



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“GESTIÓN POR PROCESOS EN LA LOGÍSTICA DE LA
EMPRESA DAYRO CONTRATISTAS S.R.L., TRUJILLO
2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Empresarial

Autoras:

Br. Elizabeth Guadalupe del Carmen Escobar Rodriguez

Br. Kateryn Alicia Zuñiga Ponce

Asesor:

Ing. Mg. Odar Roberto Florián Castillo

Trujillo - Perú

2020

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	40
CAPÍTULO III. RESULTADOS	51
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	130
REFERENCIAS.....	137
ANEXOS.....	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente	37
Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente	39
Tabla 3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
Tabla 4: Etapas de la Gestión por Procesos en la Logística de Dayro Contratistas S.R.L. ..	47
Tabla 5 FODA de Dayro Contratistas S.R.L.	51
Tabla 6 FODA de la Gestión Logística de Dayro Contratistas S.R.L.	52
Tabla 7 Matriz EFI de la Gestión Logística de Dayro Contratistas S.R.L.	53
Tabla 8: Descripción de aspectos positivos y negativos del abastecimiento.....	61
Tabla 9: Descripción de aspectos positivos y negativos del almacenamiento	63
Tabla 10: Indicadores de la Gestión Logística	64
Tabla 11: Nivel de eficacia de procesos	66
Tabla 12: Explicación de las causas de las compras no programadas.....	66
Tabla 13: Causas de las compras no programadas	67
Tabla 14: Explicación de las causas de los pedidos incorrectos.....	67
Tabla 15: Causas de los pedidos incorrectos	67
Tabla 16: Explicación de las causas de los pedidos que no llegaron a tiempo.....	68
Tabla 17: Causas de los pedidos que no llegaron a tiempo	68
Tabla 18: Explicación de las causas de la vejez del inventario	69
Tabla 19: Resultados de la medición de la vejez de inventario.....	69
Tabla 20: Explicación de las causas de la inexactitud en inventarios	70
Tabla 21: Inventario de Procesos.....	75
Tabla 22: Ficha técnica del Abastecimiento.....	76
Tabla 23: Ficha técnica del sub-proceso de Selección de Proveedores.....	78
Tabla 24: Procedimiento del proceso de Abastecimiento	84
Tabla 25: Directorio de proveedores	88
Tabla 26: Matriz de selección de proveedores	90
Tabla 27: Matriz de evaluación de proveedores.....	91
Tabla 28: Ficha técnica del proceso de Almacenamiento	92
Tabla 29: Procedimiento del proceso de Almacenamiento	97
Tabla 30 Programa de capacitaciones	102
Tabla 31 Cronograma de capacitaciones	105
Tabla 32: Presupuesto y recursos para el programa de capacitaciones	105

Tabla 33: Variación del indicador Nivel de normalización de procesos.....	106
Tabla 34: Variación del indicador Nivel de eficiencia de los procesos	107
Tabla 35: Nivel de eficacia de los procesos	108
Tabla 36: Variación del indicador porcentaje de compras programadas.....	109
Tabla 37: Variación del indicador eficiencia.....	110
Tabla 38: Causas de las compras incompletas e incorrectas	111
Tabla 39: Variación del indicador eficacia.....	112
Tabla 40: Variación del indicador vejez del inventario.....	113
Tabla 41: Resultados de la medición de la vejez de inventario luego de implementar la Gestión por Procesos	114
Tabla 42 Variación del indicador exactitud de los registros	115
Tabla 43: Variación del indicador de tiempo de demora en búsqueda de materiales	115
Tabla 44: Resumen de los resultados obtenidos luego de la implementación de la Gestión por Procesos.....	116
Tabla 45: Prueba de hipótesis de la Gestión por Procesos en la mejora de la Vejez del inventario de la Logística de la Empresa Dayro Contratistas S.R.L., Trujillo – 2019	117
Tabla 46: Prueba de hipótesis de la Gestión por Procesos en la mejora de la Demora en la búsqueda de materiales de la Logística de la Empresa Dayro Contratistas S.R.L., Trujillo – 2019	118
Tabla 47: Ahorros por disminución del Nivel de Vejez del Inventario.....	120
Tabla 48: Pérdidas monetarias por horas no trabajadas en obra.....	122
Tabla 49: Ahorros por disminución de horas no trabajadas en obra	122
Tabla 50: Pérdidas monetarias por devoluciones de pedidos	123
Tabla 51: Ahorro por disminución de devoluciones de pedidos	123
Tabla 52: Ahorros por cotización	123
Tabla 53: Resumen de ingresos por ahorros luego de la implementación de la Gestión por Procesos.....	124
Tabla 54: Ahorro al Implementar la Gestión por Procesos en la Logística de Dayro Contratistas S.R.L.....	125
Tabla 55: Costos de implementación de la Gestión por procesos	126
Tabla 56: Flujo de caja incremental	127
Tabla 57: Flujo de caja	128

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Conceptos y enfoques de la ISO 9001:2015	23
Figura 2: El Ciclo PDCA.....	24
Figura 3: Mapa de procesos.....	26
Figura 4: Inventario de procesos	27
<i>Figura 5: Elementos de la Ficha Técnica del proceso</i>	<i>28</i>
Figura 6: Flujos integrales en función de una unidad productiva o empresa	30
Figura 7: Diseño preexperimental con preprueba- posprueba.....	41
Figura 8: Diagrama de Ishikawa.....	55
Figura 9: Valores de Dayro Contratistas S.R.L.....	57
Figura 10: Objetivos estratégicos de Dayro Contratistas S.R.L.....	58
Figura 11: Diagrama AS – IS del Proceso de Abastecimiento.....	60
Figura 12: Diagrama AS – IS del Proceso de Almacenamiento.....	62
Figura 13: Valores propuestos para Dayro Contratistas S.R.L.....	72
Figura 14: Mapa de Procesos.....	74
Figura 15: Diagrama TO - BE del proceso de Abastecimiento.....	82
Figura 16: Diagrama TO – BE del Subproceso de Selección y evaluación de proveedores	83
Figura 17: Orden de compra.....	87
Figura 18: Requerimiento.....	90
Figura 19: Diagrama TO - BE del proceso de Almacenamiento.....	96
Figura 20. Modelo de Kardex propuesto	100
Figura 21. Participantes	104
Figura 22: Porcentaje de compras programadas (post - test).....	110
Figura 23. Causas de la demora de compras	113

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar en qué medida la Gestión por Procesos influye en la Logística de la constructora Dayro Contratistas S.R.L., el año 2019.

Es de tipo aplicada con diseño pre experimental y utilizó la metodología para la implementación de la Gestión por Procesos en entidades de la administración pública. Se analizó la situación actual mediante la aplicación de encuestas y fichas de observación a una muestra de 04 colaboradores del área Logística, de 02 procesos de la misma área en Moche y Chao. Posteriormente, se implementó la Gestión por Procesos mediante la documentación del mapa de procesos, inventario de procesos, fichas, diagramas y procedimientos, diseño de formatos, así como el establecimiento de políticas e indicadores. Los nuevos procesos se comunicaron mediante una capacitación titulada “Construcción de una Logística Efectiva”.

Concluye que la implementación de la Gestión por Procesos influye significativamente en la Logística, alcanzando una disminución en 79.61% en la vejez del inventario ($p = - 14.58 < 0.05$) y una mejora sobre la demora en la búsqueda de materiales en 69.25% ($p = - 10.53 < 0.05$).

Finalmente, la implementación es viable generando un VAN de S/. 106 792.90 soles, y un de TIR 125.83%.

Palabras clave: Gestión por procesos, Logística, Abastecimiento, Normalización de procesos, Indicadores, Almacenamiento, eficiencia, eficacia.

NOTA DE ACCESO:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Aliga, C. (2017). *Influencia de la Gestión Logística en la rentabilidad de la cooperativa Agraria Multiservicios Casa de Abraham, Cajamarca periodos 2015 – 2016*. (Tesis de Grado). Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado el 19/06/18 de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12727/Aliaga%20Figuroa%2c%20Cecil%20Violeta.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Asociación Portuguesa de Certificación (2016). *ISO 9001 Guía del usuario*. Portugal: APCER. Recuperado el 19/06/18 de: https://www.apcergroup.com/espana/images/site/graphics/guias/APCER_GUIA_ISO_9001-2015_ES.pdf
- Ballou, R. (2005). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. México: Pearson.
- Carbajal, R.; Delgado, E.; Dueñas, A. & Icaza, L. (2017). *Propuesta de mejora de procesos y control en la gestión del diseño de proyectos de edificación*. (Tesis de grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Recuperado el 19/06/18 de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622099>
- D'Onofrio: un caso de éxito en logística los 365 días del año [El Comercio.]. (31 de agosto del 2017). El Comercio. Recuperado el 19/06/18 de: <https://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/negocios/donofrio-caso-exito-logistica-365-dias-ano-noticia-1992265>
- Díaz, C. (2017). *Gestión basada en procesos para mejorar el área de equipos de la empresa constructora HLC S.A.C*. (Tesis de Grado). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Díaz, L. (2017). *Gestión Logística para incrementar los stocks de Abastecimiento del Área de compras de la empresa Consorcio Linely*. Cerro de Pasco, 2017. (Tesis de grado).

Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado el 22/05/18 de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1466/D%C3%ADaz_OLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*.

Madrid: ESIC. Recuperado el 19/06/18 de:

<https://books.google.com.pe/books?id=kER9q4koSnYC&pg=PA13&dq=tecnicas+de+recoleccion+de+datos:+la+encuesta&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwixrKaNt93bAhXKq1MKHQx-BXYQ6AEISzAG#v=onepage&q&f=false>

Escudero, M. (2013). *Gestión logística y comercial*. España: Pananinfo. Recuperado el

19/06/18 de:

https://books.google.com.pe/books?id=zQv_AAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+logistica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjHxtLn9_bAhXO2lMKHT4jBtYQ6AEIMzAC#v=onepage&q&f=false

Fernández, F. (2015). *Modelo de gestión basado en procesos para la construcción de conjuntos habitacionales de 7 a 20 unidades en el D.Q.M. Caso de estudio Empresa F y F Construcciones*. (Tesis de grado). Universidad Central de Ecuador, Ecuador.

Recuperado el 22/05/18 de:

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/135201/Mejoramiento-en-la-productividad-en-procesos-administrativos.pdf;sequence=1>

Fernández-Ríos, M. y Sánchez, J., (1997) *Eficacia Organizacional*. Madrid.

Gallardo, P. (2015). *Diseño de una solución sistémica para la gestión logística de una empresa salmonera*. (Tesis de grado). Universidad Austral de Chile, Chile.

Recuperado el 22/05/18 de:

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2015/bpmfcig163d/doc/bpmfcig163d.pdf>

Gutierrez, A. (2017). *Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos y su Influencia en la Dirección Estratégica de la Empresa Ponci Plus S.A.C.* (Tesis de Grado).

Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado el 19/06/18 de:

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12396/Gutierrez%20Suyon%20Ana%20Claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lara, C. (2017). *Gestión Logística para la satisfacción de los clientes de una empresa industrial*, Lima 2017. (Tesis de grado). Universidad Norbert Wiener, Perú.

Recuperado el 22/05/18 de:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1238/TITULO%20-%20Lara%20Delgado%2c%20Carolina%20Romina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Logística, la clave del éxito de Amazon [Expansión Económica]. (24 de mayo del 2016).

Expansión Económica. Recuperado el 19/06/18 de:

<http://www.expansion.com/economiadigital/companias/2016/05/30/574c66eeca4741d63d8b464b.html>

López, A. & Viceconce, M. (2003) *Gestión Logística y BSC: Un modelo de empresa para generar valor*. Universidad de Zaragoza, España. Recuperado el 19/06/18 de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2733228.pdf>

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*, Argentina.

Recuperado el 19/06/18 de:

<https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA85&dq=dise%C3%B1o+de+la+investigaci%C3%B3n:+experimental&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi328v-zYrvAhXaD7kGHSjPBI&v=onepage&q=dise%C3%B1o%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%3A%20experimental&f=false>

Rodriguez, E. (2005). Metodología de la investigación. Universidad Juárez Autónoma de

Tabasco, México. Recuperado el 19/06/18 de:

<https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA23&dq=tipos+de+investigacion:+aplicada&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj4tpb5worvAhXOG7kGHdA8BZ0Q6AEwAXoECAkQAg#v=onepage&q=tipos%20de%20investigacion%3A%20aplicada&f=false>

Medina, A., Noriega, D. & Hernández, A. (2009). *Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua*. En Eidos, 1(2) pp. 65-72.

Recuperado el 19/06/18 de:

<https://revistas.ute.edu.ec/index.php/eidos/article/view/62>

Merchán, J. (2012). *Diseño de un sistema de gestión por procesos para la empresa constructora taller 3 cía. Ltda.* (Tesis de Grado). Pontificia Universidad Católica del

Ecuador, Ecuador. Recuperado el 19/06/18 de:

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/5524/T-PUCE-5753.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de la Producción. (2015). *Estudio de la situación actual de las empresas peruanas. Los determinantes de su productividad y orientación exportadora*.

Recuperado el 19/06/18 de:

http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publi81171136fe74561a7_79.pdf

Mora, L. (2008). *Indicadores de la Gestión Logística*. Colombia: Digiprint. Recuperado el

19/06/18 de:

http://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf

Ogalla, F. (2005). *Sistema de gestión: una guía práctica*. España: Díaz de Santos.

Recuperado el 19/06/18 de:

<https://books.google.com.pe/books?id=o56PsqNYIDAC&pg=PA89&dq=que+es+el+inventario+de+procesos+en+gestion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiJruWMvt7bAhXRuFMKHaGyAssQ6AEIJzAA#v=onepage&q=que%20es%20el%20inventario%20de%20procesos%20en%20gestion&f=false>

Palate, H. (2015). *La gestión de logística y su relación con el control de inventarios en la empresa Ferri comerciό Bom–Sam de la ciudad de Ambato*. (Tesis de Grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado el 19/06/18 de: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/9498>

Pectra BPM –Savia (2018). *Caso de éxito Quala*. Recuperado el 19/06/18 de: <http://info.pectra.com/Downloads/PECTRACasoQUALA.pdf>

Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC.

Perú: ¿Qué puesto ocupa en el ranking de los países con mejor desempeño logístico del mundo? [Gestión]. (5 de julio del 2016). Gestión. Recuperado el 19/06/18 de: <https://gestion.pe/economia/peru-puesto-ocupa-ranking-paises-mejor-desempeno-logistico-mundo-108690?foto=4>

Real Academia Española (RAE), Diccionario de la Lengua Española, Vigésima segunda edición, 2001. [Online]. Recuperado el 19/06/18 : www.rae.es.

Rodríguez, H. (2014). *Procesos logísticos en empresas de construcciones civiles* [Versión Electrónica] Recuperado el 22 de junio del 2018, de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11582/1/PROCESOS%20LOGISTICOS%20EN%20EMPRESAS%20DE%20CONSTRUCCIONES%20CIVILES.pdf>

Romero G. (2017). “Propuesta de implementación de un modelo de gestión de procesos en el área de logística para reducir los costos de la empresa T-gestiona logística S.A.,

año 2018” (Tesis de Grado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Recuperado el 19/06/18 de:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12892/Romero%20Casta%20Guina%20Miluska%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Secretaría de Gestión Pública (2015). Documento orientador: metodología para la Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Perú: SGP. Recuperado el 19/06/18 de: http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf

Sobeida Ivette Naranjo Arias (2015) “Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos del área operativa aplicado en una empresa de servicios de transporte de carga pesada en la ciudad de Guayaquil”. (Tesis de Grado). Escuela Superior Politécnica del Litoral-Ecuador.

<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/31231/D71969.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>

Vallejo, K. (2019). “Optimización de tiempos de reacondicionamiento mediante la gestión por procesos y mejora continua”. (Tesis de maestría). Escuela Politécnica Nacional, Ecuador, Quito. Recuperado el 18/06/2018 de: <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/20238>

Arballo, G. (octubre, 2017). *Situación Actual y Perspectivas de la Industria de la Construcción en los Países Integrantes de la FIIC 2016-2017*. Ponencia presentada en la LXXVII Reunión del Consejo Directivo de la FIIC, Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 19/06/18 de: <http://www.fiic.la/Documentos/%20LXXVII%20Reuni%C3%B3n%20de%20Consejo%20Directivo%20FIIC%20-%203%20de%20octubre%202017%20->

[%20Buenos%20Aires,%20Argentina%20/10.%20PRESENTACI%C3%93N%20EJE
CUTIVA%20FIIC%202016-2017_18_09_2017%20\(1\).pdf](#)

Ley de Creación del Colegio de Ingenieros del Perú, Ley N. o 24648, promulgada el 20 de
enero de 1987. Recuperado el 22/05/18 de:
[http://www.cip.org.pe/publicaciones/reglamentosCNCD2018/codigo_de_etica_del_c
ip.pdf](http://www.cip.org.pe/publicaciones/reglamentosCNCD2018/codigo_de_etica_del_cip.pdf)