura del método en sí permite que este método se transfiera a los requisitos de una manera específica. De hecho, la importancia de una perspectiva basada en procesos en la norma es tan evidente que el contenido mismo está estructurado utilizando este enfoque, lo que a su vez nos permite concebir y comprender los requisitos requeridos por este enfoque.
2. La identificación de los procesos en la gestión de compras es muy importante para lo cual es necesario tener en cuenta lo que la metodología de gestión por procesos especifica la cual es identificar los procesos más importantes que tiene la gestión de compras, partiendo de los estratégicos, operativos y de apoyo, para lo cual es muy importante que se desarrolle un mapa de procesos, el cual permitirá una representación gráfica de la estructura de procesos que lo conforman.
3. La documentación de los procesos en la gestión de compras, debe de desarrollarse en función a los procesos evaluados e identificados, para lo cual es importante desarrollar una ficha técnica para su respectivo registro, donde se debería de especificar el proceso en evaluación, su objetivo, alcance, normativa, flujograma e historial de documentos.

4. La evaluación de los procesos de compras se debe de trabajar en función a una ficha de evaluación los cuales permitan medir el cumplimiento de los procesos, para lo cual es importante trabajar con una ficha de evaluación, el cual permita valorar el cumplimiento de los procesos, para lo cual es importante tener en cuenta el proceso, su objetivo, una fórmula de cálculo, unidad de medida, periodicidad de medida y encargo de realizar la medición.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acero, G. J., & Alarcón, C. D. (2021). *Gestión de proveedores: Un enfoque hacia la creación de valor en la cadena de abastecimiento*. Bogotá: Universidad EAN.
- Agudelo, T. L., & Escobar, B. J. (2010). *Gestión por procesos*. INCONTEC.
- Alvarez, C. R. (1996). *El método científico en las ciencias de la salud*. España: Díaz de Santos.
- Balestrini, A. M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Venezuela: BL Consultores.
- Ballou, R. (2004). *Logística - Administración de la cadena de suministro*. México: Pearson.
- Barriga, A. C., Rodríguez, S. J., & Royero, M. M. (2020). *Implementación de sistema para la gestión de compras en la empresa Proyteco S.A*. Universidad Piloto de Colombia.
- Beltrán, S. J., Carmona, C. M., Carrasco, P. R., Rivas, Z. M., & Tejedor, P. F. (2009). *Guía para la gestión basada en procesos*. Instituto Andaluz.
- Bernal, T. C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson.
- Bravo, C. J. (2009). *Gestión de procesos*. Santiago: Evolución.
- Caballero, S. F. (2019). *Propuesta de mejora en la atención de requerimientos del departamento de compras mediante la implementación de gestión por procesos de negocio en una empresa contratista*. Lima: Universidad Privada del Norte.

- Campaña, L. M. (2022). Gestión por procesos como una herramienta para el desarrollo de la investigación científica en institutos superiores tecnológicos, auditoría y economía del conocimiento. *Imaginario Social*, 5(1), 68-82.
- Carrasco, D. S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Changanaquí del Águila, J., Meza, C., Paucarcaja, E., & Paredes, F. (2018). *Propuesta de mejora en la Gestión de compras de un grupo de empresas del rubro de distribución de energía eléctrica*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Chavez, L. L. (2021). *Propuesta de mejora en el proceso de la gestión de compra de materiales de una empresa agroindustrial en la ciudad de Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Chenet, Z. M. (2015). *Metodología de investigación en licenciatura*. Universidad Roosevelt.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación, Fundamentación y Metodología*. México: Pearson.
- Escobar, J. y. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos*.
- Escudero, S. J. (2015). *Técnicas de almacén*. España: Paraninfo.
- Espinoza, U. C. (2018). *Análisis del proceso de compras para diseñar una propuesta de indicadores de gestión que permita mejorar los procesos del área de compras*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Espinoza, U. C. (2018). *Análisis del proceso de compras para diseñar una propuesta de indicadores de gestión que permita mejorar los procesos del área de compras*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- Galindo, F. K. (2021). *Gestión por procesos para mejorar el desempeño organizacional de una empresa constructora*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- García, S. I. (2021). *Modelo de abastecimiento de insumos para mejorar la gestión de compras de la empresa Hacienda Cerro Nuevo Paiján 2019*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. España: Brujas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la investigación 5ª Edición*. México: McGraw-Hill.
- ISOTools Excellence. (23 de Octubre de 2017). *Gestión por Procesos*. Obtenido de <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>
- Junta de Castilla y León. (2004). *Trabajando con los Procesos: Guía para la Gestión por Procesos*. Junta de Castilla y León.
- La Torre, C. K. (2018). *Implementación de la gestión del proceso de compras para mejorar la productividad de la empresa Electro Enchufe SAC - Lima 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Ligia, H. N. (2013). *Gerencia de compras la nueva estrategia competitiva*. Colombia: ECOE.
- Medina, L. A., Nogueira, R. D., Hernández, N. A., & Comas, R. R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Rev. chil. ing.*, 328-342.
- Mora, G. L. (2016). *Logística integral - las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Bogotá: ECOE.

- Muñoz, C. M. (2018). *Mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento de la Red Asistencial de ESSALUD - Junín*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Pérez, F. d. (2004). *Gestión por procesos: Como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. ESIC.
- Portal, R. C. (2015). *Gestión de compras*. Paraguay.
- Rojas, G. E. (2010). *El usuario de la información*. España: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Sangri, C. A. (2014). *Administración de compras*. México: Patria.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica; cuantitativa, cualitativa y mixta*. Perú: San Marcos.
- Valenzuela, C. C. (2018). *Modelo de administración de compras menores para Alstom Chile S.A.* Universidad de Chile.
- Vega, M. C., Briones, P. L., & Mendoza, C. C. (2021). Gestión por procesos: regularidades metodológicas y comportamiento de su implementación. *Revista Científica "PUNKURÍ"*, 70-80.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN DE COMPRAS DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>GENERAL: ¿De qué manera influye la gestión de procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora?</p>	<p>GENERAL: Determinar la influencia de la gestión de procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.</p>	<p>GENERAL: La gestión de procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de procesos</p>	<p>X.1. Identificación de procesos</p> <p>X.2. Documentación de procesos</p>	<p>X.1.1 Procesos estratégicos X.1.2 Procesos operativos X.1.3 Procesos de apoyo</p> <p>X.2.1 Objetivo de los procesos X.2.2 Alcance de los procesos X.2.3 Diagrama de procesos X.2.4 Inventario de documentos y formatos</p>	<p>Métodos Universal: Científico Generales: Inductivo-Deductivo, Analítico-Sintético. Específicos: Descriptivo. Tipo de investigación: Aplicado Nivel de investigación: Explicativo Diseño de investigación: Cuasi experimental</p> <p>Población – Muestra: Población: 30 trabajadores del área de gestión de compras Muestra: 30 trabajadores del área de gestión de compras Técnicas e Instrumentos: Encuestas</p>
<p>ESPECÍFICOS: ¿De qué manera influye la identificación de procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora?</p> <p>¿Cómo influye la documentación de procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la evaluación de procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora?</p>	<p>ESPECÍFICOS: Determinar la influencia de la identificación de los procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.</p> <p>Describir la influencia de la documentación de los procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.</p> <p>Determinar la influencia de la evaluación de los procesos en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.</p>	<p>ESPECÍFICOS: La identificación de los procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.</p> <p>La documentación de los procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.</p> <p>La evaluación de los procesos influye significativamente en la gestión de compras de materiales de construcción en una empresa constructora.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión de compras</p>	<p>X.3. Evaluación de procesos</p> <p>Y.1. Gestión de proveedores</p> <p>Y.2. Proceso de compras</p> <p>Y.3. Atención de compras</p>	<p>X.3.1 Valor objetivo X.3.2 Fórmula de cálculo X.3.3 Datos de medición</p> <p>Y.1.1 Identificar proveedores según el rubro del requerimiento Y.1.2 Solicitar cotización en función al requerimiento Y.1.3 Evaluación de cotizaciones según criterios técnicos (calidad, precios, plazo de entrega y servicios proporcionados)</p> <p>Y.2.1 Establecer la orden de compra/orden de servicio Y.2.2 Recepción y evaluación de compra (guías de remisión, fichas técnicas y facturas) Y.2.3 Pago de proveedores</p> <p>Y.3.1 Registro de compras en el ERP Y.3.2 Solicitud de pedido a almacén Y.3.3 Atención de pedidos según solicitudes</p>	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VI.: Gestión de procesos	La gestión de procesos es "un enfoque sistemático para identificar, comprender y agregar valor a los procesos de una empresa para lograr la estrategia comercial y mejorar la satisfacción del cliente" (Bravo, 2009, p. 21).	La variable gestión de procesos será medido mediante tres dimensiones, las cuales son: Identificación de procesos, documentación de procesos y evaluación de procesos	X1: Identificación de procesos	X.1.1. Procesos estratégicos	1, 2
				X.1.2. Procesos operativos	3, 4
				X.1.3. Procesos de apoyo	5, 6
			X2: Documentación de procesos	X.2.1. Objetivo de los procesos	7
				X.2.2. Alcance de los procesos	8
				X.2.3. Diagrama de procesos	9
				X.2.4. Inventario de documentos y formatos	10
			X3: Evaluación de procesos	X.3.1. Valor objetivo	11
				X.3.2. Fórmula de cálculo	12
				X.3.3. Datos de medición	13
VD.: Gestión de compras	El objetivo de la gestión de compras es "obtener los bienes y/o servicios requeridos por la empresa, permitiendo y asegurando el suministro adecuado en proporciones solicitadas en base a tiempo, calidad y precio" (Portal, 2015, p. 9).	La variable gestión de compras estará medida mediante tres dimensiones, las cuales son: Gestión de proveedores, proceso de compras y atención de compras.	Y.1. Gestión de proveedores	Y.1.1 Identificar proveedores según el rubro del requerimiento	14, 15
				Y.1.2 Solicitar cotización en función al requerimiento	17, 16
				Y.1.3 Evaluación de cotizaciones según criterios técnicos (calidad, precios, plazo de entrega y servicios proporcionados)	18, 19
			Y.2. Proceso de compras	Y.2.1 Establecer la orden de compra/orden de servicio	20, 21
				Y.2.2 Recepción y evaluación de compra (guías de remisión, fichas técnicas y facturas)	22, 23
				Y.2.3 Pago de proveedores	24, 25
			Y.3. Atención de compras	Y.3.1 Registro de compras en el ERP	26
				Y.3.2 Solicitud de pedido a almacén	27
				Y.3.3 Atención de pedidos según solicitudes	28

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Tipo de medición
VI.: Gestión de procesos	X1: Identificación de procesos	X.1.1. Procesos estratégicos	Ordinal
		X.1.2. Procesos operativos	
		X.1.3. Procesos de apoyo	
	X2: Documentación de procesos	X.2.1. Objetivo de los procesos	
		X.2.2. Alcance de los procesos	
		X.2.3. Diagrama de procesos	
		X.2.4. Inventario de documentos y formatos	
	X3: Evaluación de procesos	X.3.1. Valor objetivo	
		X.3.2. Fórmula de cálculo	
X.3.3. Datos de medición			
VD.: Gestión de compras	Y.1. Gestión de proveedores	Y.1.1 Identificar proveedores según el rubro del requerimiento	Ordinal
		Y.1.2 Solicitar cotización en función al requerimiento	
		Y.1.3 Evaluación de cotizaciones según criterios técnicos (calidad, precios, plazo de entrega y servicios proporcionados)	
	Y.2. Proceso de compras	Y.2.1 Establecer la orden de compra/orden de servicio	
		Y.2.2 Recepción y evaluación de compra (guías de remisión, fichas técnicas y facturas)	
		Y.2.3 Pago de proveedores	
	Y.3. Atención de compras	Y.3.1 Registro de compras en el ERP	
		Y.3.2 Solicitud de pedido a almacén	
		Y.3.3 Atención de pedidos según solicitudes	

Anexo 4: Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

Instrumento para medir la gestión de procesos

1. ¿Se tiene identificado y definido los procesos estratégicos como guía para cumplir objetivos y desarrollar los procedimientos orientados a este?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

2. ¿Los procesos estratégicos son claros y alcanzables?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

3. ¿Los procesos operativos están bien definidos y tiene sus objetivos claros para su ejecución?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

4. ¿Se ha definido de manera correcta la relación de los procesos operativos que permita cumplir con objetivos de ejecución?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

5. ¿Se tiene definido de manera clara cuales son los objetivos y funciones de los procesos de apoyo?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

6. ¿Se tiene concatenado cuales son los procesos de apoyo que respaldarán a los procesos operativos antes de ejecutar los procedimientos?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
7. ¿Los procesos tienen definidos sus objetivos antes de ser ejecutados?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
8. ¿Se tiene definido de manera clara el alcance de cada proceso antes de ser ejecutado?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
9. ¿Se tiene descrito y plasmado la secuencia procedimental de los procesos en flujogramas de trabajo para que los procesos sean ejecutados?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
10. ¿Se tiene descrito de manera clara cuáles serán los documentos requeridos al momento de la ejecución de los procesos?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

11. ¿Se tiene definido cuál es el objetivo que se quiere lograr para la evaluación de los procesos?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
12. ¿Se tiene descrito la fórmula de cálculo que permita evaluar los procesos?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
13. ¿Se tiene definido cuál es la unidad de medición de cada proceso en función a su característica?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

Instrumento para medir la gestión de compras

14. ¿Se establecen requisitos y condiciones que todo proveedor debe de cumplir para ser identificados y evaluados en el proceso de compra?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
15. ¿La empresa desarrolla indicadores para evaluar si un proveedor cumple con los requisitos indispensables para proveer productos o servicios?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
16. ¿La información brindada para la cotización tiene las mismas especificaciones para todos los proveedores como parte del proceso de compra?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
17. ¿Los instrumentos de evaluación de proveedores sirven en la misma condición de compra ya sea de mayor o menor cuantía?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
18. ¿La empresa evalúa si los proveedores cumplen con los criterios técnicos de calidad, precios, plazo de entrega y servicios proporcionados?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

19. ¿La evaluación de criterios técnicos a los proveedores cumplen con los objetivos de la empresa para realizar la gestión de compras?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
20. ¿Los encargados de las compras cumplen con todos los procedimientos especificados en el proceso de compras?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
21. ¿Los encargados del proceso de compra cumplen con la evaluación detallada de los indicadores de evaluación para el proceso de compra de productos e insumos?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
22. ¿Se aplica criterios de recepción en base a guías de remisión, fichas técnicas y facturas para la recepción de materiales e insumos?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
23. ¿Los encargados inspeccionan el estado de materiales e insumos para la recepción correspondiente?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

24. ¿Se cuenta con procedimientos de pago a proveedores, que permitan un proceso claro y legal, que permita la compra de productos e insumos?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
25. ¿Las pruebas e instrumentos son evaluados por gerencia y estos aprueban antes de realizar las compras y de esta manera atender un pedido?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
26. ¿Se aplica un criterio de total transparencia al momento de registrar una compra para que sea atendido?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
27. ¿Se aplica criterios de acuerdo al stock para realizar una solicitud de pedido para que esta sea aceptado y atendido?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
28. ¿Se aplican instrumentos de control para garantizar la transparencia de un pedido y su futura atención?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

Aplicación de Encuestas

7

Anexo 3: Instrumento 1 para medir la gestión de procesos

1. ¿Se tiene identificado y definido los procesos estratégicos como guía para cumplir objetivos y desarrollar los procedimientos orientados a este?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

2. ¿Los procesos estratégicos son claros y alcanzables?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

3. ¿Los procesos operativos están bien definidos y tiene sus objetivos claros para su ejecución?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

4. ¿Se ha definido de manera correcta la relación de los procesos operativos que permita cumplir con objetivos de ejecución?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

5. ¿Se tiene definido de manera clara cuales son los objetivos y funciones de los procesos de apoyo?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

6. ¿Se tiene concatenado cuales son los procesos de apoyo que respaldarán a los procesos operativos antes de ejecutar los procedimientos?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

7. ¿Los procesos tienen definidos sus objetivos antes de ser ejecutados?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

8. ¿Se tiene definido de manera clara el alcance de cada proceso antes de ser ejecutado?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

9. ¿Se tiene descrito y plasmado la secuencia procedimental de los procesos en flujogramas de trabajo para que los procesos sean ejecutados?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

10. ¿Se tiene descrito de manera clara cuáles serán los documentos requeridos al momento de la ejecución de los procesos?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

11. ¿Se tiene definido cuál es el objetivo que se quiere lograr para la evaluación de los procesos?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

12. ¿Se tiene descrito la fórmula de cálculo que permita evaluar los procesos?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

13. ¿Se tiene definido cuál es la unidad de medición de cada proceso en función a su característica?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

Anexo 4: Instrumento 2 para medir la gestión de compras

14. ¿Se establecen requisitos y condiciones que todo proveedor debe de cumplir para ser identificados y evaluados en el proceso de compra?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
15. ¿La empresa desarrolla indicadores para evaluar si un proveedor cumple con los requisitos indispensables para proveer productos o servicios?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
16. ¿La información brindada para la cotización tiene las mismas especificaciones para todos los proveedores como parte del proceso de compra?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
17. ¿Los instrumentos de evaluación de proveedores sirven en la misma condición de compra ya sea de mayor o menor cuantía?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
18. ¿La empresa evalúa si los proveedores cumplen con los criterios técnicos de calidad, precios, plazo de entrega y servicios proporcionados?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

19. ¿La evaluación de criterios técnicos a los proveedores cumplen con los objetivos de la empresa para realizar la gestión de compras?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
20. ¿Los encargados de las compras cumplen con todos los procedimientos especificados en el proceso de compras?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
21. ¿Los encargados del proceso de compra cumplen con la evaluación detallada de los indicadores de evaluación para el proceso de compra de productos e insumos?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
22. ¿Se aplica criterios de recepción en base a guías de remisión, fichas técnicas y facturas para la recepción de materiales e insumos?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
23. ¿Los encargados inspeccionan el estado de materiales e insumos para la recepción correspondiente?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

24. ¿Se cuenta con procedimientos de pago a proveedores, que permitan un proceso claro y legal, que permita la compra de productos e insumos?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

25. ¿Las pruebas e instrumentos son evaluados por gerencia y estos aprueban antes de realizar las compras y de esta manera atender un pedido?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

26. ¿Se aplica un criterio de total transparencia al momento de registrar una compra para que sea atendido?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

27. ¿Se aplica criterios de acuerdo al stock para realizar una solicitud de pedido para que esta sea aceptado y atendido?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

28. ¿Se aplican instrumentos de control para garantizar la transparencia de un pedido y su futura atención?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

13

Anexo 3: Instrumento 1 para medir la gestión de procesos

1. ¿Se tiene identificado y definido los procesos estratégicos como guía para cumplir objetivos y desarrollar los procedimientos orientados a este?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

2. ¿Los procesos estratégicos son claros y alcanzables?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

3. ¿Los procesos operativos están bien definidos y tiene sus objetivos claros para su ejecución?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

4. ¿Se ha definido de manera correcta la relación de los procesos operativos que permita cumplir con objetivos de ejecución?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

5. ¿Se tiene definido de manera clara cuales son los objetivos y funciones de los procesos de apoyo?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

6. ¿Se tiene concatenado cuales son los procesos de apoyo que respaldarán a los procesos operativos antes de ejecutar los procedimientos?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

7. ¿Los procesos tienen definidos sus objetivos antes de ser ejecutados?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

8. ¿Se tiene definido de manera clara el alcance de cada proceso antes de ser ejecutado?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

9. ¿Se tiene descrito y plasmado la secuencia procedimental de los procesos en flujogramas de trabajo para que los procesos sean ejecutados?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

10. ¿Se tiene descrito de manera clara cuáles serán los documentos requeridos al momento de la ejecución de los procesos?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

11. ¿Se tiene definido cuál es el objetivo que se quiere lograr para la evaluación de los procesos?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

12. ¿Se tiene descrito la fórmula de cálculo que permita evaluar los procesos?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

13. ¿Se tiene definido cuál es la unidad de medición de cada proceso en función a su característica?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

Anexo 4: Instrumento 2 para medir la gestión de compras

14. ¿Se establecen requisitos y condiciones que todo proveedor debe de cumplir para ser identificados y evaluados en el proceso de compra?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
15. ¿La empresa desarrolla indicadores para evaluar si un proveedor cumple con los requisitos indispensables para proveer productos o servicios?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
16. ¿La información brindada para la cotización tiene las mismas especificaciones para todos los proveedores como parte del proceso de compra?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
17. ¿Los instrumentos de evaluación de proveedores sirven en la misma condición de compra ya sea de mayor o menor cuantía?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
18. ¿La empresa evalúa si los proveedores cumplen con los criterios técnicos de calidad, precios, plazo de entrega y servicios proporcionados?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

19. ¿La evaluación de criterios técnicos a los proveedores cumplen con los objetivos de la empresa para realizar la gestión de compras?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

20. ¿Los encargados de las compras cumplen con todos los procedimientos especificados en el proceso de compras?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

21. ¿Los encargados del proceso de compra cumplen con la evaluación detallada de los indicadores de evaluación para el proceso de compra de productos e insumos?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

22. ¿Se aplica criterios de recepción en base a guías de remisión, fichas técnicas y facturas para la recepción de materiales e insumos?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

23. ¿Los encargados inspeccionan el estado de materiales e insumos para la recepción correspondiente?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

24. ¿Se cuenta con procedimientos de pago a proveedores, que permitan un proceso claro y legal, que permita la compra de productos e insumos?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
25. ¿Las pruebas e instrumentos son evaluados por gerencia y estos aprueban antes de realizar las compras y de esta manera atender un pedido?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
26. ¿Se aplica un criterio de total transparencia al momento de registrar una compra para que sea atendido?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
27. ¿Se aplica criterios de acuerdo al stock para realizar una solicitud de pedido para que esta sea aceptado y atendido?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
28. ¿Se aplican instrumentos de control para garantizar la transparencia de un pedido y su futura atención?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

21

Anexo 3: Instrumento 1 para medir la gestión de procesos

1. ¿Se tiene identificado y definido los procesos estratégicos como guía para cumplir objetivos y desarrollar los procedimientos orientados a este?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

2. ¿Los procesos estratégicos son claros y alcanzables?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

3. ¿Los procesos operativos están bien definidos y tiene sus objetivos claros para su ejecución?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

4. ¿Se ha definido de manera correcta la relación de los procesos operativos que permita cumplir con objetivos de ejecución?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

5. ¿Se tiene definido de manera clara cuales son los objetivos y funciones de los procesos de apoyo?
 - A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

6. ¿Se tiene concatenado cuales son los procesos de apoyo que respaldarán a los procesos operativos antes de ejecutar los procedimientos?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
7. ¿Los procesos tienen definidos sus objetivos antes de ser ejecutados?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
8. ¿Se tiene definido de manera clara el alcance de cada proceso antes de ser ejecutado?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
9. ¿Se tiene descrito y plasmado la secuencia procedimental de los procesos en flujogramas de trabajo para que los procesos sean ejecutados?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
10. ¿Se tiene descrito de manera clara cuáles serán los documentos requeridos al momento de la ejecución de los procesos?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

11. ¿Se tiene definido cuál es el objetivo que se quiere lograr para la evaluación de los procesos?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

12. ¿Se tiene descrito la fórmula de cálculo que permita evaluar los procesos?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

13. ¿Se tiene definido cuál es la unidad de medición de cada proceso en función a su característica?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

Anexo 4: Instrumento 2 para medir la gestión de compras

14. ¿Se establecen requisitos y condiciones que todo proveedor debe de cumplir para ser identificados y evaluados en el proceso de compra?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
15. ¿La empresa desarrolla indicadores para evaluar si un proveedor cumple con los requisitos indispensables para proveer productos o servicios?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
16. ¿La información brindada para la cotización tiene las mismas especificaciones para todos los proveedores como parte del proceso de compra?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
17. ¿Los instrumentos de evaluación de proveedores sirven en la misma condición de compra ya sea de mayor o menor cuantía?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
18. ¿La empresa evalúa si los proveedores cumplen con los criterios técnicos de calidad, precios, plazo de entrega y servicios proporcionados?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

19. ¿La evaluación de criterios técnicos a los proveedores cumplen con los objetivos de la empresa para realizar la gestión de compras?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

20. ¿Los encargados de las compras cumplen con todos los procedimientos especificados en el proceso de compras?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

21. ¿Los encargados del proceso de compra cumplen con la evaluación detallada de los indicadores de evaluación para el proceso de compra de productos e insumos?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

22. ¿Se aplica criterios de recepción en base a guías de remisión, fichas técnicas y facturas para la recepción de materiales e insumos?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

23. ¿Los encargados inspeccionan el estado de materiales e insumos para la recepción correspondiente?

- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. A veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

24. ¿Se cuenta con procedimientos de pago a proveedores, que permitan un proceso claro y legal, que permita la compra de productos e insumos?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
25. ¿Las pruebas e instrumentos son evaluados por gerencia y estos aprueban antes de realizar las compras y de esta manera atender un pedido?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
26. ¿Se aplica un criterio de total transparencia al momento de registrar una compra para que sea atendido?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
27. ¿Se aplica criterios de acuerdo al stock para realizar una solicitud de pedido para que esta sea aceptado y atendido?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre
28. ¿Se aplican instrumentos de control para garantizar la transparencia de un pedido y su futura atención?
- A. Nunca
 - B. Casi nunca
 - C. A veces
 - D. Casi siempre
 - E. Siempre

Anexo 5.- Confiabilidad y validez del instrumento

Según (Escobar, 2008, pág. 29) “el juicio de experto es la opinión informada de una persona calificada o experta con experiencia en la materia que puede aportar información, evidencia, juicio y evaluación, y que ha sido seleccionada en función del número de publicaciones o de su experiencia”. de un instrumento, el cual ha sido formulado por juicio de expertos, teniendo en cuenta a expertos en la profesión de ingeniería industrial de la Universidad de Los Andes, quienes, gracias a su especialización en este campo, expresarán su opinión y darán la validez del instrumento. (Ver Anexo N° 04 y 05).

Tabla
Validez de expertos.

16

Nombre del Experto	Valoración Instrumento 1	Valoración Instrumento 2	Promedio
Ing. Carrasco Hurtado Yhoel Carlos	0.87	0.85	0.86
Ing. Fanola Merino Petronila Merida	0.88	0.85	0.86
Ing. Cairampoma Arteaga Ricardo	0.87	0.86	0.87

Fuente: Elaboración propia.

Por tanto, según los resultados obtenidos por los tres expertos, es decir el promedio de los instrumentos es 0.86, considerando los instrumentos confiables y aplicables para la investigación

Para evaluar la confiabilidad del cuestionario que permita medir la gestión procesos y gestión de compras se procedió a realizar una prueba piloto a 10 trabajadores del área de gestión de compras, donde se aplicó el método coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 17
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18
Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	10

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar, el resultado de “ α ” tiene un valor de 0,868; lo que significa, que los resultados de opinión de 10 trabajadores del área de gestión de compras, quienes evaluaron los instrumentos para saber si son confiables y aceptables, por lo tanto, el instrumento es fiable para la recolección de datos.

Validación de Instrumentos

Ing. Carrasco Hurtado Yhoel Carlos

Ficha de evaluación del instrumento 01

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	35%	40%	60%	80%	70%	80%	95%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.								X		
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables.										X
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.										X
Organización	Tienen una organización lógica.										X
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.										X
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación.								X		
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos.										X
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e ítems.										X
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable.										X
Pertinencia	Es útil para la investigación.								X		
Parcial									240	630	
Total									870		

Valoración cuantitativa (Total / Ponderación máxima) = $870 / 1000 = 0.87$

Opinión de aplicabilidad: Es aplicable



YHOEL CARLOS
CARRASCO HURTADO
Ingeniero Investigador
CIP N° 23287

Firma del experto informante

DNI N°: 70893844 N° de celular: 953208080

Correo electrónico: yhoel.c.h@pamut.com

Lugar y Fecha: Huancayo 05/Junio/J.2013

VALIDEZ DE CONTENIDO

COEFICIENTE	RELACIÓN
0,01 –0,20	Despreciable
0,21 –0,40	Baja o ligera
0,41 –0,60	Moderada
0,61 –0,80	Marcada –alta
0,81 –1,00	Muy alta ✓

Ficha de evaluación del instrumento 02

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.								X		
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables.								X		
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.									X	
Organización	Tienen una organización lógica.									X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.									X	
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación.								X		
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos.								X		
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.									X	
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable.									X	
Pertinencia	Es útil para la investigación.								X		
Parcial									400	400	
Total									850		

Valoración cuantitativa (Total / Ponderación máxima) = $850 / 1000 = 0,85$

Opinión de aplicabilidad: Es aplicable



YHOEL CARLOS
CARRASCO HURTADO
Ingeniero Industrial
DIP N° 232677

Firma del experto informante

DNI N°: ~~70873817~~ N° de celular: ~~983208060~~

Correo electrónico: ~~yhoel.c.h@gmail.com~~

Lugar y Fecha: ~~Huanuco~~ ~~04 / Mayo / 2013~~

VALIDEZ DE CONTENIDO

COEFICIENTE	RELACIÓN
0,01 -0,20	Despreciable
0,21 -0,40	Baja o ligera
0,41 -0,60	Moderada
0,61 -0,80	Marcada -alta
0,81 -1,00	Muy alta ✓

Ing. Fanola Merino Petronila Merida

Ficha de evaluación del instrumento 01

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.									✓	
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables.									✓	
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.									✓	
Organización	Tienen una organización lógica.								✓		
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.									✓	
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación.									✓	
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos.								✓		
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.									✓	
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable.									✓	
Pertinencia	Es útil para la investigación.									✓	
Parcial										160	720
Total										880	

Valoración cuantitativa (Total / Ponderación máxima) = $880 / 1000 = 0.88 = 88\%$

Opinión de aplicabilidad: Es aplicable

Firma del experto informante

DNI 47285623, N° de celular: 944 251 100

Correo electrónico: fanola.merino@hotmail.com

Lugar y Fecha: Lima, 14 de agosto de 2022

VALIDEZ DE CONTENIDO

COEFICIENTE	RELACIÓN
0,01 – 0,20	Despreciable
0,21 – 0,40	Baja o ligera
0,41 – 0,60	Moderada
0,61 – 0,80	Marcada – alta
0,81 – 1,00	Muy alta ✓

Ficha de evaluación del instrumento 02

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.								✓		
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables.								✓		
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.									✓	
Organización	Tienen una organización lógica.									✓	
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.									✓	
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación.								✓		
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos.								✓		
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.									✓	
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable.									✓	
Pertinencia	Es útil para la investigación.								✓		
Parcial									400	450	
Total								850			

Valoración cuantitativa (Total / Ponderación máxima) = $850 / 1000 = 0.85 = 85\%$

Opinión de aplicabilidad: Es aplicable




Firma del experto informante

DNI 47285623, N° de celular: 944 251 100

Correo electrónico: panola.merino@hotmail.com

Lugar y Fecha: Lima, 14 de agosto de 2022

VALIDEZ DE CONTENIDO

COEFICIENTE	RELACIÓN
0,01 – 0,20	Despreciable
0,21 – 0,40	Baja o ligera
0,41 – 0,60	Moderada
0,61 – 0,80	Marcada – alta
0,81 – 1,00	Muy alta ✓

Ficha de evaluación del instrumento 01

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.								X		
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables.									X	
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.								X		
Organización	Tienen una organización lógica.									X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.									X	
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación.								X		
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos.									X	
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.									X	
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable.									X	
Pertinencia	Es útil para la investigación.									X	
Parcial										240	630
Total										870	

Valoración cuantitativa (Total / Ponderación máxima) = $870 / 1000 = .87$
 Opinión de aplicabilidad: Es aplicable


 RICARDO A. CAIRAMPOMA ARTEAGA
 INGENIERO INDUSTRIAL
 CIP. 211625

Firma del experto informante

DNI 45529382, N° de celular: 971040208

Correo electrónico: ricairampoma.a@gmail.com

Lugar y Fecha: Huanayo, 12/08/2022

VALIDEZ DE CONTENIDO

COEFICIENTE	RELACIÓN
0,01 -0,20	Despreciable
0,21 -0,40	Baja o ligera
0,41 -0,60	Moderada
0,61 -0,80	Marcada -alta
0,81 -1,00	Muy alta

Ficha de evaluación del instrumento 02

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.								X		
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables.									X	
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.								X		
Organización	Tienen una organización lógica.									X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.									X	
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación.								X		
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos.								X		
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.									X	
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable.									X	
Pertinencia	Es útil para la investigación.									X	
Parcial									320	540	
Total								860			

Valoración cuantitativa (Total / Ponderación máxima) = $860 / 1000 = .86$
 Opinión de aplicabilidad: Es aplicable




Firma del experto informante

DNI 45529382, N° de celular: 971040208

Correo electrónico: ricarizosa.a@gmail.com

Lugar y Fecha: Huancayo, 12/08/2022

VALIDEZ DE CONTENIDO

COEFICIENTE	RELACIÓN
0,01 – 0,20	Despreciable
0,21 – 0,40	Baja o ligera
0,41 – 0,60	Moderada
0,61 – 0,80	Marcada – alta
0,81 – 1,00	Muy alta

Anexo 6.- Data de procesamiento de datos

prueba de hipotesis compras.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	VI	VI_X1	VI_X2	VI_X3	VD	VD_Y1	VD_Y2	VD_Y3	var	var	var	var	var	var	var	var
1	15	8	5	2	36	13	16	7								
2	20	11	7	2	41	16	16	9								
3	14	7	4	3	40	14	10	8								
4	17	10	5	2	30	12	13	5								
5	15	8	7	1	43	17	18	8								
6	20	11	6	3	33	13	13	7								
7	15	9	5	1	35	13	15	7								
8	14	9	2	3	37	16	12	9								
9	19	10	8	1	37	14	15	8								
10	13	8	4	1	35	14	13	8								
11	15	9	4	2	39	15	18	6								
12	20	13	6	1	40	15	18	7								
13	16	10	2	4	39	14	16	9								
14	14	6	8	0	31	14	11	6								
15	18	9	5	4	31	12	13	6								
16	5	2	3	0	34	12	15	7								
17	22	10	8	4	35	13	17	5								
18	14	9	6	0	32	13	11	8								
19	15	6	6	3	27	11	11	5								
20	17	9	7	1	34	14	15	5								
21	17	12	4	1	33	10	16	8								
22	14	8	5	1	33	15	11	7								
23	9	4	6	0	29	11	16	2								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

base de datos compras - Excel

MORA BONILLA ANTHONY VLADIMIR

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General

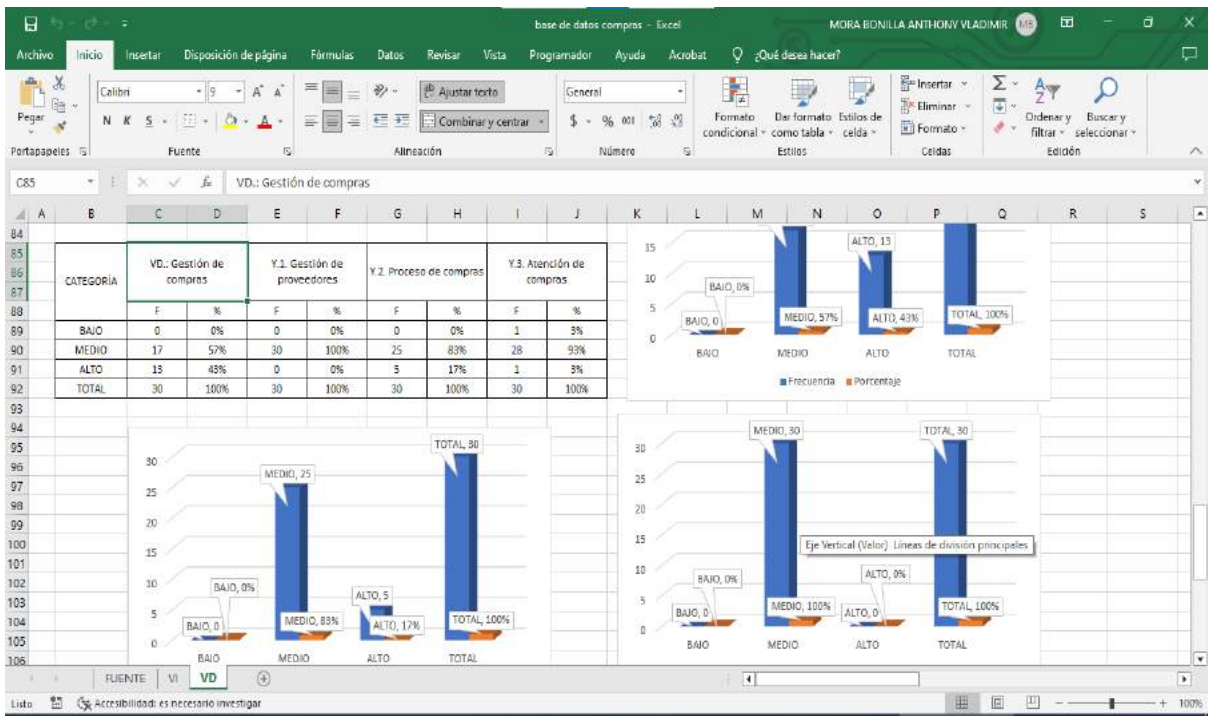
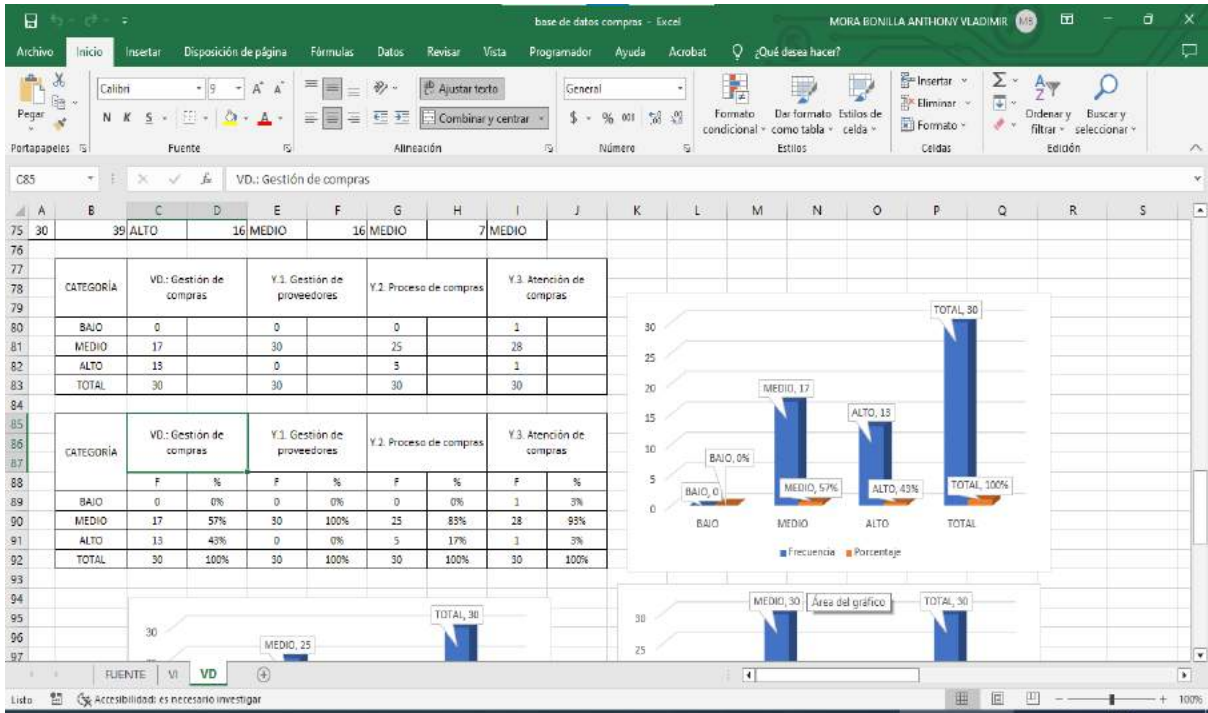
Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celdas Estilos Eliminar Formateo Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Edición

J38 Nunca = 0

VI: Gestión de procesos		X2: Documentación de procesos				X3: Indicadores de control de procesos			Y1: Gestión de proveedores				Y2: Gestión de compras					
X1: Procesos de apoyo		X2.1 Objeto de los procesos	X2.2 Alcance de los procesos	X2.3 Diagrama de procesos	X2.4 Inventario de documentos y formatos	X3.1 Valor objetivo	X3.2 Fórmula de cálculo	X3.3 Datos de medición	Y1.1 Identificar proveedores según el tubo del requerimiento		Y1.2 Solicitar cotización en función al requerimiento		Y1.3 Evaluación de cotizaciones según criterios (precio, calidad, servicio, plazo de entrega y servicios proporcionados)		Y2.1 Establecer la orden de compra por orden de compra		Y2.2 Recepción y evaluación de compra (plazos de entrega, fidelización y facturas)	
P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	0	1	0	2	2	1	0	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2
2	2	2	2	3	0	0	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
3	0	1	1	1	1	2	0	1	2	4	2	1	3	2	4	4	1	2
4	1	2	0	0	2	3	1	1	0	1	4	3	2	1	2	2	2	1
5	0	0	2	2	3	0	0	1	2	2	2	3	4	4	3	3	3	4
6	2	2	2	0	2	2	2	1	0	3	3	2	2	1	2	3	2	1
7	1	0	1	2	1	1	0	0	1	0	2	3	2	3	2	4	2	2
8	1	1	0	0	2	0	1	2	0	1	4	4	2	3	2	4	2	3
9	2	1	2	2	2	2	0	0	1	2	1	2	1	4	4	2	3	3
10	1	0	0	1	1	2	0	1	0	3	2	4	2	1	2	3	1	3
11	0	2	1	0	3	0	1	0	1	1	3	2	4	3	3	3	2	3
12	2	0	2	1	2	1	0	1	0	3	1	3	3	2	3	2	3	4
13	1	1	0	0	1	1	1	2	1	2	2	3	2	4	4	3	3	2
14	2	1	0	0	1	1	1	2	1	2	2	3	2	4	4	2	3	2
15	1	0	1	1	3	3	0	0	0	1	3	4	1	2	3	2	1	3
16	1	2	1	1	3	0	2	1	1	2	0	3	3	2	2	2	1	2
17	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	2	3	4	2	3	3	2	3

FUENTE VI VD

Recuentos 5



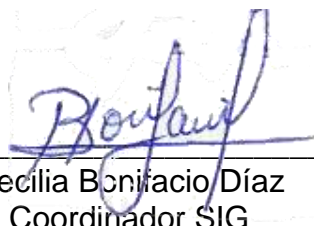
Anexo 7.- Consentimiento / asentimiento informado

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN DE COMPRAS DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA
PROPÓSITO DEL ESTUDIO
El propósito de este estudio es determinar el impacto de la gestión de procesos para la compra de materiales de construcción en las empresas constructoras.
PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN
El procedimiento para la toma de información será mediante la aplicación de la encuesta a 30 trabajadores del área de gestión de compras.
RIESGOS
No existe riesgo alguno al momento de la toma de información, debido a que los datos necesarios para la investigación no es información específica que puede poner en riesgo el desarrollo o ejecución de los proyectos.
BENEFICIOS
No representa ningún tipo de ganancia económica para los entrevistados o investigadores.
COSTOS
No representa ningún costo para los encuestados ni para sus instituciones, ya que los costos incurridos en el estudio correrán a cargo de los investigadores.
INCENTIVOS O COMPENSACIONES
No se dará incentivos o compensación alguna a las empresas constructoras que brindan la información.
TIEMPO
El momento previsto de recopilación de información dependerá del avance del trabajo y del año de ejecución, que es 2022.
CONFIDENCIALIDAD
La participación de los entrevistados es voluntaria y anónima, y los datos recolectados serán utilizados estrictamente para este estudio; se respeta su confidencialidad, la cual será eliminada al final del estudio.

CONSENTIMIENTO:

Estoy de acuerdo para colaborar en este estudio voluntariamente. Así mismo plenamente consciente de esto y entiendo que puedo decidir no participar y retirarme del estudio si no se cumplen los protocolos establecidos.

Firmo abajo para certificar:



Cecilia Bonifacio Díaz
Coordinador SIG

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN DE COMPRAS DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA

PROPÓSITO DEL ESTUDIO
El propósito de este estudio es determinar el impacto de la gestión de procesos para la compra de materiales de construcción en las empresas constructoras.

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN
El procedimiento para la toma de información será mediante la aplicación de la encuesta a 30 trabajadores del área de gestión de compras.

RIESGOS
No existe riesgo alguno al momento de la toma de información, debido a que los datos necesarios para la investigación no es información específica que puede poner en riesgo el desarrollo o ejecución de los proyectos.

BENEFICIOS
No representa ningún tipo de ganancia económica para los entrevistados o investigadores.

COSTOS
No representa ningún costo para los encuestados ni para sus instituciones, ya que los costos incurridos en el estudio correrán a cargo de los investigadores.

INCENTIVOS O COMPENSACIONES
No se dará incentivos o compensación alguna a las empresas constructoras que brindan la información.

TIEMPO
El momento previsto de recopilación de información dependerá del avance del trabajo y del año de ejecución, que es 2022.

CONFIDENCIALIDAD
La participación de los entrevistados es voluntaria y anónima, y los datos recolectados serán utilizados estrictamente para este estudio; se respeta su confidencialidad, la cual será eliminada al final del estudio.

CONSENTIMIENTO:

Estoy de acuerdo para colaborar en este estudio voluntariamente. Así mismo plenamente consciente de esto y entiendo que puedo decidir no participar y retirarme del estudio si no se cumplen los protocolos establecidos.

Firmo abajo para certificar:

Walter Rosales Zárate
Logístico

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN DE COMPRAS DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA

PROPÓSITO DEL ESTUDIO
El propósito de este estudio es determinar el impacto de la gestión de procesos para la compra de materiales de construcción en las empresas constructoras.

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN
El procedimiento para la toma de información será mediante la aplicación de la encuesta a 30 trabajadores del área de gestión de compras.

RIESGOS
No existe riesgo alguno al momento de la toma de información, debido a que los datos necesarios para la investigación no es información específica que puede poner en riesgo el desarrollo o ejecución de los proyectos.

BENEFICIOS
No representa ningún tipo de ganancia económica para los entrevistados o investigadores.

COSTOS
No representa ningún costo para los encuestados ni para sus instituciones, ya que los costos incurridos en el estudio correrán a cargo de los investigadores.

INCENTIVOS O COMPENSACIONES
No se dará incentivos o compensación alguna a las empresas constructoras que brindan la información.

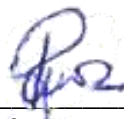
TIEMPO
El momento previsto de recopilación de información dependerá del avance del trabajo y del año de ejecución, que es 2022.

CONFIDENCIALIDAD
La participación de los entrevistados es voluntaria y anónima, y los datos recolectados serán utilizados estrictamente para este estudio; se respeta su confidencialidad, la cual será eliminada al final del estudio.

CONSENTIMIENTO:

Estoy de acuerdo para colaborar en este estudio voluntariamente. Así mismo plenamente consciente de esto y entiendo que puedo decidir no participar y retirarme del estudio si no se cumplen los protocolos establecidos.

Firmo abajo para certificar:

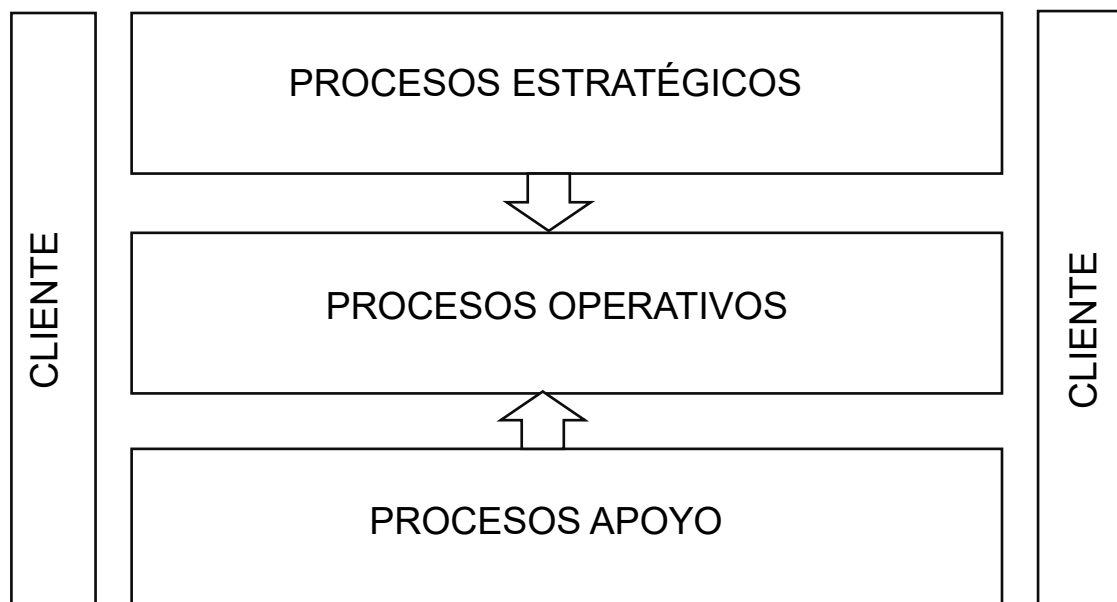


Carmen Pérez De La Cruz
Asistente Logístico

Anexo 8.- Modelo de gestión de procesos.

Para la aplicación de la gestión por procesos se debe desarrollar los siguientes aspectos:

1.- La identificación y secuenciación de los procesos conducirá al desarrollo de un "mapa de flujo", que es una representación sistemática de los principales procesos que componen la organización. Normalmente, los mapas de procesos incluyen una clasificación por su propósito: estratégicos, críticos u operativos, y de soporte o soporte.



2.- Ficha técnica de proceso que permite recoger datos identificativos de un proceso. La ficha técnica contiene registros que recogen todos los elementos que definen el proceso, así como cualquier otra información relevante sobre el mismo, definiendo el alcance, agentes implicados, actividades. a realizar, etc. Esta hoja es útil para lo siguiente. Es de gran utilidad para documentar todo el proceso de forma clara y organizada.

2.1.- El Encabezado de la Ficha

- **Título:** es el nombre utilizado para especificar el proceso. Este debe ser fácil de entender y claramente identificado con el proceso.
- **Codificación:** Se recomienda codificar la tarjeta para simplificar su ubicación. La codificación es gratuita, pero todos los procesos deben ser coherentes.
- **Versión:** Indica el número de veces que se ha modificado el programa.
- **Número de página:** El número de página del documento correspondiente.
- **Fecha de última revisión:** la fecha en que se revisó el procedimiento por última vez.
- **Titular del Proceso o Dueño:** Es la persona responsable del proceso.

2.2.- El Detalle de la Ficha

- **Objeto:** recoge de forma breve y concisa la finalidad última del proceso, y en especial, los beneficios para los clientes o grupos de interés a los que afecte.
- **Alcance o límites:** delimita el marco de actuación en el que se desarrollan las distintas actividades del proceso. Es importante que se refleje, tanto el principio y el final del proceso, como los productos o servicios, y responsables a los que concierne.
- **Normativa aplicable:** comprende el compendio de normas legales que afectan al desarrollo del proceso.
- **Descripción:** consiste en la exposición detallada de la secuencia de actividades que componen el proceso. En la descripción, es necesario, reflejar de forma concisa los límites del proceso, es decir, dónde empieza y termina el mismo.

- Flujograma: representa gráficamente, mediante símbolos, las diferentes actividades secuenciales que integran el proceso. El flujograma permite de una forma muy visual comprender todo el proceso, los agentes implicados, el valor que aportan, sus interrelaciones, los resultados, etc.
- Inventario de documentos y formatos: es toda aquella documentación y formularios tipo que requiere o genera el proceso, tanto en el inicio, el desarrollo o la finalización del mismo.
- Sistema de control: conjunto de indicadores que permiten medir el rendimiento del proceso.

FICHA TECNICA DE DEFINICION DEL PROCESO

Encabezado

Título	Código	Paginación
Responsable	Versión	Fecha última de revisión

Detalle

Objetivo
Alcance
Normativa
Descripción
Flujograma
Inventario de documentos y formatos
Sistemas de control

3.- Medición y análisis de procesos

Para la medición y análisis de los procesos se realizará en función a indicadores, el cual permitirá tener una ficha de indicadores, cuyos componentes son los siguientes:

3.1.- Datos identificativos: incluye todos los datos que permitan la identificación del indicador.

- Nombre o título del indicador: debe expresar de forma clara y precisa el objeto de medición.
- Código: se debe asignar un código a los indicadores que permita su clasificación y localización de forma rápida. Al igual que en las fichas técnicas de los procesos la codificación es libre, si bien es conveniente que se relacione el indicador con el proceso correspondiente y al área o unidad al que corresponde.
- Definición: contiene una explicación clara, concisa y exacta del significado del indicador. Debe expresarse, en su caso, la fórmula empleada para el cálculo y las unidades de medida.

3.2.- Valores objetivo del indicador: Rangos de valoración aceptables y alarmas o puntos de ruptura (aquellos valores que quedan fuera del rango indicado, es decir, por debajo del valor mínimo o por encima del valor máximo establecido).

3.3.- Datos de medición: Refleja los valores obtenidos y datos registrados durante la medición.

3.4.- Evolución histórica del indicador: Deberán aparecer los valores del indicador obtenidos en mediciones anteriores. Para mostrar la evolución de una forma más visual se puede incluir una representación gráfica.

3.5.- El período o frecuencia con la que se realizan las mediciones: El período se calcula en términos de tiempo (días, semanas, meses, años).

3.6.- Destinatarios de la información obtenida: Indica los nombres de las personas a quienes se dirige el indicador, así como la región o unidad a la que pertenecen y la frecuencia con la que se proporciona la información.

3.7.- Grado de agregación (global o segmentado): El indicador puede presentarse de forma global o segmentado por algún tipo de criterio (geografía, tipo de ciudadano, etc.).

3.8.- Comentarios o sugerencias: Cualquier aspecto que desee mencionar o destacar específicamente.

Ficha técnica de indicador

DATOS IDENTIFICATIVOS	
Título	Código
Definición (fórmula de cálculo y unidades de medida)	
VALOR OBJETIVO	
DATOS DE LA MEDICIÓN	
Valor obtenido	
Fecha	
Responsable de la medición	
Unidad / Área	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA	
DESTINATARIOS	
Nombre	
Unidad / Área	Periodicidad
NIVEL DE AGREGACIÓN	
OBSERVACIONES	

Anexo 9.- Fotos de la aplicación del instrumento.



