



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS
CONSTRUCTORAS DE LIMA METROPOLITANA, 2019

Línea de investigación:

Construcción sostenible y sostenibilidad ambiental del territorio

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gerencia de la
Construcción Moderna

Autora

Muñoz del Castillo, Franchesca Modesta

Asesor

Bazán Briceño, José Luis

ORCID: 0000-0001-8604-3260

Jurado

García Urrutia Olavarria, Roque Jesús Leonardo

Tejada Estrada, Gina Coral

Madrid Saldaña, Cesar Karlo

Lima - Perú

2024

GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE LIMA METROPOLITANA, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

1 %

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	5%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	5%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.unfv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
5	forschung.fh-ooe.at	1 %
	Fuente de Internet	
6	repositorio.unap.edu.pe	1 %
	Fuente de Internet	
7	www.gestiopolis.com	1 %
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1 %
	Trabajo del estudiante	



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS
CONSTRUCTORAS DE LIMA METROPOLITANA, 2019**

Línea de investigación:

Construcción sostenible y sostenibilidad ambiental del territorio

Tesis para optar el grado académico de

Maestra en Gerencia de la Construcción Moderna

Autor:

Muñoz del Castillo, Franchesca Modesta

Asesor:

Bazán Briceño, José Luis

ORCID: 0000-0001-8604-3260

Jurado

García Urrutia Olavarria, Roque Jesús Leonardo

Tejada Estrada, Gina Coral

Madrid Saldaña, Cesar Karlo

Lima – Perú

2024

DEDICATORIA

Agradecer en primer lugar a Dios por permitirme haber llegado a culminar esta etapa profesional, y a mi familia, en especial a mis hijas por haberme comprendido en los momentos que dedique mi tiempo en mi superación personal, intentando equilibrar y organizar las cosas de la mejor manera para salir airoso de este nuevo desafío al cual me enfrente.

RECONOCIMIENTO

Mi especial reconocimiento para los distinguidos Miembros del Jurado:

Dr. García Urrutia Olavarria, Roque Jesús Leonardo

Dra. Tejada Estrada, Gina Coral

Mg. Madrid Saldaña, Cesar Karlo

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo, mi reconocimiento para mi asesor:

Mg. Bazán Briceño, José Luis

Muchas gracias para todos.

INDICE

RESUMEN	i
ABSTRACT.....	ii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1.Planteamiento del problema.....	2
1.2.Descripción del problema	4
1.3.Formulación del problema	5
1.3.1. Problema general	5
1.3.2. Problemas específicos.....	5
1.4.Antecedentes	5
1.4.1. Antecedentes Nacionales	5
1.4.2. Antecedentes Internacionales.....	11
1.5.Justificación de la investigación	17
1.5.1. Justificación teórica	17
1.5.2. Justificación metodológica.....	18
1.6.Limitaciones de la investigación.....	18
1.6.1. Limitación teórica	18
1.6.3. Limitación económica.....	19
1.7.Objetivos.....	19
1.7.1. Objetivo general.....	19
1.7.2. Objetivos específicos	19

1.8.Hipótesis	19
1.8.1. Hipótesis general.....	19
1.8.2. Hipótesis específicas	19
II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1.Marco conceptual.....	21
2.1.1. Gestión por procesos.....	21
2.1.2. Planificar	22
2.1.3. Ejecutar	23
2.1.4. Verificar	23
2.1.5. Intervenir.....	24
2.1.6. Productividad de las empresas constructoras.....	24
2.1.7. Eficiencia	24
2.1.8. Efectividad	26
2.1.9. Eficacia	27
III. MÉTODO	29
3.1.Tipo de investigación.....	29
3.2.Población y muestra.....	29
3.3.Operacionalización de variables	31
3.4.Instrumentos.....	32
3.5.Procedimientos.....	32
3.6.Análisis de datos	33
3.7.Consideraciones éticas	33

IV.	RESULTADOS.....	34
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
VI.	CONCLUSIONES	85
VII.	RECOMENDACIONES.....	86
VIII.	REFERENCIAS.....	87
	Anexo A. Matriz de Consistencia	95
	Anexo B. Instrumento de recolección de datos.....	95
	Anexo C. Ficha de validación de instrumento por juicio de experto	99

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	31
Tabla 2. Correlación de la gestión por procesos y la mejora en la productividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.....	34
Tabla 3. Correlación de la gestión por procesos y la mejora en la eficiencia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.....	35
Tabla 4. Correlación de la gestión por procesos y la efectividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.....	36
Tabla 5. Correlación de la gestión por procesos y la eficacia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.....	37
Tabla 6 Identifica los problemas de la institución que determinan sus objetivos y metas.	38
Tabla 7 Identifica las funciones y responsabilidades de los colaboradores a todo nivel ocupacional.....	39
Tabla 8 Los procedimientos para realizar el inventario y la conservación de los bienes y muebles están definidos.....	40
Tabla 9 Participa en el proceso de las exposiciones e investigaciones de la institución.	41
Tabla 10 Considera que la institución programa actividades y eventos relacionados a sus procesos de inventario, catalogación, conservación.....	42
Tabla 11 Identifica los servicios que ofrece la institución.....	43
Tabla 12 Ha participado en la formulación de procesos inventario y catalogación	44
Tabla 13 Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo de su empresa	45
Tabla 14 Participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios.....	46
Tabla 15 Existen guías o protocolos de Identificación y Conservación de los bienes y muebles de la institución	47

Tabla 16 Considera la necesidad de un manual de procedimiento para la institución	48
Tabla 17 Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según su competencia en la institución.	49
Tabla 18 Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en la institución.....	50
Tabla 19 Existe la asistencia técnica en los procesos de Identificación y Conservación de los bienes y muebles	51
Tabla 20 Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores.....	52
Tabla 21 Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la institución	53
Tabla 22 Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas	54
Tabla 23 Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de la institución.....	55
Tabla 24 Aplica el seguimiento de satisfacción, a través de las encuestas periódicas	56
Tabla 25 Se realizan auditorías internas a los procesos de inventario en la institución	57
Tabla 26 Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar el servicio ...	58
Tabla 27 Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas	59
Tabla 28 Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos de la institución	60
Tabla 29 Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda la institución	61
Tabla 30 Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia.....	62

Tabla 31 Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias	63
Tabla 32 Diseñan los procesos y procedimientos de elaboración de los productos o servicios que generan las áreas	64
Tabla 33 Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción del servicio prestado	65
Tabla 34 La eficiencia de su empresa es buena	66
Tabla 35 Se cumplen con las actividades a realizar de manera eficiente	67
Tabla 36 Se aprovechan de la mejor manera los recursos utilizados.....	68
Tabla 37 Se cumple con los resultados logrados.	69
Tabla 38 Los objetivos planificados se cumplen en su totalidad.....	70
Tabla 39 El nivel de calidad de los servicios de su empresa es bueno.	71
Tabla 40 La cantidad de servicios brindados por su empresa son regulares	72
Tabla 41. Frecuencia respecto a la dimensión más importante de la gestión por procesos	73
Tabla 42. Frecuencia respecto al indicador más importante de la planificación de la gestión por procesos	74
Tabla 43. Frecuencia respecto al indicador más importante de la ejecución de la gestión por procesos	75
Tabla 44 Frecuencia respecto al indicador más importante de la verificación de la gestión por procesos	76
Tabla 45 Frecuencia respecto al indicador más importante de la intervención de la gestión por procesos	77
Tabla 46 Frecuencia respecto a la dimensión más importante de la productividad de las empresas constructoras.....	78

Tabla 47 Frecuencia respecto al indicador más importante de la eficiencia de las empresas constructoras.....	79
Tabla 48 Frecuencia respecto al indicador más importante de la efectividad de las empresas constructoras.....	80
Tabla 49. Frecuencia respecto al indicador más importante de la eficacia de las empresas constructoras.....	81

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Identifica los problemas de la institución que determinan sus objetivos y metas	38
Figura 2	Identifica las funciones y responsabilidades de los colaboradores a todo nivel ocupacional.....	39
Figura 3	Los procedimientos para realizar el inventario y la conservación de los bienes y muebles están definidos.....	40
Figura 4	Participa en el proceso de las exposiciones e investigaciones de la institución	41
Figura 5	Considera que la institución programa actividades y eventos relacionados a sus procesos de inventario, catalogación, conservación.....	42
Figura 6	Identifica los servicios que ofrece la institución	43
Figura 7	Ha participado en la formulación de procesos inventario y catalogación	44
Figura 8	Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo de su empresa	45
Figura 9	Participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios	46
Figura 10	Existen guías o protocolos de Identificación y Conservación de los bienes y muebles de la institución	47
Figura 11	Considera la necesidad de un manual de procedimiento para la institución	48
Figura 12	Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según su competencia en la institución.	49
Figura 13	Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en la institución.....	50
Figura 14	Existe la asistencia técnica en los procesos de Identificación y Conservación de los bienes y muebles	51
Figura 15	Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores.....	52

Figura 16 Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la institución	53
Figura 17 Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas.....	54
Figura 18 Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de la institución.....	55
Figura 19 Aplica el seguimiento de satisfacción, a través de las encuestas periódicas	56
Figura 20 Se realizan auditorías internas a los procesos de inventario en la institución	57
Figura 21 Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar el servicio ..	58
Figura 22 Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas	59
Figura 23 Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos de la institución.....	60
Figura 24 Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda la institución	61
Figura 25 Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia.....	62
Figura 26 Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias	63
Figura 27 Diseñan los procesos y procedimientos de elaboración de los productos o servicios que generan las áreas.....	64
Figura 28 Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción del servicio prestado	65
Figura 29 La eficiencia de su empresa es buena.....	66
Figura 30 Se cumplen con las actividades a realizar de manera eficiente	67
Figura 31 Se aprovechan de la mejor manera los recursos utilizados.	68

Figura 32 Se cumple con los resultados logrados.....	69
Figura 33 Los objetivos planificados se cumplen en su totalidad.	70
Figura 34 El nivel de calidad de los servicios de su empresa es bueno.....	71
Figura 35 La cantidad de servicios brindados por su empresa son regulares	72
Figura 36 Frecuencia respecto a la dimensión más importante de la gestión por procesos.....	73
Figura 37 Frecuencia respecto al indicador más importante de la planificación de la gestión por procesos.....	74
Figura 38 Frecuencia respecto al indicador más importante de la ejecución de la gestión por procesos.....	75
Figura 39 Frecuencia respecto al indicador más importante de la verificación de la gestión por procesos.....	76
Figura 40 Frecuencia respecto al indicador más importante de la intervención de la gestión por procesos.....	77
Figura 41 Frecuencia respecto a la dimensión más importante de la productividad de las empresas constructoras.....	78
Figura 42 Frecuencia respecto al indicador más importante de la eficiencia de las empresas constructoras.....	79
Figura 43 Frecuencia respecto al indicador más importante de la efectividad de las empresas constructoras.....	80
Figura 44 Frecuencia respecto al indicador más importante de la eficacia de las empresas constructoras.....	81

RESUMEN

Este estudio investigativo basó su finalidad en determinar si la gestión por procesos mejorara la productividad de las empresas constructoras de Lima Metropolitana, 2019. Por lo tanto, se realizó una investigación descriptiva no experimental basada en una metodología correlacional y un diseño transversal. La muestra demográfica incluyó a todas las compañías constructoras de Lima propiamente dicha, siendo 150 empresas constructoras de acuerdo al informe económico de la construcción, para la muestra se determinó en 107 profesionales que laboran en las compañías de construcción de Lima Metropolitana. Se pudo probar la confiabilidad evaluando los 15 ítems del cuestionario, luego del procesamiento de resultados se logró concluir que, existe mejora de la gestión por proceso en la productividad de las empresas constructoras de Lima Metropolitana, 2019, dado que se mostró una relación de Spearman de 0.795** y un p-valor menor al teórico.

Palabras claves: gestión por procesos, eficacia, productividad.

ABSTRACT

The purpose of this research study was to determine whether process management will improve the productivity of construction companies in Metropolitan Lima, 2019. Therefore, a descriptive non-experimental research was conducted based on a correlational methodology and a cross-sectional design. The demographic sample included all construction companies in Lima proper, being 150 construction companies according to the economic report of construction, for the sample was determined in 107 professionals working in construction companies in Metropolitan Lima. It was possible to test the reliability by evaluating the 15 items of the questionnaire, after processing the results it was possible to conclude that there is an improvement in process management in the productivity of construction companies in Metropolitan Lima, 2019, since it showed a Spearman relationship of 0.795** and a p-value lower than the theoretical one.

Keywords: process management, efficiency, productivity.

I. INTRODUCCIÓN

Respecto a los últimos años, una de las disciplinas más usadas en las organizaciones de los diferentes rubros tanto aquí como en el extranjero favoreciendo las gestiones, es la gestión por procesos. La cual comprende escenarios de identificación, diseño, control y desarrollo para optimizar la utilidad y trabajo de los colaboradores, mejorando las técnicas. El no realizar la Gestión por Procesos podría influir negativamente sobre lo vigorizado de la agrupación.

El uso de la dirección de procedimientos como marco organizativo está muy extendido. más eficientes, debido a que se logra mayor calidad y productividad. Es aplicable a diversas empresas sin considerar el tamaño, actividad o área en la cual se desarrolla. En este contexto empresarial globalizado y competitivo, la implementación de este sistema se ha vuelto una necesidad, no solo con la finalidad de alcanzar el éxito si no de subsistir dentro del mercado.

La gestión por procesos y la productividad son dos aspectos críticos para el éxito empresarial. Algunos de los beneficios más relevantes es el incremento de la eficiencia, una gestión adecuada permite identificar y eliminar procesos innecesarios o ineficientes, incrementando la eficiencia y la productividad; la flexibilidad y adaptabilidad, una gestión por procesos sólida permite a las empresas adaptarse fácilmente a las variaciones y a los requerimientos de los clientes;

Una gestión propicia de los procesos permite establecer controles y procesos de revisión a fin de testificar que los productos y mercancías cumplen con los estándares de eficacia; una mayor eficiencia operacional, la automatización de procesos repetitivos y la eliminación de tareas manuales innecesarias pueden mejorar la eficiencia operacional y liberar recursos para enfocarse en tareas más valiosas; y una mejora en la visibilidad que permita una mayor visibilidad en el rendimiento de la empresa y un mayor entendimiento de las superioridades e

indecorosas de las técnicas. Esto a su vez puede ayudar a identificar oportunidades de mejora y a implementar soluciones más efectivas.

1.1. Planteamiento del problema

Según Médium (2019) el encargo por procesos es una regla que accede emparejar, representar, bosquejar, intervenir, reparar e incrementar la productividad respecto a los procesos desarrollados en la compañía.

La Productividad es la correspondencia entre lo emanado y los recursos que se utilizaron. Es el resultado de las decisiones de las empresas referente al tipo, la cantidad, calidad de los inputs, la tecnología aplicada, y los tipos de procesos de transformación a los que están sujetos los inputs. (Ríos, 2018)

De acuerdo con Valdés (2010) actualmente, las organizaciones se ubican dentro de mercados competitivos, por ello se ven obligados a lograr magníficos resultados, por lo que se hace necesario utilizar las técnicas y los activos que le ayuden a alcanzar sus objetivos. Aunque la mayoría de las empresas conocen las herramientas y plantillas disponibles para gestionar las operaciones, pocas dan mucha importancia a los procedimientos que sustentan esas herramientas, en otras palabras, no desarrollan ni entienden la notabilidad de la comisión por técnicas, ya que solo algunas empresas lo realizan. La gestión eficaz de los métodos aumenta la actividad, la eficiencia de los trabajadores y la reducción de costes, entre otras métricas importantes para las empresas.

Cabe mencionar que el rubro de la construcción está incrementándose considerablemente en el país a causa del déficit de infraestructuras que existe. Empero, gran parte de las compañías utilizan un enfoque de construcción anticuado que implica el uso de técnicas de construcción ineficaces y en especial a sus niveles de productividad lo que los limita como organización. Esto a causa del fracaso de un dispositivo de administración operativa para

analizar y evaluar la organización es sólo uno de los factores que inciden en ella de sus principales operaciones generando que no se cuente con un procedimiento claro de los procesos, sino que los operarios o encargados de cada área realicen sus actividades según su criterio y experiencia.

De esta manera se puede delimitar que la separación de una correcta misión por técnicas en cualquier empresa de cualquier rubro, afecta no sola la realización de sus procesos sino delimitando sus niveles de productividad, afectando a la empresa como organización.

Según Galindo (2021) en base a los síntomas que perjudican a las empresas consultoras y relacionándolas varias empresas de distintos sectores, además de los empleados, descubrieron que la adopción de este proceso se traducía en un aumento de la rentabilidad, el compromiso de los empleados, el éxito de las licitaciones y la eficacia general.

Ríos (2018) sugiere que, al paso que la industria de la construcción se recupera y se toman medidas para agilizar el progreso de proyectos de infraestructura, es importante que las compañías para mejorar la sofisticación con la que desempeñan sus funciones técnicas. Por ello, es obligatorio reducir retrasos, variaciones, desperdicios y procesos repetitivos, así como incrementar la eficacia, resiliencia y producción. El resultado permitirá a la mano de obra de la parte de la cimentación aumentar su potencial de ingresos, logrando una mayor capacidad para superar el contexto actual desafiante. Se necesita utilizar herramientas y/o metodologías de Ingeniería Industrial para optimizar la obtención del proceso de Ejecución de Obra.

Finalmente, Becerra (2018) comprobó que la consumación de la comisión de técnicas del progreso la producción en los proyectos de construcción en Perú, con un incremento de 15,48% respecto a la productividad, 7,0% en la eficiencia y 12,225% en virtud en el sector de la construcción, lo que destaca la importancia de explorar aún más el tema del papel del control de procesos en el aumento de la producción de esta industria.

1.2.Descripción del problema

La supervisión de los procesos se considera en general un método eficaz para mejorar tanto la eficiencia como las normas en las empresas peruanas, concepto de esencial relevancia, en el entorno actual donde sólo subsisten aquellas empresas que son competitivas, siendo el principal objetivo incrementar la productividad mejorando los conocimientos de la empresa, garantizando la complacencia del consumidor y la conformidad del colaborador.

Efectos de la propiedad del proceso en el rendimiento son aspectos cruciales para el éxito de las compañías constructoras. Actualmente, la sección de la cimentación está incrementándose considerablemente en Lima Metropolitana, ya que existe una falta de infraestructuras.

El problema radica en que muchas empresas no describen con un modelo de gestión de técnicas específica y estructurado, causando que los procesos se realicen sin un procedimiento establecido y que los operarios realicen sus actividades de acuerdo a su criterio y experiencia. La falta de una buena gestión de procesos afecta negativamente a los procesos y a la producción.

Como lo afirma la autora Galindo (2021) en su tesis gestionar centrándose en los procesos ha verificado ser una representación enérgica de corregir la eficiencia y la rentabilidad, en conclusión, las industrias del sector de la construcción del distrito financiero central de Lima dependen en gran medida de una cuidadosa planificación y una elevada producción. Por eso es crucial utilizar estrategias y herramientas eficaces en el sector de la construcción que impulsen la optimización de la supervisión de procesos y aumenten el rendimiento.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿La gestión por procesos mejorara la productividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿La gestión por procesos mejorara la eficiencia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019?
- b. ¿La gestión por procesos mejorara la efectividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019?
- c. ¿La gestión por procesos mejorara la eficacia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes Nacionales

De acuerdo con Castillejo (2017) la intención de esta exploración fue investigar cómo la ejecución de una forma para la intervención de eficacia puede aumentar la eficacia en el lugar de trabajo. En este estudio se utilizó una estrategia cuantitativa; concretamente, una operación no experimental y un plan de indagación correlacionado. Veinticinco trabajadores de la empresa en cuestión constituyeron la población de la investigación. Tres especialistas verificaron la precisión de los dispositivos utilizados para recopilar los datos. La fiabilidad de esas pruebas se determinó calculando el alfa de Cronbach de cada una. A continuación, se utilizó el parámetro rho para analizar las pruebas y evaluar las teorías propuestas. Se constató una fuerte correlación entre los resultados de las empresas de desarrollo y la aplicación de sistemas de supervisión, tal como predecían los elementos del modelo.

Schreiber y Vásquez (2016) con la terminación de apoyar a las MYPES de la industria de transformación de la madera, se ha creado un enfoque totalmente novedoso para organizar y supervisar la fabricación. El objetivo fundamental de esta estrategia basada en la gestión de procesos es impulsar tanto la confianza del mercado como la eficacia. El anterior enfoque "Pull" está integrado en el marco y se encarga de aplicar el concepto "Just in Time". La investigación es descriptiva, en el que permite comprender qué habilidades, de diversas áreas en el trabajo, están cumpliendo las medianas empresas del rubro maderero. De esta manera busca una interpretación apropiada del contexto actual, recopilando la información que acceda a conocer cómo marchan o proceden las personas, conjuntos de individuos o cosas, en el contexto real. Se concluye que la Gestión por Procesos presenta diversas preeminencias, tales como: prosperidad de la distribución de los conocimientos de carácter constante, averiguando tenazmente la manera de optimizarlos; terminar con parapetos de diversas mercados prácticas, dado que la metodología se enfoca al cliente y permite agrupar diversas áreas, incremento del trabajo grupal del personal, en el que agrupa las áreas la organización convirtiendo de manera más productiva para indicar alguna diferenciación, aumenta la calidad para la competencia y permanencia en mercado, descartando diversos errores, mejorando los recursos, entre otros.; y finalmente la optimización de la productividad, permite trabajar todas las áreas en equipo, creando una concordancia de forma eficiente, desarrollando un incremento del nivel de productividad.

Chumbiauca (2016) realizó un estudio sobre el sistema de producción que se realiza en la empresa SUMACO, con la finalidad de elaborar un ofrecimiento de prosperidad. Permitiendo el descenso de los valores de manufactura y el acrecentamiento de los negocios realizadas, formando mayor ventaja neta. De esta manera se desplegó una observación completa de la compañía de forma ordenada para identificar todos los aspectos, ventajas y dificultades. Por otra parte, se buscó el establecimiento de los problemas reconocidos en la

secuencia de fabricación para el entendimiento de las causas, realizando un estudio de histogramas, demandas, procesos de producción por medio del conocimiento de la transferencia de calor y competencia en entrevistas con los participantes de la empresa, determinando de forma apropiada en lo que afecta a la empresa. Las labores de mantenimiento elaboradas en un tiempo determinado fueron ideadas, y el competente control, accedieron que la empresa permita incrementar la disponibilidad de la maquinaria en alrededor de 6% siendo próximo a un 100%. En el que la empresa permitirá directamente a la planta poder centrarse en las funciones de venta y producción sin ser detenidos por fallas, detenidas y indemnizaciones que ocupaban por uno a dos días aproximadamente.

Ponce (2016) creó un plan para que un fabricante de productos textiles aumentara la rentabilidad mediante el uso de la supervisión de procesos. El método investigativo del trabajo está en función al análisis de la problemática. Consecutivamente se desarrolló una opción conveniente por medio la metodología PDCA, por lo que la fase de preparación consiste en examinar el planteamiento de la organización para ver si se ajusta a las expectativas ya fijadas. Era factible averiguar todo lo que hay que hacer para asegurar la brecha descubierta (Gap) y los métodos para hacerlo tras determinar el estado actual del proceso (AS-IS) y diseñar su iteración futura (TO-BE), indicadores y herramientas para implementar una metodología proporcione una mejora progresiva. Finalmente, se decidió seguir ese procedimiento de supervisión, si se aplica, permitirá reducir las mercancías defectuosas y crear una infraestructura de mejora continua, lo que redundará en un aumento constante de la producción.

Castro (2018) para maximizar la productividad de las numerosas pequeñas compañías dedicadas al cultivo de naranjas mandarinas en esa zona de Huaral, se propuso desarrollar un marco de normalización para ellas. En el adelanto del trabajo se evidencia que las Mypes no poseen con un método de investigaciones, referencia de los métodos, no cuentan con conformaciones señalados, de esta manera se propone instituir una comisión por métodos como

instrumento en la culminación de investigaciones. También por medio del control de la producción y el planeamiento, estableciendo medidas que permitan generalizar la producción de mandarinas, para la manufactura de un provecho de eficacia y reducir las mermas. Por consiguiente, se formula formar un exploratorio que favorezca a las Mypes a convertirse en empresas sostenibles a lo largo del tiempo. Se llegó a la conclusión, en el que 67 entrevistas desarrolladas, se identificaron el hecho de que sólo el 5% de los huertos cultiven mandarinas se encuentran disconformes con la eficacia del beneficio. Esto sucede porque no tienen suficiente supervisión operativa para garantizar que el artículo que producen cumple sistemáticamente todas sus especificaciones en todas las dimensiones relevantes (entre otras, el color, los niveles de pH, el sabor, la magnitud, etc.).

Miranda (2021) la finalidad de esta auditoría es emparejar ineficiencias en los procesos de preimpresión flexográfica de Zetta Comunicadores en Lurín y ofrecer recomendaciones sobre cómo optimizar dichos conocimientos para maximizar la obtención de la compañía. La metodología corresponde a un enfoque metodológico en el que reglamenta las diversas actividades y procesos, ocupaciones y maneras de encargo comprendidas por la cadena de valor, para transformarlas en una serie específica, testificando que algún bien y/o servicio formen secuelas y efectos positivos para el poblador, con respecto a todos los recursos disponibles. La reducción de la variedad de tareas realizadas por toda la plantilla, desde la creación de fotopolímeros hasta su eliminación, se atribuyó a las prosperidades interpuestas en las operaciones de explotación de preimpresión. Esto también significó que podíamos hacer un seguimiento de cuántos proyectos habíamos completado en el transcurso de muchos meses.

Eneque y Tello (2020) mencionaron que la tesis busca mejorar la eficiencia en la empresa "Comercio Industria y Servicios GMV E.I.R.L." por medio del impulso de la comisión por tecnologías. Por ello se procedió a investigar y evaluar, para poder llegar a lugares de crecimiento potencial, se investigó la situación actual de la corporación. Cada procedimiento

se incluyó en la población estudiada para este estudio de investigación cuantitativamente integrado y descriptivo, y los 21 participantes que se encuentran directamente involucrados. Al examinar los procesos con equipos de ingeniería, se encontraron diversas mejoras que contenían la implementación de un artefacto para los procesos de clasificación, embotellado y sellado. Con respecto a la implementación se tiene una expectativa en el que apruebe incrementar la producción en la línea de pan con un porcentaje del 260.25% y de acuerdo con la línea de huevos cocidos un 158.87%. De esta manera, se pronostica una disminución del número de operarios pedidos y en el tiempo utilizado en los procesos. Se pudo concluir que la mejora busca reglamentar los métodos de categorización, embotellado y estampado con el propósito de comprimir coste y perfeccionar la eficiencia en la empresa. De esta manera implementación es una buena alternativa en el que permitirá una disminución de la cuantía de trabajadores y tiempo establecido en todos sus procesos de producción, lo que, de la misma forma, incrementa la productividad de la compañía.

Fernández y Ramírez (2017) realizaron una investigación que se orienta en la elaboración de un modelo de gestión por procesos para la empresa Distribuciones A & B. Aunque lleva tiempo funcionando, esta empresa acaba de empezar a especializarse en la fabricación de agua dulce carbonatada de mesa. Para aumentar el rendimiento, hay que sugerir una habilidad de transformación basada en la comisión de métodos. La organización de procedimientos, el diagrama de circulación y el análisis de causas y consecuencias se emplean porque pueden adaptarse a las necesidades de una empresa determinada. La sistemática se enfoca en la compilación informativa recopilada mediante entrevistas grabadas, utilizando registros, documentaciones, informes y la entrevista, con fines de investigación o recopilación de datos por medio de fuentes registradas y observar los sucesos mediante la valoración por parte de honorarios de la compañía, con la objeto de ser manejados de forma intrínsecamente en los límites del trabajo de investigación. Se concluyó que el diagnóstico del estado actual

muestra que no cuentan ahogarse en una cuba de agua salada, no poseen con un procedimiento de sostenimiento de los equipos de trabajo, no se planea las comercializaciones, las encomiendas se atienden con demoras, no cumple una contribución de provisos para el cumplimiento de las compras, entre otros. Utilizando este método, se determinó que el rendimiento de la empresa era de 0,2434 envases por sol aportado, lo que implica que, por cada sol directo gastado en finanzas, la compañía consigue engendrar el 24,34% de un platillo.

Advíncula (2019) tuvo como objetivo evaluar cómo cambió la productividad de Mecatrónica & Control S.A.C. gracias a una mejor gestión de los procesos, en ese contexto, el término "gestión de procesos" se utiliza para referirse a un conjunto de información que, instrumentos y actividades concretas proyectadas en una empresa u organización, y también permite agrupar trabajos con respecto a todos los procesos o precedencias según los requerimientos del cliente. De esta manera, la productividad se considera como los resultados alcanzados por medio una apropiada planificación de ocupaciones, y a la composición eficaz de los recursos. La metodología corresponde a una investigación aplicada, se empleó a ochenta personas. En base a los datos recogidos, se determinó que la adopción de la gestión del flujo de trabajo por parte de Mecatrónica & Control S.A.C. tuvo un impacto directo en la eficiencia de la formación. Aquí vemos cómo las técnicas de inspección pueden influir positivamente en el rendimiento empresarial.

Rázuri (2021) tuvo como meta principal elaborar tácticas mediante un proceso metodológico de administración de los procesos para aumentar la eficiencia, que brinda asistencia prestar asistencia técnica y construcción en la región de Lambayeque. Para lograr esto, se evaluó detalladamente el contexto real de la empresa en relación a la producción, se identificaron los elementos que inciden y los gastos en el que comprende la implementación de estas estrategias. La investigación es de tipología mixta, aplicada, y realizaron las encuestas y estudio documentales. Se identificó que los empleados no tienen visión sobre los

encargos que se deben de cumplir y su impacto en los indicadores de la organización, además de que no existe una interconexión íntima por parte de los sectores de ventas, finanzas y operaciones. Los elementos que perjudican para la producción son influenciados por la comunicación interna, visión en objetivos, vinculación coordinada, competencias y organización de tiempos. Finalmente, se logra concluir que la organización debe llevar a cabo las estrategias elaboradas a través del proceso de administración de la misión por técnicas para aumentar la producción, el cual se considera como el aumento en sus ganancias.

Guivar et al. (2021) tuvieron como objetivo corregir la fabricación y eficiencia de la compañía llamada Ingetrafic S.R.L. La idea era abordar los problemas actuales en la gestión de inventarios, obtenciones y revisión, el propósito fue garantizar un buen rendimiento financiero y brindar un servicio excelente a los clientes. Para evaluar el estado actual de la productividad, se acarrearon a cabo averiguaciones a los empleados de la empresa. La idea era tener una comprensión más precisa de las dificultades que enfrentan. El desarrollo de una comisión de métodos es importante para el acrecentamiento de forma constantemente en la producción en las áreas de inventarios, obtenciones y revisión. Esto se logra al establecer un orden lógico y preciso en las operaciones. Se pudo evidenciar que la administración de los procesos posee una correspondencia efectiva en la productividad de Ingetrafic S.R.L. La correlación obtenida fue de 0.655, indicando una mejora significativa. De forma resumida, se puede concluir que la implementación de los procesos optimiza de forma eficiente en la producción.

1.4.2. Antecedentes Internacionales

Del Solar (2014) su principal objetivo era difundir una técnica de trabajo que animara a los constructores a poner en marcha esfuerzos continuos para mejorar las casas que proporcionan a los clientes. El trabajo desarrollo una investigación a 818 viviendas, considerando un aproximado de 82550 acontecimientos, las cuales sólo cuatro de siete métodos

estadísticos para un progreso constante tales como la hoja de recopilación de información, histograma, gradación y Pareto), permitiendo concluir que los tres trabajos reúnen el 80% de los desperfectos en los que se tendrían que trabajar para disminuir los fallos de elaboración de la pre-entrega, como la: carpintería, cerámicos e instalación de red eléctrica. De acuerdo toda la información recopilada en un tiempo determinado y de la práctica del propósito de prosperidad establecido, se presentó una metodología de proyectos de mejora, para documentar su cumplimiento, conjuntamente de la información técnica determinada para prevenir de los desperfectos en la construcción de Cerámicos en el que influyen las fichas de inspección para recopilar los materiales, supervisión de la conformidad y entrada para todo el revestimiento.

Vergara (2017) la empresa CHCR Construcción S.A. quería crear un régimen de control de mandato que le ayudara a coordinar su planificación estratégica y sus operaciones cotidianas, especialmente en procesos de construcción, con el propósito de incrementar el servicio y conseguir la satisfacción del cliente final, mejorar los recursos disponibles, la rentabilidad, y conservar un departamento de sistematizaciones bajo control para perseguir el desarrollo de la empresa. De esta manera se esboza un procedimiento de intervención de comisión con una sistemática de seis períodos, en el que integran la planificación y el cumplimiento de operaciones, entre ellos está el: implementación de una estrategia, organización, formación de la empresa, planificación de ordenamientos, revisión, instrucción y procedimientos de adaptación. Se concluye que el análisis interno, evidencia la participación de las ventas conseguidas por CHCR Construcción S.A. son obras de amortiguamiento vial, especialmente en sectores de construcción, inmobiliario y posteriormente Retail. De esta manera, se concluye que el margen de contribución está representado por diversos sectores. Por ello, el presente sirve para concentrar los esfuerzos en el cumplimiento de obras, con el propósito de formar el procedimiento de intervención de gestión.

Rodríguez (2015) para atender mejor a los pacientes del ambulatorio del hospital, se planteó perpetrar una estimación de la comisión mediante procedimientos de eficacia. Se utilizó el razonamiento deductivo en forma de metodología descriptiva y se utilizó una muestra de 95 usuarios y 40 miembros del personal sanitario. La falta de dinero para pagar la contratación de especialistas y la escasez de programas informáticos y equipos para ayudar a la administración externa de las explicaciones se consideraron las limitaciones más importantes; también existen tiempos de espera extensos, carencia de mejora de la capacidad humana y materiales y no se tiene un soporte para capacitar; en el que resulta con diversas dificultades para los usuarios, en el que solicitan por la eficacia de vigilancia de forma ineficiente; no existen las medicinas para atender toda la población y se tiene diversos cambios continuos de gerentes y administradores.

Puertas (2016) planteó un Modelo de Gestión por Procesos y mejora, formando por la parte más significativa y crítica de la empresa, siendo la Inteligencia de Negocios y el Área Contable, se analiza la situación actual en el que está viviendo el Ecuador en cuanto a los precios de palma y de esta manera conocer cómo afecta a la empresa. Se realizó un enfoque general en cuanto a su misión, organización, visión y metas de la empresa, en el que accedan tener un enfoque de la ampliación que presenta. Se concluye que la empresa se despliega en un sector inestable de acuerdo a las épocas elevadas y bajas, con respecto al importe del aceite, de enfermedades que embisten a los plantíos. Por ello la empresa pretende crear resultados hostiles en el que logren los objetivos establecidos para conservarse en la industria agrícola con altos estándares efectivos.

López (2018) para acrecentar la producción, actividad y racionalización de las tecnologías, la Dirección de Servicios, Procesos, además de Gestión del Cambio del Ministerio de Minería tiene la tarea de desarrollar un plan para la introducción agilizando los procedimientos para ahorrar tiempo de funcionamiento. Se utilizó una metodología para la gestión de procesos, en el que procura desempeñar con las brechas en el desarrollo de la

normativa en el sector legal, definiendo los criterios para el suspensión, análisis, comprobación y mejora de los procedimientos que permiten reducir los tiempos estratégicos y reducir los riesgos operantes. Se pudo concluir que El Ministerio de Minería de la Nación tuvo un gasto anual de USD 11.310.701,77 en 2017, lo que representa un incremento del 22,33% respecto de 2016. Esta suma se utilizó para financiar diversos programas, actividades y servicios en todo el país; sin embargo, la Dirección de Administración, Servicios y Procesos Empresariales de la División del Cambio sufrió un recorte del 49,46% en la cantidad que recibía en contraste con el presupuesto saliente, lo que redujo su capacidad de adquirir un conjunto de enfoques o tecnologías para mejorar la gestión.

Calvache (2018) a través de su estudio, pretendía aprender a mejorar la producción en Poliacrilart utilizando un paradigma de gestión de procesos. Para solucionar estos problemas, se realizó una publicación en el área productiva de la empresa con el desarrollo de un apropiado procedimiento. Se elaboró una guía de las funciones y procedimientos, en el que establece patrones y sistemas para la generación de registros, reportes, gráficos y estadísticas. Esto permitió a la compañía tener un discernimiento real del estado de la compañía para tomar decisiones gerenciales, resultando en un aumento de su productividad. Se pudo concluir que la empresa Poliacrilart se encarga durante ese periodo, "el 43% de los reactores" estaban en funcionamiento, esto demuestra una violenta problemática en el reactor de emulsiones dado que existe demanda del producto debido a la poca calidad y sobre todo el eminente coste de la materia prima que no hace profesional al provecho completo en el cliente específico, ocasionando pérdidas en a la compañía.

Castelo et al. (2019) cometieron una indagación que buscó describir la eficiencia de la gestión por procesos como sistema de control en diversas sociedades. La metodología corresponde a un enfoque cualitativo y un proceso deductivo para analizar la realidad. Se encuestaron a 44 ejecutivos de 6 empresas, combinando métodos, incluidos el análisis y la

creación. Las derivaciones muestran que 5 de las 6 empresas estudiadas emplean la administración de los procesos. De esta manera se concluye que un 89% de los participantes consideran que es un sistema de control eficaz para diversas empresas. Por ende, la administración de los procesos permite una dirección eficiente de cada recurso utilizado en la empresa, optimizando los tiempos de trabajo y disminuyendo el desperdicio. Esto permite el incremento de la productividad, posicionamiento en el mercado, calidad y la rentabilidad de las empresas.

Cueva (2021) realizó un estudio en Guayaquil, de la carretera a Daule de la compañía Integración y Tecnología Global Protection S.A. con el ecuaníme de desarrollar un régimen de para aumentar la productividad de la compañía. Se adoptó un proceso metodológico de manera cualitativa y se emplearon diversas herramientas tales como las entrevistas y observación para realizar la medición. Además, se realizó un análisis FODA y diagrama de Ishikawa, permitiendo identificar los elementos intrínsecos y externamente. Se evidencio que el problema fue escasez de bienes y el poco inventario de productos, lo cual causaba transportes innecesarios y limitaciones físicas en la bodega. Como alternativa de solución, se propuso la ejecución de una base de indagación de proveedores, la reconstrucción del stock con un presupuesto apropiado y la organización del stock. Se utilizó una metodología cualitativa y se llevaron a cabo diferentes técnicas de medición para identificar la problemática y proponer soluciones eficaces. La proposición de perfeccionamiento se enfocó en la gestión de información de los proveedores, la reorganización del stock y la distribución de mercancía, y fue validada a través de entrevistas. Se pudo concluir que para el proceso de un método de perfeccionamientos enfocado en la administración de los procesos es importante identificar la problemática desde diversos enfoques. De esta manera se procedió a plantear soluciones para las mercaderías en stock y de la insuficiente capacidad para la mercadería. El plan se dividió

en 4 fases: administración de información de proveedores, reorganización de la bodega y distribución de mercancía, según el producto de venta y el stock, lo cual.

Gaibor y Uquillas (2022) se centró en la gestión de métodos y la eficiencia en la asociación SEGUVID en Ambato, de acuerdo a las líneas de producción de cristales automotrices, curvas y panorámicos, para comprender estas variables mejor. Para ello, se realizaron entrevistas y se observó el uso de los capitales y la obtención. La investigación se realizó por medio de 23 participantes de la compañía, incluyendo tanto personal administrativo como obrero. Después de aplicar las encuestas, se identificó que algunos trabajadores no cumplían con el tiempo establecido para cada tarea y no utilizaban adecuadamente los recursos. Utilizando la herramienta de análisis de datos SPSS, se calcularon los valores de p de la prueba Chi-cuadrado fue 0,06, y el valor resultante fue 5,9915, lo que indica que la gerencia de los procesos tiene un acaecimiento en la fabricación. Finalmente, se propuso una solución para mejorar la productividad, que incluye tácticas a ser implementadas por el apoderado de la empresa, enfocándose en la validez y efectividad de la compañía.

Ulloa (2022) en su tesis se enfocó en la optimización de la eficacia en la manufactura de pantalones jeans en la compañía INDUAL, a través del perfeccionamiento de un piloto de administración de los conocimientos. Se llevó a cabo una investigación para determinar su situación actual y las áreas que requerían mejoras. Se identificaron los recursos para mejorar la producción, se redujeron desperdicios y se propuso un aumento en la eficiencia de la fabricación de pantalones jeans. La aplicación de esta metodología permitió mejorar la coordinación y control en la organización, lo que se tradujo en un incremento en la productividad. Este modelo no solo brinda una visión más clara del proceso productivo, sino que también permite la determinación de potenciales de mejora continua.

Maliza y Torres (2021) realizaron una investigación en la empresa Impresión, que produce vestimentas vinculados al deporte como es en el caso de la producción de camisetas donde estos son comercializados de manera local y nacional. La finalidad de este estudio es ejecutar y describir un modelo de los procesos de gestión de la productividad para así lograr optimizar los espacios de la empresa que se vinculan a las dificultades internas como es en el caso del manejo de procesos de forma experimental, la disminución de ventas, la no entrega de pedidos en los tiempos requeridos y el descontento de los usuarios o clientes. En esa situación se propone una renovación en los procesos haciendo uso de herramientas metodológicas como la indagación de documentos, entrevistas personales o las encuestas. Finalmente, se da a conocer la implementación del modelo de procesos de gestión vinculados a los requerimientos de la organización, describiendo los procesos relevantes, tareas que se deben ejecutar para un buen control en el desarrollo de metas y reducir el descontento del consumidor.

1.5. Justificación de la investigación

Se eligió este argumento porque se sabe que no aplicar enfoques novedosos provoca contratiempos y pérdidas financieras. Por lo tanto, la fuerza motriz de este estudio es producir en última instancia y ofrecer principios para mejorar la eficiencia de los esfuerzos de construcción mediante el uso de la gestión de enfoques. Parece haber una grave ineficacia en los procedimientos actuales del sector de la construcción, ya que no hay forma de garantizar que se logren resultados de calidad en el plazo previsto. Es importante recordarlo antes, durante y después de realizar cualquier obra en esta región.

1.5.1. Justificación teórica

Con el surtido conceptual de variables en la mano, podemos valorar la derivación de la variable de independencia de gestión de procesos sobre el factor que es la variable dependiente -productividad- en el marco de escenarios de empresas de construcción, por ello, los resultados se utilizarán en futuros estudios de las empresas bancarias y financieras para describir con más

detalle las operaciones de las empresas de construcción individuales y las formas en que colaboran con otros ámbitos gestionados por procesos.

1.5.2. Justificación metodológica

De acuerdo con los criterios establecidos por Hernández et al. (2010), este estudio puede clasificarse como descriptivo y no experimental. El objetivo principal es analizar y clarificar cómo la gestión de procesos puede ser utilizada para agrandar la validez durante la cimentación. Con la esperanza de que este conocimiento sea un recurso útil que los investigadores en las próximas décadas, el objetivo del artículo es transmitir la noción de una manera que sea fácil de entender y poner en práctica. Como medida adicional, se recopilarán estadísticas mediante formularios especializados. Cuando estos formularios se pongan en uso, serán validados por especialistas en el área. El objetivo es conocer cómo influye la administración de procedimientos en la eficiencia de las sociedades constructoras de la superficie metropolitana limeña.

1.6. Limitaciones de la investigación

1.6.1. Limitación teórica

Los estudios sobre cómo puede utilizarse el liderazgo de procesos para aumentar la producción de las empresas de desarrollo en el área metropolitana de Lima son escasos debido a la falta de atención a este tema en algunas de las principales instituciones del país.

1.6.2. Limitación institucional

Las empresas, en general, el sector del desarrollo sólo tiene un conocimiento restringido de los datos, por lo que la ausencia de un amplio repositorio hace imposible señalar problemas específicos o medir las mejoras en la eficiencia.

1.6.3. Limitación económica

Los fondos disponibles son insuficientes para adquirir los artículos necesarios para completar el estudio.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar si la gestión por procesos mejorara la productividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

1.7.2. Objetivos específicos

- a. Determinar si la gestión por procesos mejorara la eficiencia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.
- b. Determinar si la gestión por procesos mejorara la efectividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.
- c. Determinar si la gestión por procesos mejorara la eficacia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

La gestión por procesos mejorara significativamente la productividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

1.8.2. Hipótesis específicas

- a. La gestión por procesos mejorara significativamente la eficiencia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

- b. La gestión por procesos mejorara significativamente la efectividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.
- c. La gestión por procesos mejorara significativamente la eficacia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. *Gestión por procesos*

La supervisión con procesos de negocio, tal y como la define Pérez (2012) es la implementación de un cuerpo de entendimiento compuesto por conceptos y métodos para coordinar las operaciones internas y las de las partes interesadas externas con el fin de alcanzar objetivos mutuos. El objetivo principal de una organización es maximizar su producción de valor en todas sus operaciones. Los procedimientos más fiables que, cuando se llevan a cabo, se traducen en una mayor eficacia, se dice que son el objetivo principal de las iniciativas de avance.

Carrasco (2011) sostiene que la capacidad de programar, seguir, mejorar y aumentar la eficiencia de las actividades de una organización es posible a galanuras a la comisión de métodos. Los especialistas en la metodología desempeñan una función de facilitación, y la estrategia de la organización ofrece las reglas esenciales en un ambiente en el que las contribuciones de todos tienen la oportunidad de participar.

Además, Valenzuela (2017) ve la supervisión de procesos implica que un gerente jerárquicamente agnóstico realice una sucesión de diligencias interrelacionadas incluyendo constituir, mandar, planificar y fiscalizar para realizar términos predeterminadas.

De acuerdo a Sydle (2021) la comisión por métodos es, en consecuencia, una pauta de gestión que expone las principales pericias en la forma de abordar el esfuerzo, con énfasis en la mejora de los ciclos que lo crean. Es fundamental recordar que el BPM es igualmente una base del cambio informatizado.

Fundamentalmente, el pensamiento es tener la opción de planificar cómo se completan realmente los ciclos y, en consecuencia, identificar los agujeros o impedimentos presentes en

la organización, como aplazamientos en ejercicios específicos, decepciones y desperdicios, y encontrar formas de abordarlos.

Según Castellnou (2021) comprende el mejor clima ordenador o sistema para completar planes de mejora consistentes, racionalización de costes y uso de activos. Por lo que, es relevante planificar y perseguir continuamente cada una de las elecciones empresariales con vistas al ciclo en general, con el gran general de la organización como preocupación primordial. Aunque las divisiones permanezcan en actividad, la visión y el interés deben ser, constantemente, rectos y generales. Para lograr una progresión exitosa y una mejora permanente es importante elegir correctamente los proyectos de mejora y supervisarlos idealmente con el procedimiento correcto y los dispositivos más razonables. Sin dejar de examinar y utilizar correctamente los datos de la organización (información, mediciones, correlaciones, etc.) para tomar las decisiones más idóneas

2.1.2. Planificar

Según Fuentes (2012) implica relacionar dinero y hacer las cosas, un ejemplo de ello es la correlación que conecta los insumos, su transformación en bienes o servicios y el uso de los mismos, así como los propios insumos.

Según Jiménez (1982) este término se refiere al asunto de adquisición de providencias que tiene en cuenta la circunstancia presente junto con cualquier situación relevante, tanto interna como externa, como medio para lograr el resultado deseado.

Según Cortés (1998) la planificación es un método para determinar las medidas que basan sus acciones en favor de lograr una meta establecida. Un calendario especifica todo lo que hay que hacer para alcanzar un objetivo.

Westreicher (2020) sostiene que la planificación es entonces, En pocas palabras, se trata de hacer las cosas adecuadas para lograr las ecuánimes. Si lo consideramos desde otro punto de vista, la planificación implica estar a la espera de ocasiones que puedan ser peligrosas. Por

ende, se intenta disminuir las consecuencias negativas de dichas posibilidades y potenciar las positivas.

Por tanto, planificar es caracterizar un programa de actividad, circunscribir los efectos negativos y aumentar la competencia. La organización se relaciona con un mundo corporativo, cuando las organizaciones promueven la estrategia demostrada en el terreno. Sin embargo, existen diversos contextos en donde se aplican estos términos.

Hotmart (2022) se considera como la coordinación de los grupos para determinar los ejercicios con respecto a las metas asociadas, y permite transmitir de forma más moderada para completarlos, incrementado la calidad y la productividad de las acciones que se realizan.

De esta manera el termino planificar involucra un conjunto de datos accesibles para las necesidades habituales y se centra en resultados efectivos. De esta manera, el sistema de formación es importante para los colaboradores y los expertos.

La planificación adquiere una implicación mucho mayor para los futuros visionarios empresariales. La elección de tener un negocio propio debe ser examinada muy a fondo, por lo que la planificación se convierte en el aparato fundamental para establecer las necesidades con respecto a la especulación y la dirección de los esfuerzos.

2.1.3. Ejecutar

Según Ander-Egg (2003) se considera como el proceso que ejecuta lo establecido, iniciando desde los resultados de una investigación, y pretende lograr las metas planteadas.

Según Chávez (2017) es el proceso de realizar todas las actividades que son planeadas como soluciones para optimizar los procesos.

2.1.4. Verificar

El Diccionario de Psicología Científica y Filosófica (s.f.) permite realizar la justificación las hipótesis ante la población específica. La verificación accede para suministrar

la verdad de un supuesto. Generalmente las hipótesis no contrastan con hechos por su contexto, el científico concluye sus hipótesis planteadas y los contrasta con los acontecimientos. Si la realidad se desempeña de forma positiva, entonces se dice que es verdadera.

Según Ibáñez (2020) es una interacción que aplica técnicas y estrategias para decidir si el control y la estimación han funcionado recientemente o se están cumpliendo en la actualidad como se esperaba. Se parece a la aprobación en que también hay que recopilar información para probar lo que no está grabado en piedra, pero su atención se centra en el pasado y el presente en el marco planificado y llevado a cabo.

2.1.5. *Intervenir*

Según Montero (2011) es la acción o actividad de participar junto con otros, de esta manera implica un compromiso y se considera como actuar de una forma específica en un proceso.

Según Zamora (2011) es la acción a través de la revisión y certidumbre que se han aprehendido en un proyecto, de una manera existente y efectiva, y de largo plazo.

2.1.6. *Productividad de las empresas constructoras*

Según Castillejo (2017) se considera como es la relación entre lo derivado y lo usado. De esta manera se define como un cálculo de la validez en el que los recursos se administran para terminar un provecho determinado, en tiempo específico y con la calidad establecida.

2.1.7. *Eficiencia*

Según Chávez (2013) consiste realizar las cosas de forma correcta, en otros léxicos; aseverar una apropiada comercialización de las fortunas con respecto a las metas establecidas. La evaluación de la eficiencia se encarga de medir la actuación existente con respecto a un patrón.

Los logros satisfactorios, según la definición de Chase y Alquilano (2009), implican la realización de los resultados previstos y la materialización de resultados cuantificables. De esta manera se logra con la obtención de un resultado providencial con el mínimo de recursos.

Según Silva (2022) es la consecución de un objetivo al coste unitario más reducido concebible. Para esta situación buscamos una utilización ideal de los activos accesibles para lograr los objetivos ideales. Modelo: El grupo de exhibición de una organización planificó un esfuerzo de promoción en 90 días. En cambio, el grupo de promoción del competidor fue más productivo, ya que lo hizo en mes y medio. Las asociaciones buscan la grandeza empresarial y ésta debe lograrse a través de la eficiencia, encontrando algún tipo de armonía con la viabilidad. Una parte de las ventajas de la productividad en las organizaciones son: la formación de un valor significativo y la edad de la riqueza, el significado claro de los objetivos y la suficiencia de los planes para garantizar su cumplimiento, el enfoque metódico para trabajar aplicado a los ciclos y marcos, la información para abordar los problemas, las suposiciones y los deseos de sus clientes, el plan de los planes de avance y la mejora constante, el avance de los proyectos de inspiración de trabajo y el avance del giro experto de los acontecimientos.

Según Marín (2021) relaciona la idea de competencia con la forma en que hacemos las cosas. Debemos hacerlas de forma competente, y esto implica que la conexión entre los activos que utilizamos y los logros obtenidos debe ser la más idónea. Seguro que lo hemos oído siempre en nuestros puestos. El objetivo es "lograr más con activos similares o hacer lo mismo con una menor utilización de los mismos". Hay que hacer las cosas lo mejor posible". Además, a menudo nos olvidamos de preguntarnos si lo que estamos haciendo es realmente correcto. De vez en cuando podemos ser extremadamente eficaces cuando no deberíamos serlo.

Según Jaramillo (2020) Grado de utilización de los activos. Son señales de productividad calculan el grado de realización de un ciclo, se centran en la culminación de un proceso y comprueban la exposición de activos manejados por una interacción.

Una organización es eficiente si:

- Disminuye los trabajos establecidos.
- Disminuye la utilización del trabajo.
- Reduce los tiempos de ciclo y de reacción.
- Amplía la existencia de máquinas y dispositivos.
- Incrementa la usanza de materiales.
- Empequeñece la rutina de energía.
- Reduce los activos normales.
- Reciclar cosas viejas.

2.1.8. Efectividad

Según Planas (2005) implica el alcance de las metas de cada proceso con un mismo nivel de recursos.

Esta idea incluye la productividad y la adecuación, o al menos, la consecución de los objetivos personalizados a tiempo y con los gastos más razonables posibles. Incluye tomar la mejor decisión con extraordinaria exactitud y sin ejercicio en vano o en efectivo. Modelo: En uve menor. Si la empresa es capaz de producir 100 toneladas métricas de cerezas el primer año, lo que supone una mejora de 20 toneladas métricas con respecto al año anterior y un buen indicador de un aumento de la producción y, tal vez, de una mayor competitividad en el mercado. Si la empresa A había previsto vender 90 toneladas de uva, pero en su lugar vendió 100 toneladas, se consideraría un éxito simplemente porque ha conseguido una cantidad adicional de negocio en comparación con lo que se había propuesto, entonces ha sido eficaz. En general, la organización fue productiva y, además, tuvo éxito, por lo que fue convincente. (Silva, 2022).

La idea de efectividad de acuerdo a Marín (2021) resulta de vital importancia, ya que consolida las dos anteriores. Por así decirlo, está relacionada con la forma en que hacemos

eficazmente las cosas correctas, las que deberían estar terminadas. Peter Drucker afirma que "cuando trabajamos de verdad, mantenemos nuestro énfasis en el equilibrio perfecto entre lo más competente y lo mejor".

Según Jaramillo (2020) es ser competente y tener éxito. Es alcanzar los objetivos mediante la estrategia mejor y más conservadora. Seguir desarrollando la eficacia en una organización es una obligación que recaerá constantemente en la Alta Administración, con el esfuerzo coordinado de los trabajadores. Para lograrlo, la administración debe distinguir e intentar disminuir el contenido de trabajo y el tiempo inútil en los distintos ejercicios del ciclo de creación.

2.1.9. Eficacia

Según Albi (1992) la eficacia es alcanzar una meta establecida en condiciones óptimas. No se tiene en cuenta los costos incurridos, ni los beneficios, ni las maneras alternativas de lograr los objetivos antes mencionados.

De acuerdo a Silva (2022) se dice que un acuerdo o plan es eficaz si y sólo si ayuda a obtener los resultados deseados, es decir, la cantidad de resultados normales que se lograron. El término "adecuación" se utiliza para describir cuando algo está poniendo su énfasis donde tiene que residir con la esperanza de lograr sus objetivos. Modelo: El líder de una organización logra con su organización las ventajas financieras que pretendía a principios de año.

Marín (2021) la eficacia estaría relacionada con cómo realizamos algo, haciéndolo de la manera correcta, tal que nos impulse a la consecución del objetivo. No podría importarnos menos cómo lo hacemos realidad, el gasto de las actividades, la utilización de los activos, ... En este sentido, puede ocurrir que un logro que nos parece maravilloso sea muy difícil de legitimar.

Según Jaramillo (2020) es en qué medida se realizan los ejercicios dispuestos y logran las metas establecidas, los resultados son absorbidos para fidelizar al consumidor a través del artículo y la administración (calidad, administración y coste). Los marcadores de viabilidad se centran en Lo que hay que hacer.

Se considera una organización eficaz se cumple con lo siguiente:

- Desempeño de propósitos planteados y proyectos de creación y acuerdos.
- Fidelización con los consumidores.
- Consiente la naturaleza de sus ciclos.
- Optimiza los tiempos.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Por parte de Hernández et al. (2014) menciona que la exploración es de tipo correlacional, en el que se orienta en decretar la correspondencia de las variables y dimensiones de una población o grupo determinado. De esta forma corresponde a un estudio descriptivo, puesto que especifica las propiedades y rasgos de los fenómenos en el que se estudien. Con respecto al estudio correlativo, permite pronosticar el valor aproximado de una inconstante en un grupo o población basándose en el comportamiento de otras variables relacionadas.

Es una herramienta útil para reconocer la conexión entre tres ideas para ayudar a identificar patrones y tendencias en los datos. Sin embargo, es importante destacar que una correlación no implica causalidad, es decir, no se puede concluir que una variable cause la otra simplemente porque existe una correlación entre ellas.

De esta manera, el enfoque fue cuantitativo por Cortez y Neill (2017) porque considera que se utilizan métodos formales y estadísticos para adquirir conocimiento sobre un fenómeno o problema. El objetivo es conseguir una perspicacia más recóndita y constriñe de la realidad, a través del uso de variables medibles y conceptos claramente definidos. Al utilizar métodos rigurosos, la investigación cuantitativa busca minimizar la influencia de factores subjetivos y lograr una mayor imparcialidad en los resultados.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La conformación de la población fue dada por las empresas constructoras de Lima Metropolitana, fueron un total de 150 empresas constructoras de acuerdo al informe económico de la construcción, los cuales cuentan a todos los trabajadores en dicho departamento, dado

que realizan las actividades habituales, y están relacionadas con las dimensiones en el que se va a medir.

3.2.2. Muestra

Estuvo conformada por 107 profesionales que trabajan en las empresas de construcción de Lima Metropolitana.

El tamaño de la muestra se calculó utilizando la fórmula de la población con un intervalo de confianza del 95% y un margen de error del 0,05%:

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q} \dots (1)$$

n = Tamaño de muestra.

z = Desviación de la curva normal

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = 1 – p = 0.5

N = Población

e = 0.1 máximo error permitido

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (150) (0.8) (0.2)}{(0.1)^2 (150 - 1) + (1.96)^2 (0.8) (0.2)}$$

$$n = 107$$

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Gestión por procesos	V1. Planificar	Definición de actividades.
		Formulación y programación del plan operativo.
	V2. Ejecutar	Instrumentos de intervención de las actividades.
		Ejecución de acciones para la realización de las actividades.
	V3. Verificar	Seguimiento de la ejecución de actividades.
		Medición de los resultados de cumplimiento programado.
		Análisis de las causas potenciales de las problemáticas.
	V4. Intervenir	Proposición de soluciones correctivas. Implementación de acciones de mejora a los procesos.
Variable 2. Productividad de las empresas constructoras	V1. Eficiencia	Cumplimiento de actividades
		Aprovechamiento de los recursos utilizados.
	V2. Efectividad	Cumplimiento de resultados logrados.
		Cumplimiento de objetivos planificados.
	V3. Eficacia	Nivel de calidad Cantidad producida

3.4. Instrumentos

Para la compilación informativa se esgrimió de dos maneras, primero se realizó por medio de la encuesta cuyo propósito fue recopilar información acerca de los individuos que persiguen en las compañías de construcción, en el que las experiencias de la investigación fueron de forma activa o directa en los centros de trabajo, el proceso dio lugar a los acontecimientos de las efemérides. Cabe destacar que fue hecho antes del rellenado de la averiguación.

Para examinar y cuantificar los numerosos factores en juego, se llevó a cabo una investigación. El instrumento utilizado fue la encuesta realizando en manera subrayada, por medio de un formulario con 44 ítems, en el que 35 ítems poseen la escala de Likert y 9 ítems no contiene una escala, con preguntas conforme a las variables de estudio; se pedirá a los participantes que respondan a preguntas concretas y cerradas. Su objetivo es medir el grado de profundidad con que se trata el tema y verificar después la exactitud de las respuestas.

La escala está definida de la siguiente manera:

- (1) Totalmente en desacuerdo.
- (2) En Desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

3.5. Procedimientos

La indagación incluida en la base de datos se analizó utilizando los paquetes de software estadístico conocidos como SPSS 21.0 y Microsoft Excel 2013, obteniéndose los resultados de los cálculos matemáticos.

- Se calcularon los errores estándar, las medias y las varianzas, seguidas de las desviaciones respecto a la norma, junto con otras muchas medidas estadísticas, en función de cada una de las variables.
- A continuación, se evaluó el producto final utilizando los criterios predefinidos para cada factor.
- Para analizar la intercorrelación de las variables en cuestión se aplicó el método conocido como el ρ de Spearman con el fin de determinar en qué medida existía algún efecto de conexión entre las dimensiones y las variables.
- Después de analizar los datos con respecto al valor sigma, planeamos como parte de nuestra hipótesis con preguntas más abiertas que no están atadas a la escala de Likert.

3.6. Análisis de datos

La visión de conjunto se realiza de acuerdo con las representaciones gráficas del análisis informativo, además de los resultados que se han comparado y evaluado con estudios anteriores.

3.7. Consideraciones éticas

La investigación debe cumplir con el reglamento de la Universidad Nacional Federico Villarreal, mostrando la responsabilidad durante el proceso de recopilación de información que se alcanzó, posteriormente de emplear los instrumentos de recopilación.

Así es como las conversaciones, los hallazgos y las sugerencias evolucionaron con el tiempo. Además, a lo largo de todo el estudio se citó correctamente a los investigadores siguiendo las normas establecidas por la American Philosophical Association (APA) Style 7ma Edition.

IV. RESULTADOS

4.1. Contrastación de Hipótesis

4.1.1. Hipótesis general

Ho: No existe mejora de la gestión por proceso en la productividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

Ha: Existe mejora de la gestión por proceso en la productividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

Tabla 2

Correlación de la gestión por procesos y la mejora en la productividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

		Productividad de las empresas constructoras	
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	,795**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	107

Interpretación: La comprobación de la hipótesis general arrojó un Rho de Spearman de 0,795** y un p-valor de 0,000. Por lo tanto, se cumple la hipótesis alternativa: Las empresas constructoras de Lima Metropolitana son más productivas en el 2019 debido a las mejoras en la gestión por procesos.

4.1.2. Hipótesis específica 1

H₀: No existe mejora por procesos en la eficiencia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

H_a: Existe mejora por procesos en la eficiencia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

Tabla 3

Correlación de la gestión por procesos y la mejora en la eficiencia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

		Eficiencia	
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	,610**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	107

Interpretación: La comprobación de la hipótesis específica 1 arrojó un Rho de Spearman de 0,610** y un p-valor de 0,000. Por lo tanto, se cumple la hipótesis alternativa: Existe mejora por procesos en la eficiencia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

4.1.3. Hipótesis Específica 2

Ho: No existe mejora de la gestión por procesos en la efectividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

Ha: Existe mejora de la gestión por procesos en la efectividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

Tabla 4

Correlación de la gestión por procesos y la efectividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

		Efectividad	
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	,571**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	107

Interpretación: La comprobación de la hipótesis específica 2 arrojó un Rho de Spearman de 0,571** y un p-valor de 0,000. Por lo tanto, se cumple la hipótesis alternativa: Existe mejora de la gestión por procesos en la efectividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

4.1.4. Hipótesis Específica 3

Ho: No existe mejora de la gestión por procesos en la eficacia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

Ha: Existe mejora de la gestión por procesos en la eficacia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

Tabla 5

Correlación de la gestión por procesos y la eficacia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

		Eficacia
Rho de Spearman	Gestión por procesos	
	Coeficiente de correlación	,724**
	Sig. (bilateral)	,000
N		107

Interpretación: La comprobación de la hipótesis específica 3 arrojó un Rho de Spearman de 0,724** y un p-valor de 0,000. Por lo tanto, se cumple la hipótesis alternativa: Existe mejora de la gestión por procesos en la eficacia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.

4.2. Análisis e Interpretación

Esta tabla muestra si se reconocen los problemas de la institución que afectan a sus fines y objetivos. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 30.8%, posterior a ello están de acuerdo 34.6% y por último un 34.6% está totalmente de acuerdo.

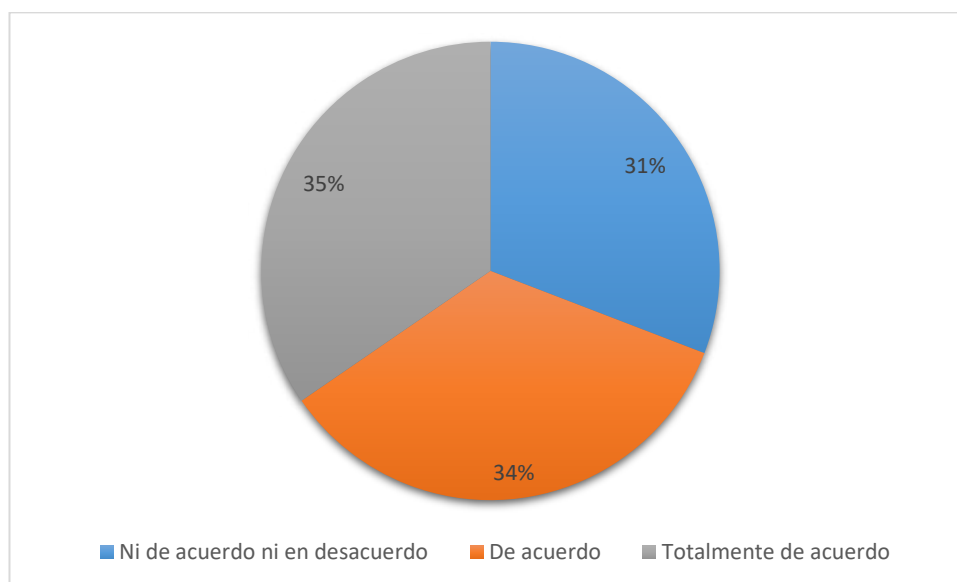
Tabla 6

Identifica los problemas de la institución que determinan sus objetivos y metas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	30,8
	De acuerdo	37	34,6
	Totalmente de acuerdo	37	34,6
	Total	107	100,0

Figura 1

Identifica los problemas de la institución que determinan sus objetivos y metas



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se identifica las funciones y responsabilidades de los colaboradores a todo nivel ocupacional. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 30.8%, posterior a ello están de acuerdo 28.0% y por último un 41.1% está totalmente de acuerdo.

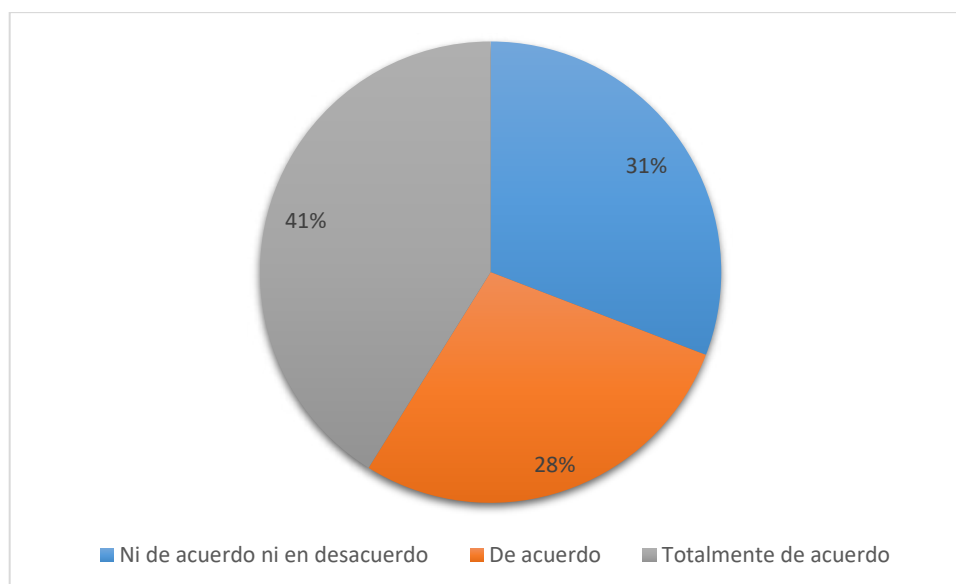
Tabla 7

Identifica las funciones y responsabilidades de los colaboradores a todo nivel ocupacional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	30,8
	De acuerdo	30	28,0
	Totalmente de acuerdo	44	41,1
	Total	107	100,0

Figura 2

Identifica las funciones y responsabilidades de los colaboradores a todo nivel ocupacional.



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre los procedimientos para realizar el inventario y la conservación de los bienes y muebles están definidos. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 38.3%, posterior a ello están de acuerdo 26.2% y por último un 35.5% está totalmente de acuerdo.

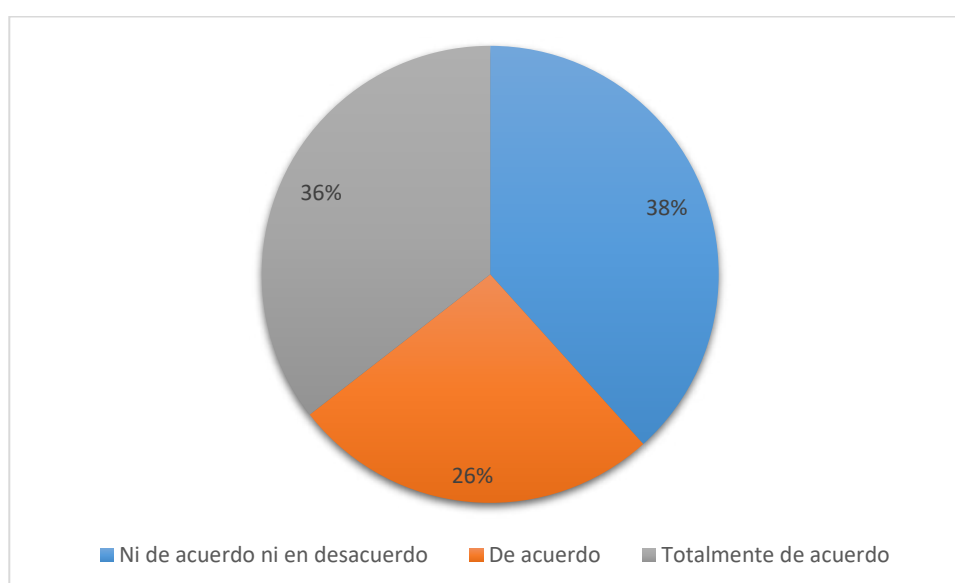
Tabla 8

Los procedimientos para realizar el inventario y la conservación de los bienes y muebles están definidos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	38,3
	De acuerdo	28	26,2
	Totalmente de acuerdo	38	35,5
	Total	107	100,0

Figura 3

Los procedimientos para realizar el inventario y la conservación de los bienes y muebles están definidos.



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se participa en el proceso de las exposiciones e investigaciones de la institución. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 34.6%, posterior a ello están de acuerdo 36.4% y por último un 29.0% está totalmente de acuerdo.

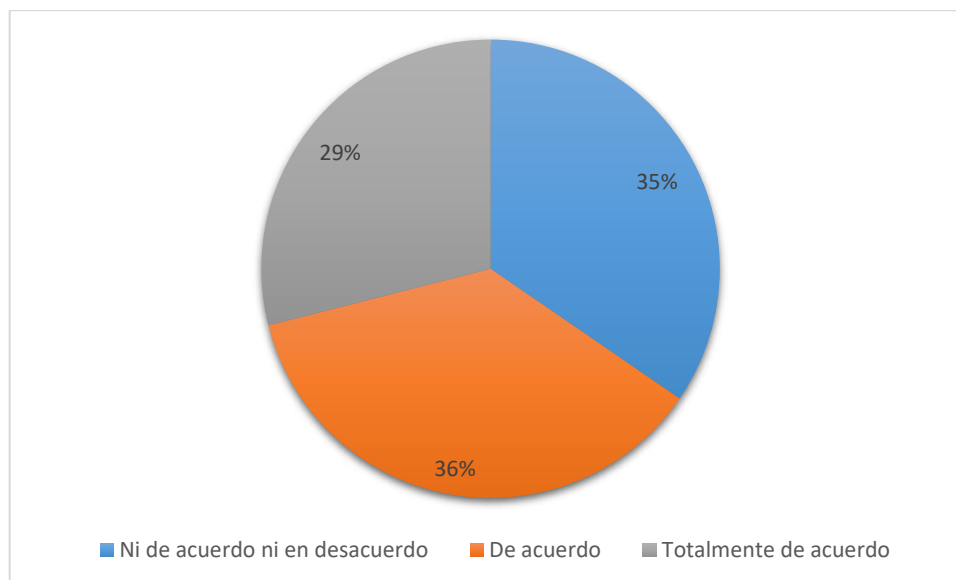
Tabla 9

Participa en el proceso de las exposiciones e investigaciones de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	34,6
	De acuerdo	39	36,4
	Totalmente de acuerdo	31	29,0
	Total	107	100,0

Figura 4

Participa en el proceso de las exposiciones e investigaciones de la institución



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se considera que la institución programa actividades y eventos relacionados a sus procesos de inventario, catalogación, conservación. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 29.0%, posterior a ello están de acuerdo 35.5% y por último un 35.5% está totalmente de acuerdo.

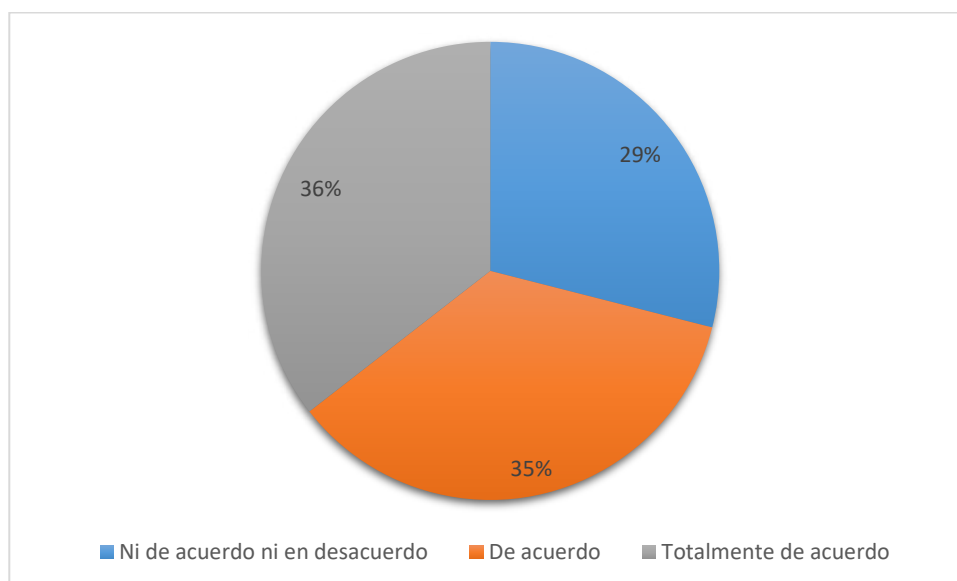
Tabla 10

Considera que la institución programa actividades y eventos relacionados a sus procesos de inventario, catalogación, conservación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	29,0
	De acuerdo	38	35,5
	Totalmente de acuerdo	38	35,5
	Total	107	100,0

Figura 5

Considera que la institución programa actividades y eventos relacionados a sus procesos de inventario, catalogación, conservación



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se identifica los servicios que ofrece la institución. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 33.6%, posterior a ello están de acuerdo 30.8% y por último un 35.5% está totalmente de acuerdo.

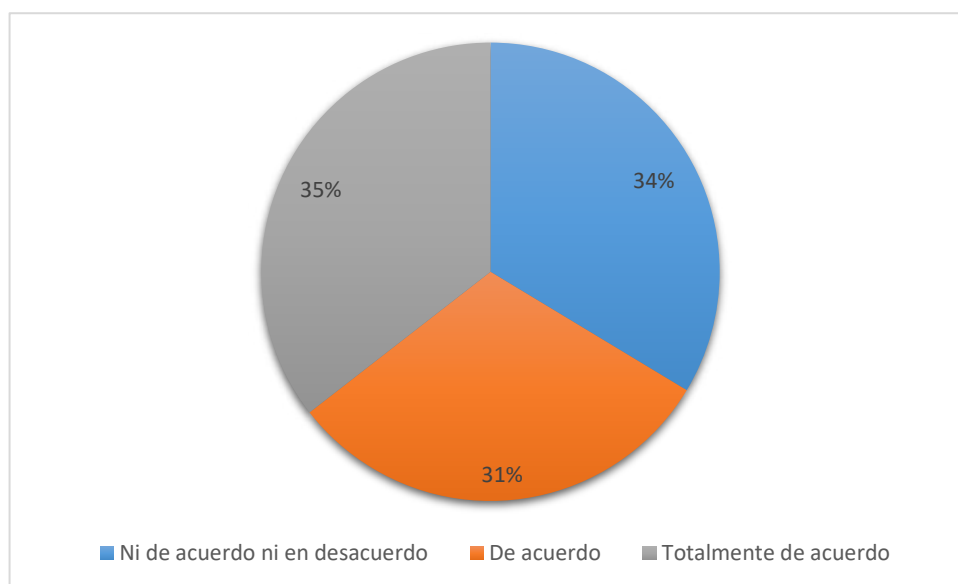
Tabla 11

Identifica los servicios que ofrece la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	33,6
	De acuerdo	33	30,8
	Totalmente de acuerdo	38	35,5
	Total	107	100,0

Figura 6

Identifica los servicios que ofrece la institución



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se ha participado en la formulación de procesos inventario y catalogación. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 30.8%, posterior a ello están de acuerdo 36.4% y por último un 32.7% está totalmente de acuerdo.

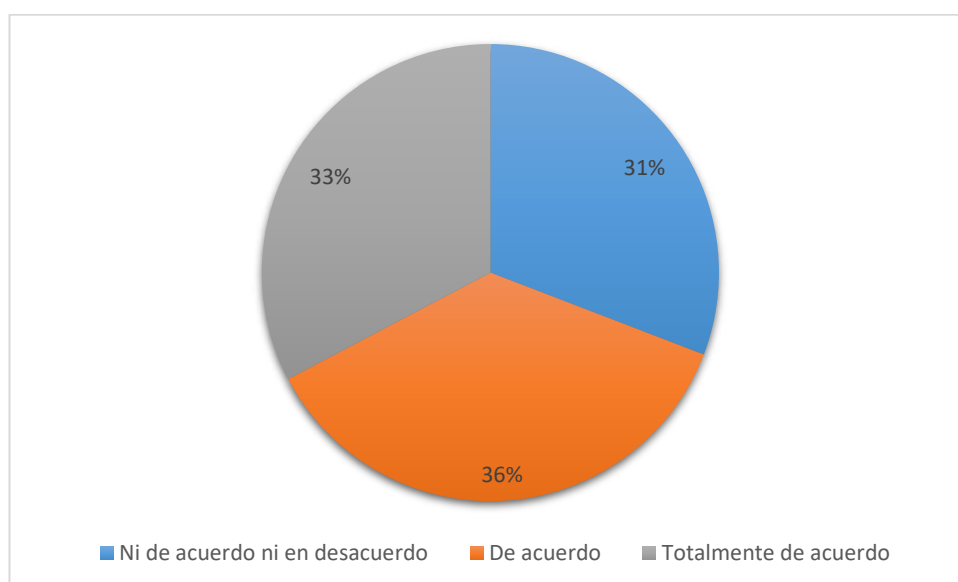
Tabla 12

Ha participado en la formulación de procesos inventario y catalogación

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	30,8
De acuerdo	39	36,4
Totalmente de acuerdo	35	32,7
Total	107	100,0

Figura 7

Ha participado en la formulación de procesos inventario y catalogación



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo de su empresa. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 40.2%, posterior a ello están de acuerdo 34.6% y por último un 25.2% está totalmente de acuerdo.

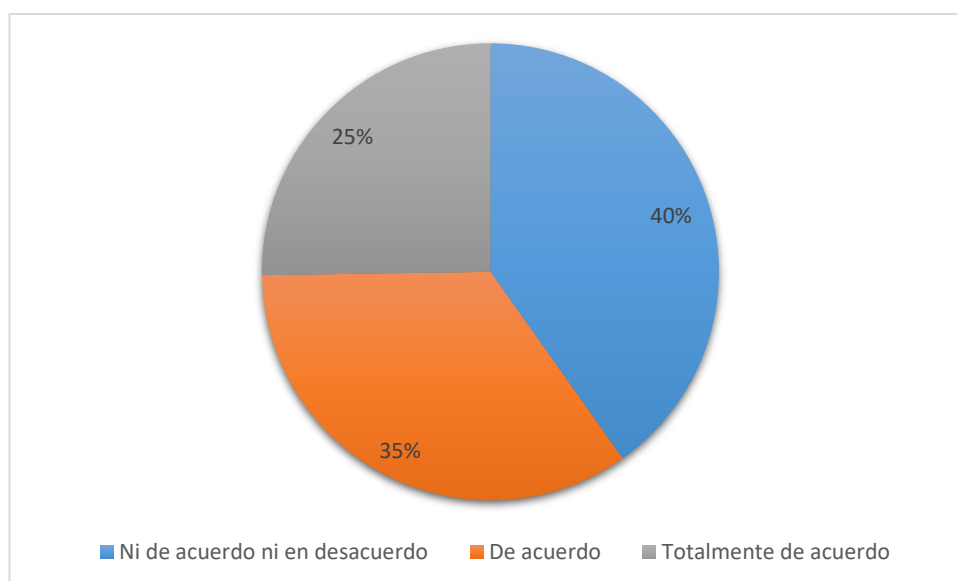
Tabla 13

Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo de su empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	40,2
De acuerdo	37	34,6
Totalmente de acuerdo	27	25,2
Total	107	100,0

Figura 8

Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo de su empresa



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se Participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 38.3%, posterior a ello están de acuerdo 29.9% y por último un 31.8% está totalmente de acuerdo.

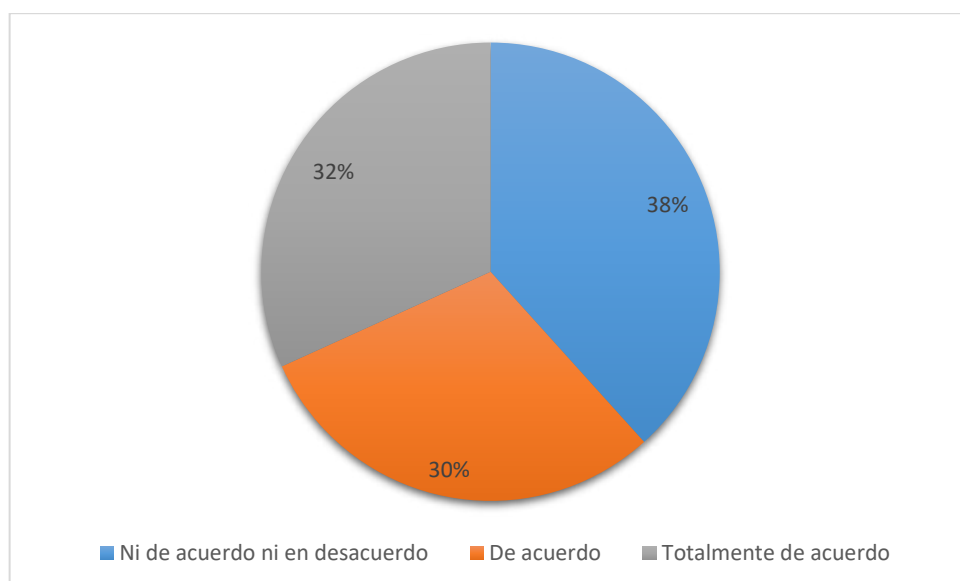
Tabla 14

Participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	38,3
	De acuerdo	32	29,9
	Totalmente de acuerdo	34	31,8
	Total	107	100,0

Figura 9

Participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si existen guías o protocolos de Identificación y Conservación de los bienes y muebles de la institución. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 38.3%, posterior a ello están de acuerdo 31.8% y por último un 29.9% está totalmente de acuerdo.

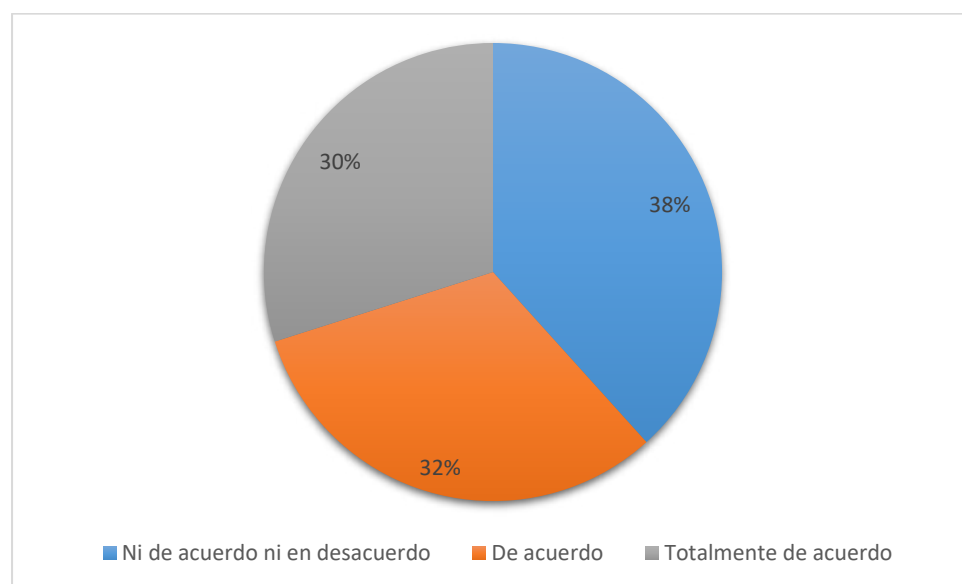
Tabla 15

Existen guías o protocolos de Identificación y Conservación de los bienes y muebles de la institución

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	38,3
De acuerdo	34	31,8
Totalmente de acuerdo	32	29,9
Total	107	100,0

Figura 10

Existen guías o protocolos de Identificación y Conservación de los bienes y muebles de la institución



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se considera la necesidad de un manual de procedimiento para la institución. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 32.7%, posterior a ello están de acuerdo 29.0% y por último un 38.3% está totalmente de acuerdo.

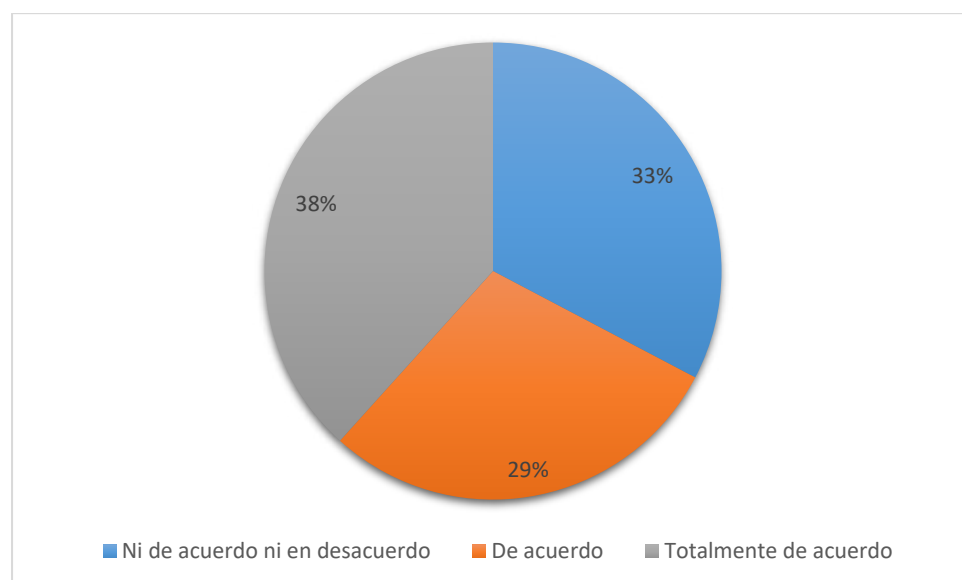
Tabla 16

Considera la necesidad de un manual de procedimiento para la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	32,7
	De acuerdo	31	29,0
	Totalmente de acuerdo	41	38,3
	Total	107	100,0

Figura 11

Considera la necesidad de un manual de procedimiento para la institución



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según su competencia en la institución. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 33.6%, posterior a ello están de acuerdo 40.2% y por último un 26.2% está totalmente de acuerdo.

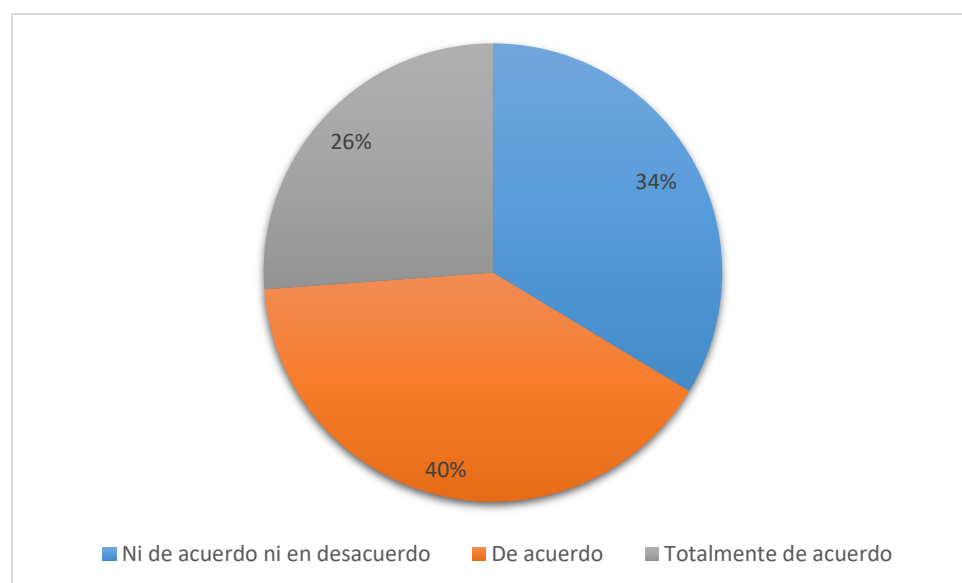
Tabla 17

Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según su competencia en la institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	33,6
De acuerdo	43	40,2
Totalmente de acuerdo	28	26,2
Total	107	100,0

Figura 12

Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según su competencia en la institución.



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en la institución. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 26.2%, posterior a ello están de acuerdo 31.8% y por último un 42.1% está totalmente de acuerdo.

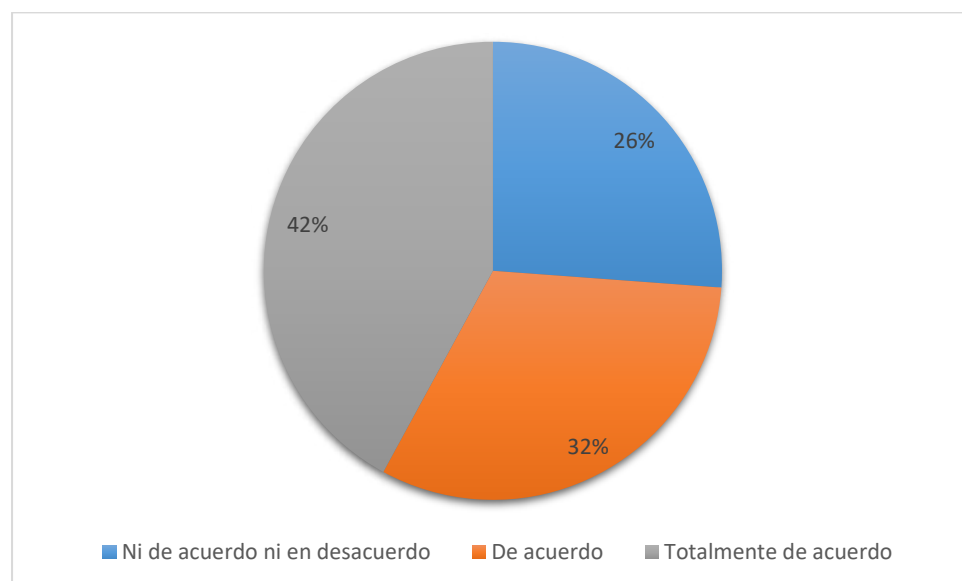
Tabla 18

Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	26,2
	De acuerdo	34	31,8
	Totalmente de acuerdo	45	42,1
	Total	107	100,0

Figura 13

Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en la institución



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si existe la asistencia técnica en los procesos de Identificación y Conservación de los bienes y muebles. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 29.0%, posterior a ello están de acuerdo 35.5% y por último un 35.5% está totalmente de acuerdo.

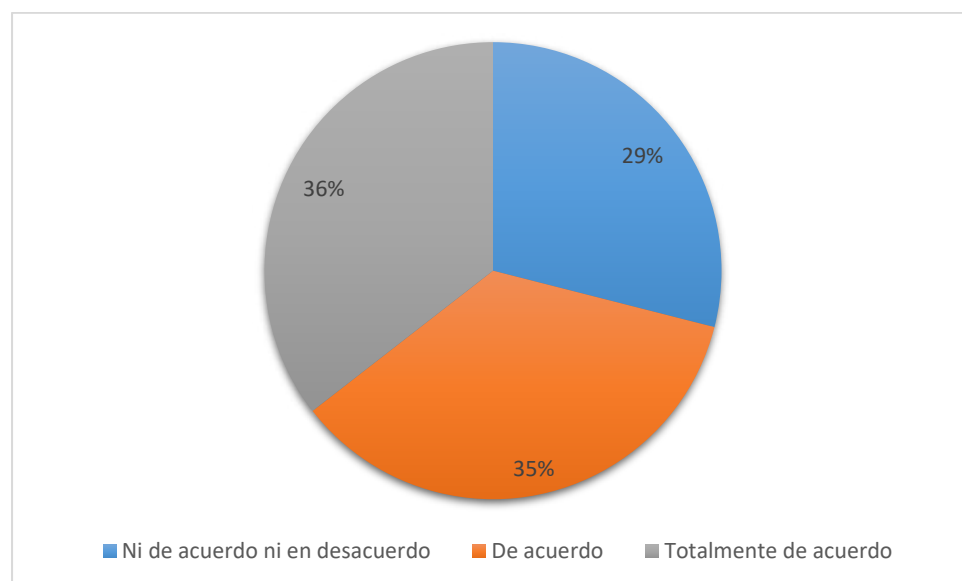
Tabla 19

Existe la asistencia técnica en los procesos de Identificación y Conservación de los bienes y muebles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	29,0
	De acuerdo	38	35,5
	Totalmente de acuerdo	38	35,5
	Total	107	100,0

Figura 14

Existe la asistencia técnica en los procesos de Identificación y Conservación de los bienes y muebles



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 29.0%, posterior a ello están de acuerdo 29.0% y por último un 42.1% está totalmente de acuerdo.

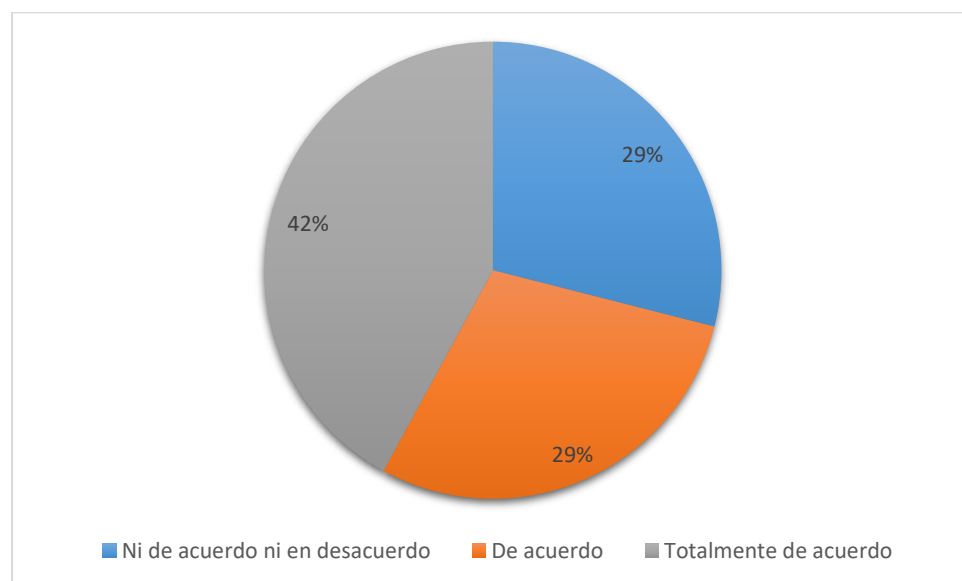
Tabla 20

Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	29,0
	De acuerdo	31	29,0
	Totalmente de acuerdo	45	42,1
	Total	107	100,0

Figura 15

Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la institución. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 33.6%, posterior a ello están de acuerdo 29.0% y por último un 37.4% está totalmente de acuerdo.

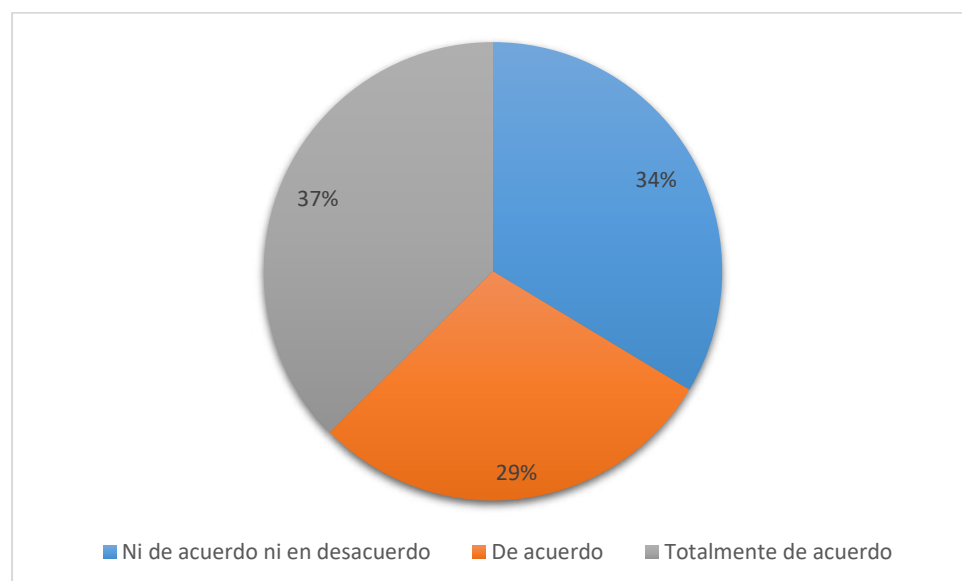
Tabla 21

Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	33,6
	De acuerdo	31	29,0
	Totalmente de acuerdo	40	37,4
	Total	107	100,0

Figura 16

Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la institución



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 31.8%, posterior a ello están de acuerdo 33.6% y por último un 34.6% está totalmente de acuerdo.

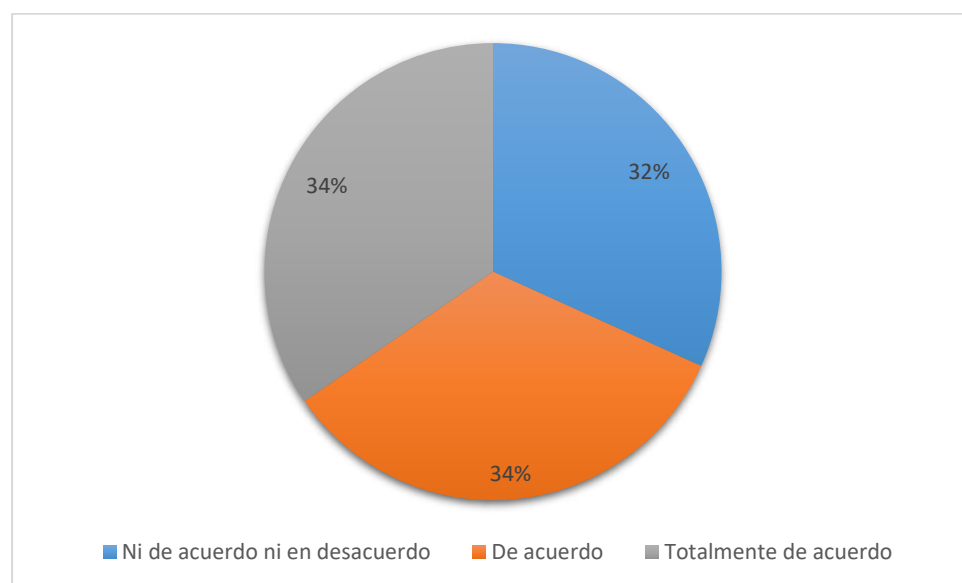
Tabla 22

Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	31,8
	De acuerdo	36	33,6
	Totalmente de acuerdo	37	34,6
	Total	107	100,0

Figura 17

Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de la institución. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 32.7%, posterior a ello están de acuerdo 34.6% y por último un 32.7% está totalmente de acuerdo.

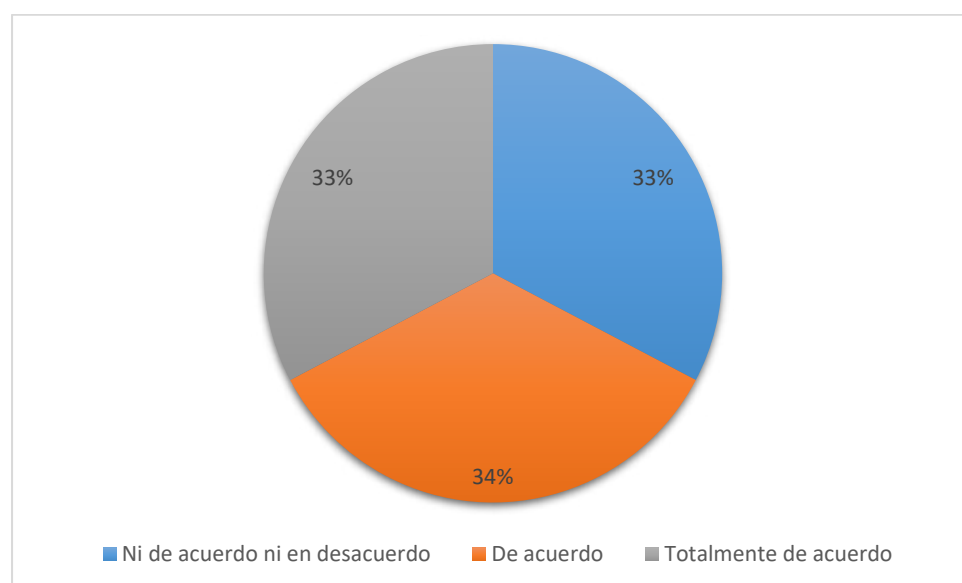
Tabla 23

Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	32,7
	De acuerdo	37	34,6
	Totalmente de acuerdo	35	32,7
	Total	107	100,0

Figura 18

Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de la institución



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se aplica el seguimiento de satisfacción, a través de las encuestas periódicas. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 37.4%, posterior a ello están de acuerdo 35.5% y por último un 27.1% está totalmente de acuerdo.

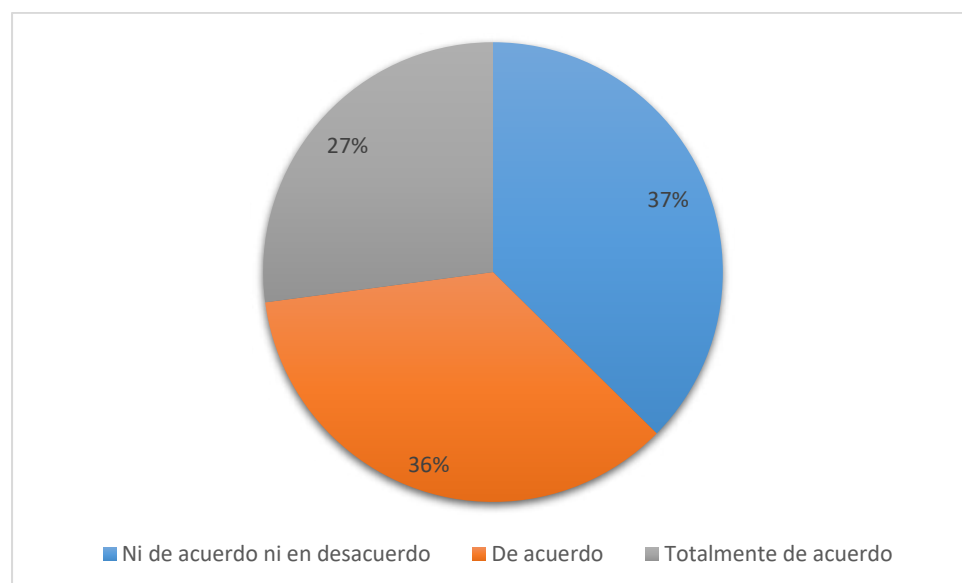
Tabla 24

Aplica el seguimiento de satisfacción, a través de las encuestas periódicas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	37,4
	De acuerdo	38	35,5
	Totalmente de acuerdo	29	27,1
	Total	107	100,0

Figura 19

Aplica el seguimiento de satisfacción, a través de las encuestas periódicas



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se realizan auditorías internas a los procesos de inventario en la institución. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 35.5%, posterior a ello están de acuerdo 29.0% y por último un 35.5% está totalmente de acuerdo.

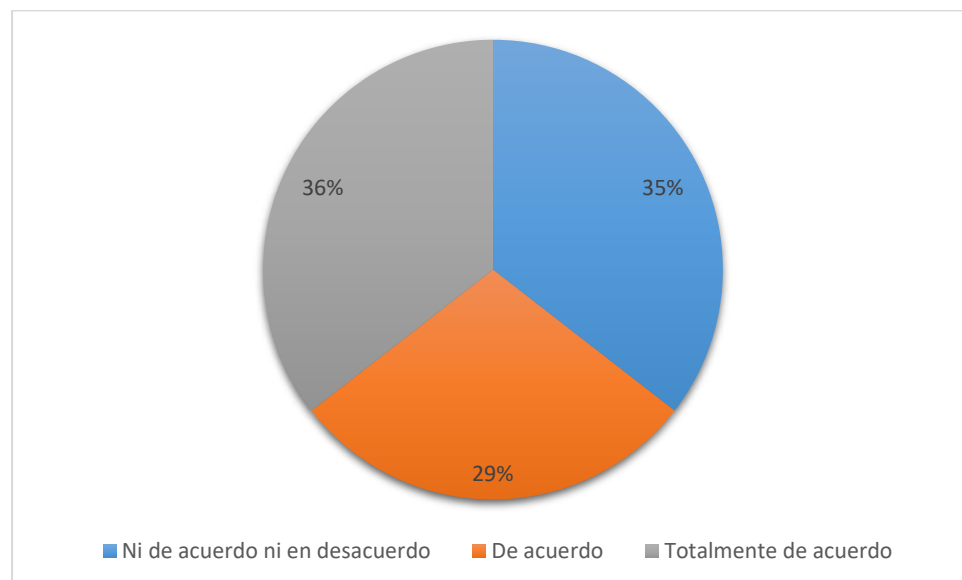
Tabla 25

Se realizan auditorías internas a los procesos de inventario en la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	35,5
	De acuerdo	31	29,0
	Totalmente de acuerdo	38	35,5
	Total	107	100,0

Figura 20

Se realizan auditorías internas a los procesos de inventario en la institución



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar el servicio. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 30.8%, posterior a ello están de acuerdo 35.5% y por último un 33.6% está totalmente de acuerdo.

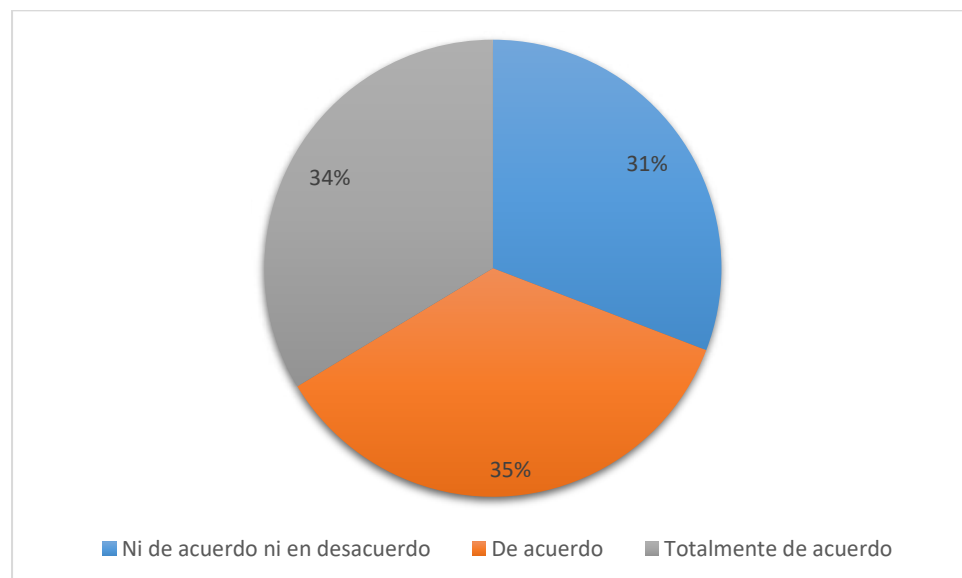
Tabla 26

Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar el servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	30,8
	De acuerdo	38	35,5
	Totalmente de acuerdo	36	33,6
	Total	107	100,0

Figura 21

Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar el servicio



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 33.6%, posterior a ello están de acuerdo 35.5% y por último un 30.8% está totalmente de acuerdo.

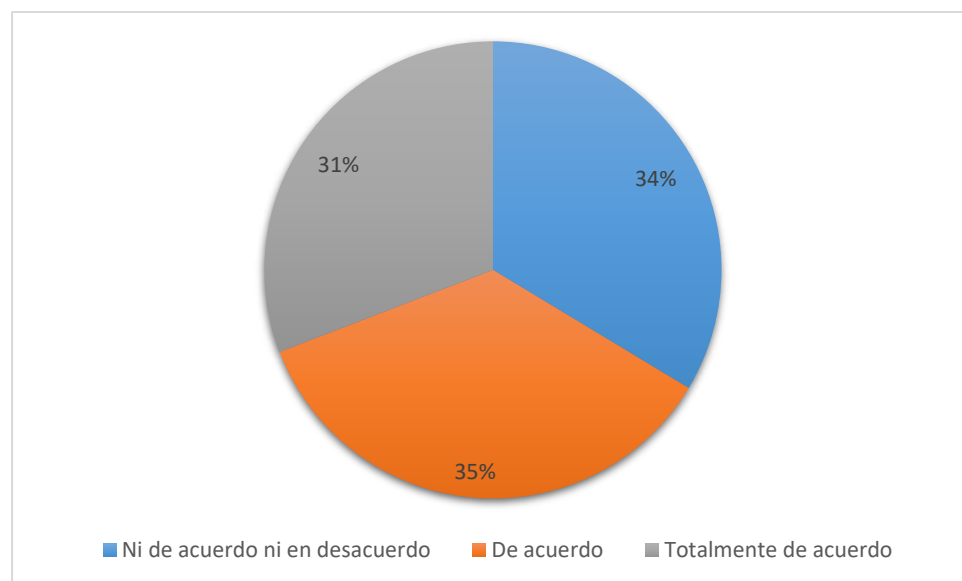
Tabla 27

Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	33,6
	De acuerdo	38	35,5
	Totalmente de acuerdo	33	30,8
	Total	107	100,0

Figura 22

Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si existen problemas asociados a la ejecución de los procesos de la institución. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 35.5%, posterior a ello están de acuerdo 30.8% y por último un 33.6% está totalmente de acuerdo.

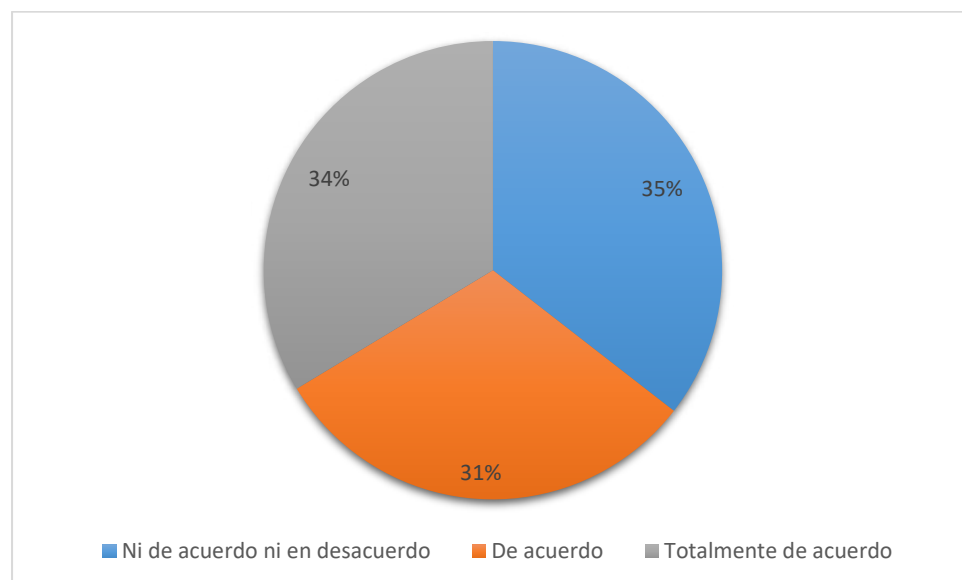
Tabla 28

Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos de la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	35,5
	De acuerdo	33	30,8
	Totalmente de acuerdo	36	33,6
	Total	107	100,0

Figura 23

Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos de la institución



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda la institución. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 26.2%, posterior a ello están de acuerdo 33.6% y por último un 40.2% está totalmente de acuerdo.

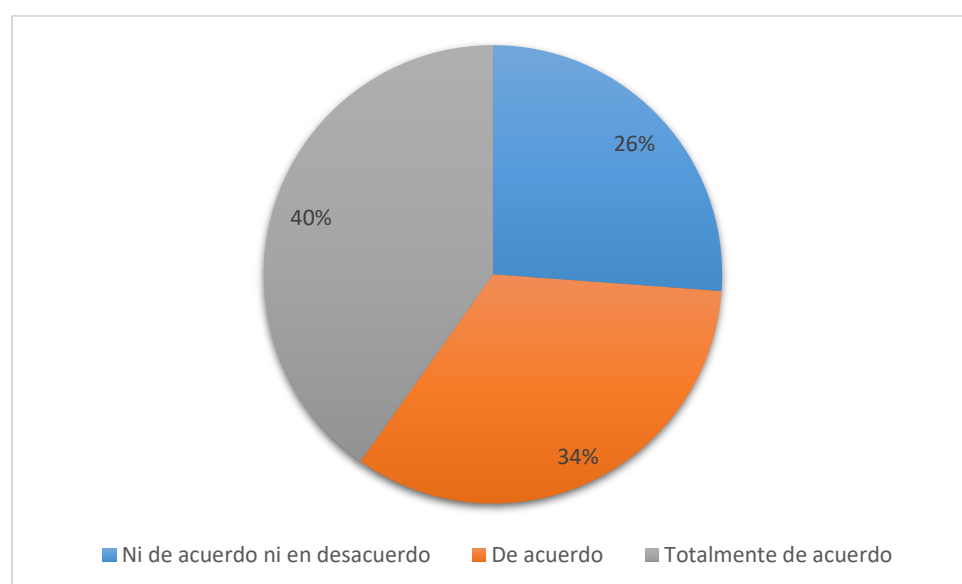
Tabla 29

Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	26,2
	De acuerdo	36	33,6
	Totalmente de acuerdo	43	40,2
	Total	107	100,0

Figura 24

Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda la institución



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 37.4%, posterior a ello están de acuerdo 35.5% y por último un 27.1% está totalmente de acuerdo.

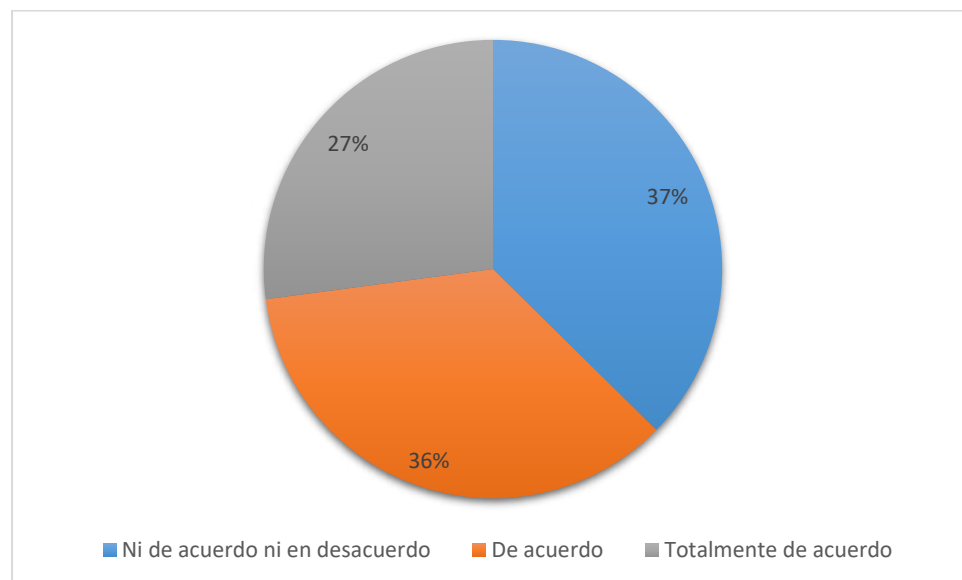
Tabla 30

Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	37,4
	De acuerdo	38	35,5
	Totalmente de acuerdo	29	27,1
	Total	107	100,0

Figura 25

Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 32.7%, posterior a ello están de acuerdo 30.8% y por último un 36.4% está totalmente de acuerdo.

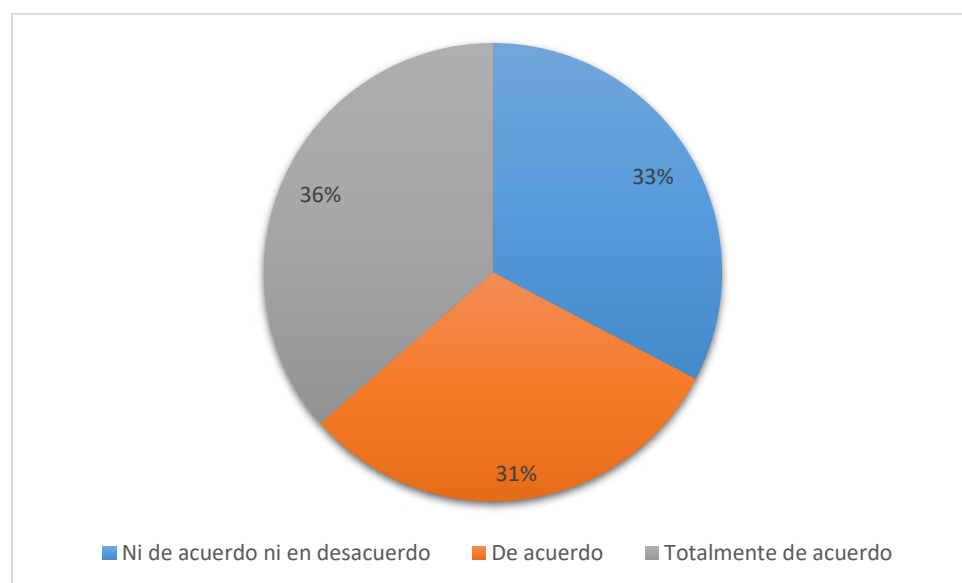
Tabla 31

Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	32,7
	De acuerdo	33	30,8
	Totalmente de acuerdo	39	36,4
	Total	107	100,0

Figura 26

Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se diseñan los procesos y procedimientos de elaboración de los productos o servicios que generan las áreas. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 32.7%, posterior a ello están de acuerdo 32.7% y por último un 34.6% está totalmente de acuerdo.

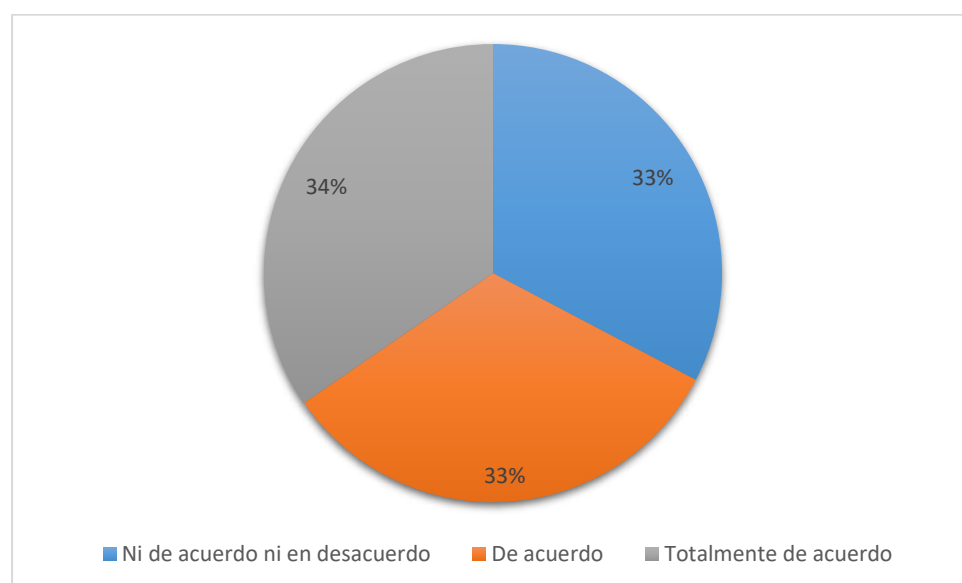
Tabla 32

Diseñan los procesos y procedimientos de elaboración de los productos o servicios que generan las áreas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	32,7
	De acuerdo	35	32,7
	Totalmente de acuerdo	37	34,6
	Total	107	100,0

Figura 27

Diseñan los procesos y procedimientos de elaboración de los productos o servicios que generan las áreas



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción del servicio prestado. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 33.6%, posterior a ello están de acuerdo 32.7% y por último un 33.6% está totalmente de acuerdo.

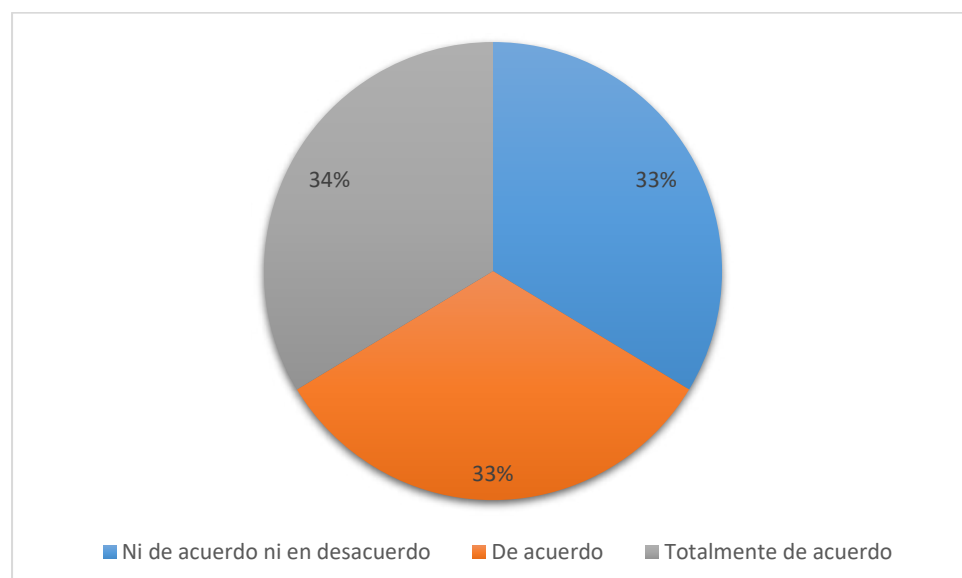
Tabla 33

Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	33,6
	De acuerdo	35	32,7
	Totalmente de acuerdo	36	33,6
	Total	107	100,0

Figura 28

Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción del servicio prestado



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si la eficiencia de su empresa es buena. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 27.1%, posterior a ello están de acuerdo 39.3% y por último un 33.6% está totalmente de acuerdo.

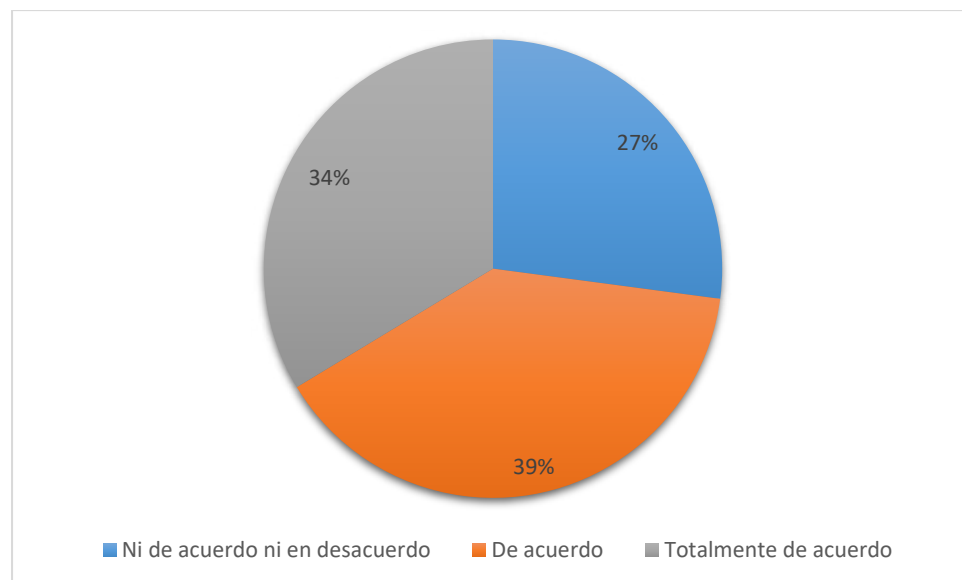
Tabla 34

La eficiencia de su empresa es buena

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	27,1
	De acuerdo	42	39,3
	Totalmente de acuerdo	36	33,6
	Total	107	100,0

Figura 29

La eficiencia de su empresa es buena



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se cumplen con las actividades a realizar de manera eficiente. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 32.7%, posterior a ello están de acuerdo 31.8% y por último un 35.5% está totalmente de acuerdo.

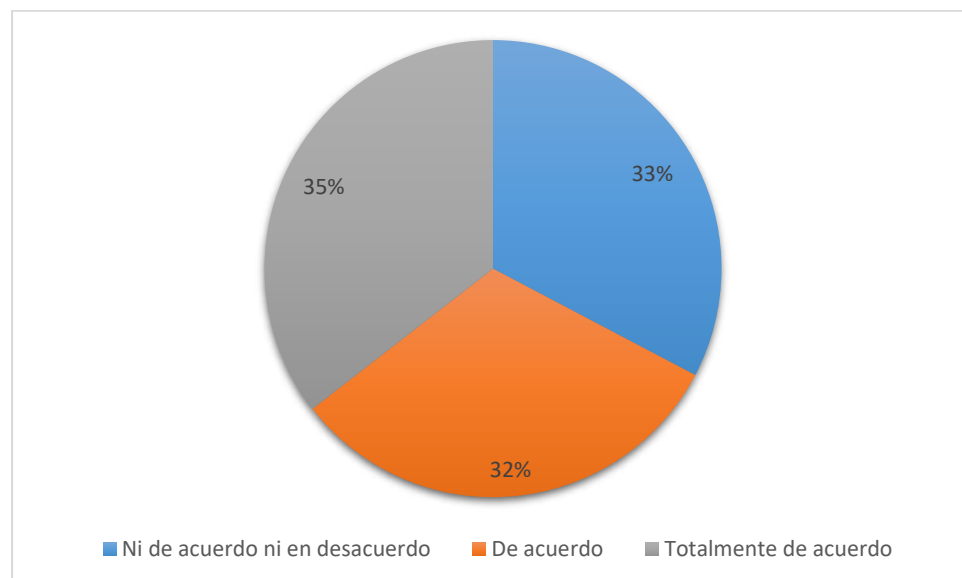
Tabla 35

Se cumplen con las actividades a realizar de manera eficiente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	32,7
	De acuerdo	34	31,8
	Totalmente de acuerdo	38	35,5
	Total	107	100,0

Figura 30

Se cumplen con las actividades a realizar de manera eficiente



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se aprovechan de la mejor manera los recursos utilizados. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 28.0%, posterior a ello están de acuerdo 29.0% y por último un 43.0% está totalmente de acuerdo.

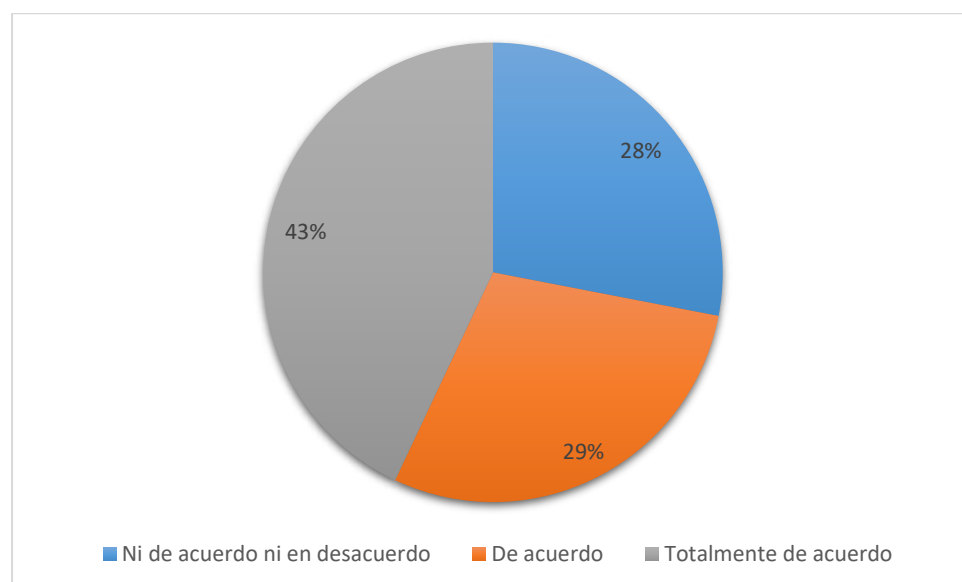
Tabla 36

Se aprovechan de la mejor manera los recursos utilizados.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	28,0
	De acuerdo	31	29,0
	Totalmente de acuerdo	46	43,0
	Total	107	100,0

Figura 31

Se aprovechan de la mejor manera los recursos utilizados.



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si se Se cumple con los resultados logrados. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 42.1%, posterior a ello están de acuerdo 29.0.% y por último un 29.0% está totalmente de acuerdo.

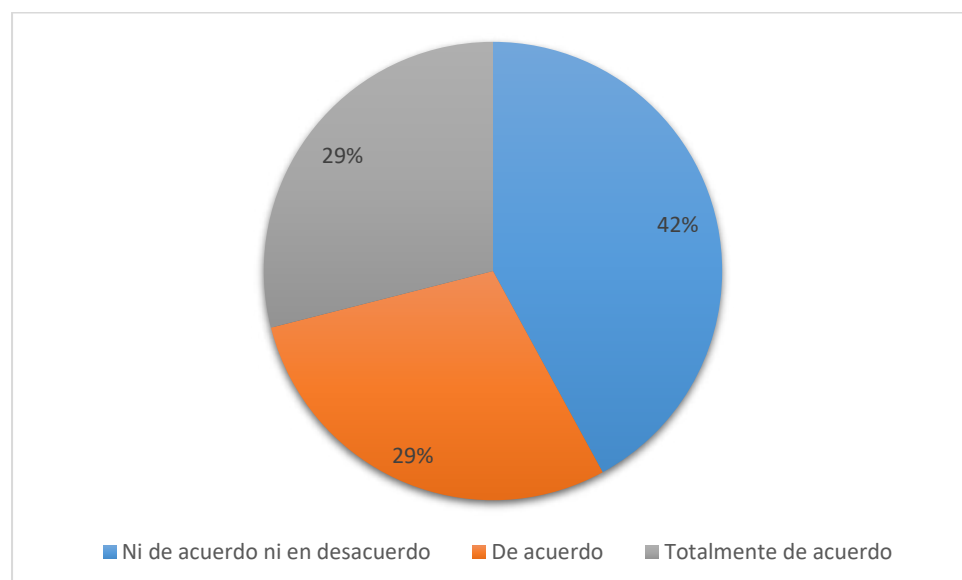
Tabla 37

Se cumple con los resultados logrados.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	42,1
De acuerdo	31	29,0
Totalmente de acuerdo	31	29,0
Total	107	100,0

Figura 32

Se cumple con los resultados logrados.



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si los objetivos planificados se cumplen en su totalidad. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 32.7%, posterior a ello están de acuerdo 29.9% y por último un 37.4% está totalmente de acuerdo.

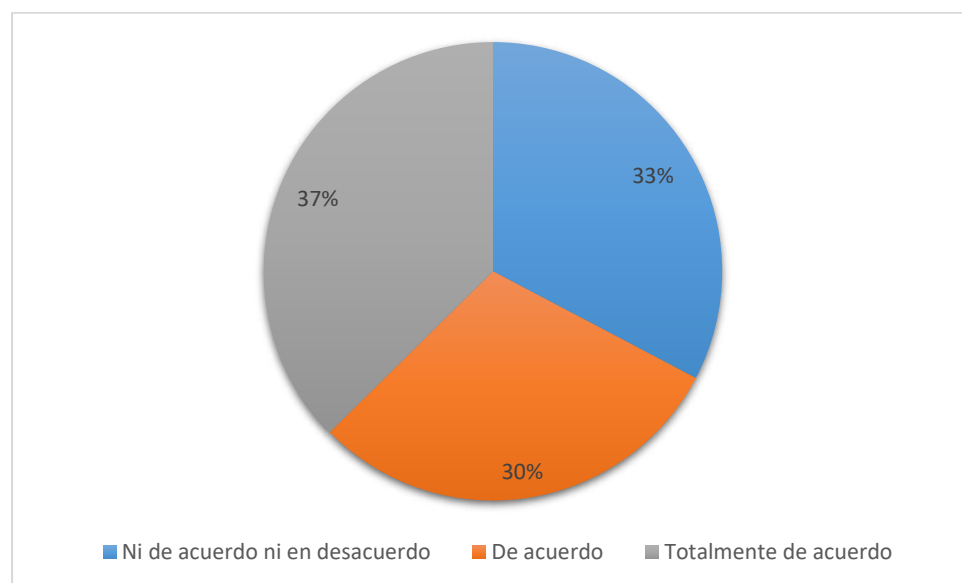
Tabla 38

Los objetivos planificados se cumplen en su totalidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	32,7
	De acuerdo	32	29,9
	Totalmente de acuerdo	40	37,4
	Total	107	100,0

Figura 33

Los objetivos planificados se cumplen en su totalidad.



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si el nivel de calidad de los servicios de su empresa es bueno. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 34.6%, posterior a ello están de acuerdo 32.7% y por último un 32.7% está totalmente de acuerdo.

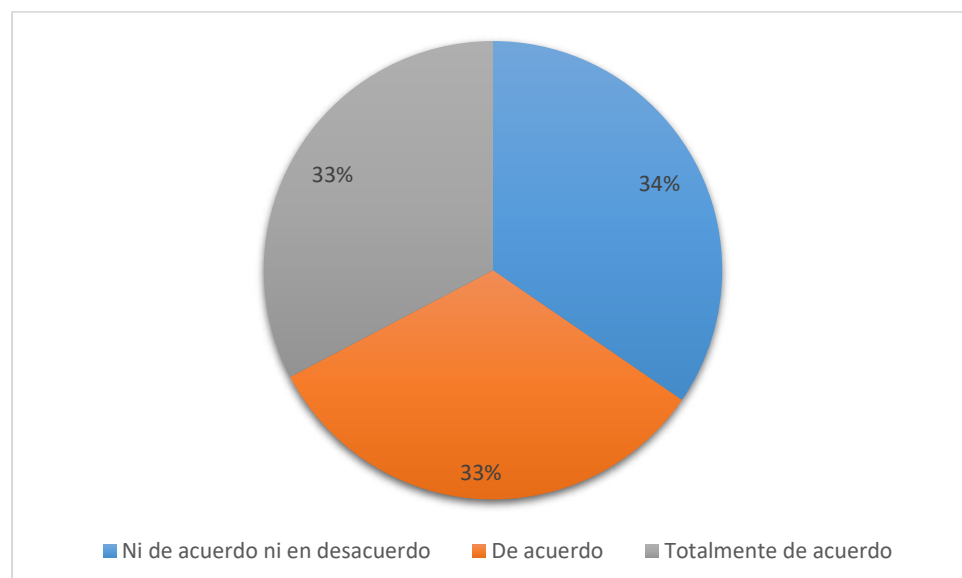
Tabla 39

El nivel de calidad de los servicios de su empresa es bueno.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	34,6
	De acuerdo	35	32,7
	Totalmente de acuerdo	35	32,7
	Total	107	100,0

Figura 34

El nivel de calidad de los servicios de su empresa es bueno.



De acuerdo con los resultados que se muestra en la tabla sobre si la cantidad de servicios brindados por su empresa son regulares. El porcentaje de persona que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es 31.8%, posterior a ello están de acuerdo 38.3% y por último un 29.9% está totalmente de acuerdo.

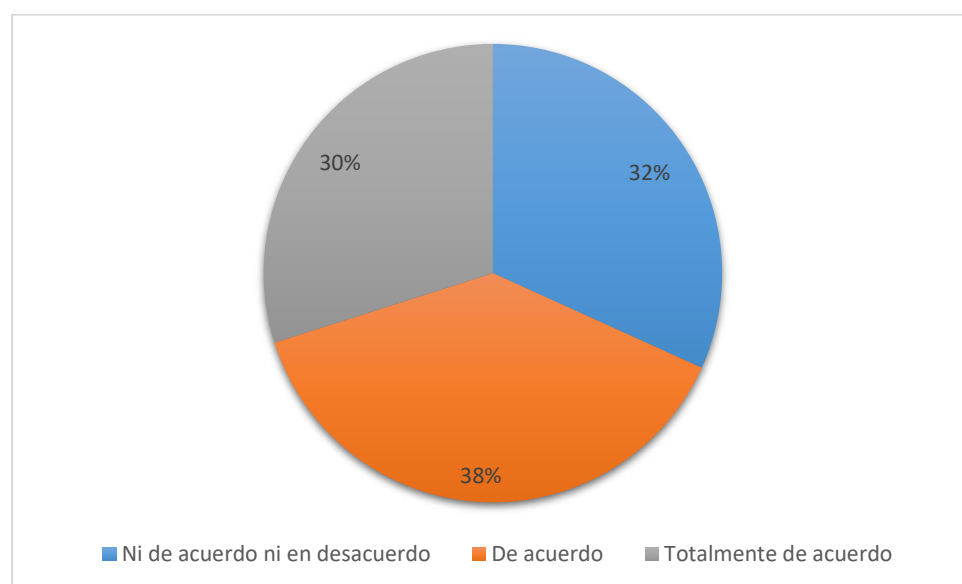
Tabla 40

La cantidad de servicios brindados por su empresa son regulares

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	31,8
	De acuerdo	41	38,3
	Totalmente de acuerdo	32	29,9
	Total	107	100,0

Figura 35

La cantidad de servicios brindados por su empresa son regulares



De la encuesta, respecto a la pregunta ¿Cuál considera usted es la dimensión más importante de la gestión por procesos? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 27,1% de los participantes indicaron que “intervenir” es la dimensión más importante de la gestión por procesos. Mientras que el 26,2%, respondieron “planificar”, el 24,3%, verificar y finalmente, el 22,4 % consideraron ejecutar como la dimensión más importante para la gestión por procesos.

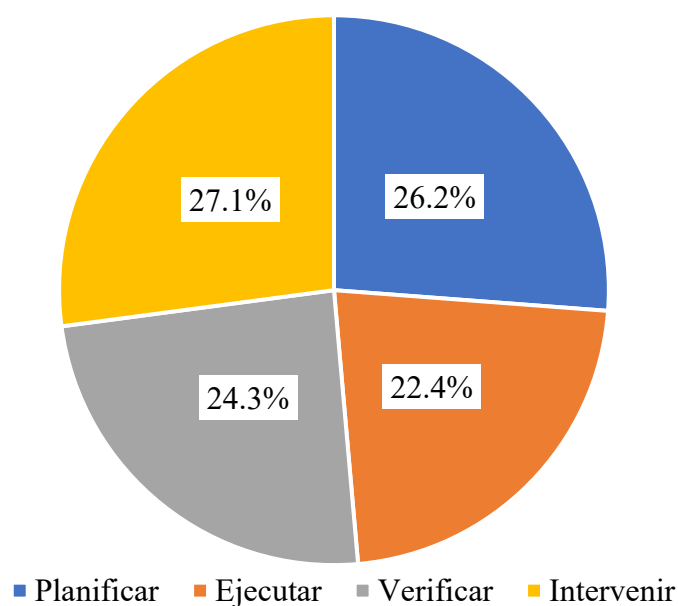
Tabla 41

Frecuencia respecto a la dimensión más importante de la gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Planificar	28	26.2
	Ejecutar	24	22.4
	Verificar	26	24.3
	Intervenir	29	27.1
	Total	107	100.0

Figura 36

Frecuencia respecto a la dimensión más importante de la gestión por procesos



De la encuesta, respecto a la pregunta ¿Cuál considera usted es el indicador más importante de la planificación de la gestión por procesos? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 51,4% de los participantes consideraron a la definición de actividades como el indicador de mayor relevancia. Mientras que el resto, 48,6%, señalaron como el indicador más importante a la formulación y programación del plan operativo.

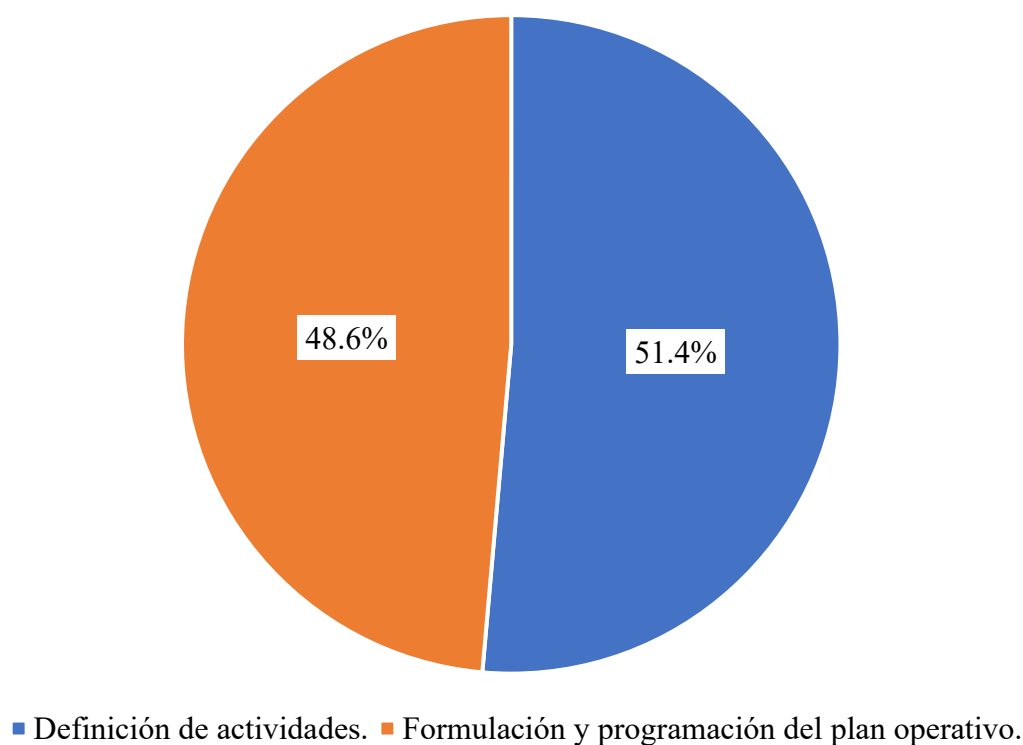
Tabla 42

Frecuencia respecto al indicador más importante de la planificación de la gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Definición de actividades.	55	51.4
	Formulación y programación del plan operativo.	52	48.6
	Total	107	100.0

Figura 37

Frecuencia respecto al indicador más importante de la planificación de la gestión por procesos



De la encuesta, respecto a la pregunta ¿Cuál considera usted es el indicador más importante de la ejecución de la gestión por procesos? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 49,5% de los participantes consideraron a los Instrumentos de intervención de las actividades como el indicador de mayor relevancia. Mientras que el resto, 50,5%, señalaron como el indicador más importante a la ejecución de acciones para la realización de las actividades.

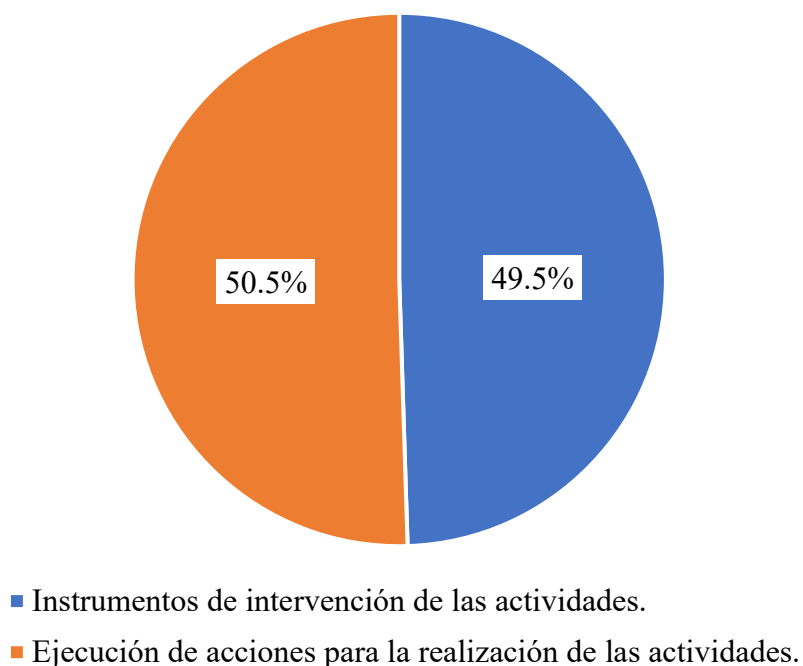
Tabla 43

Frecuencia respecto al indicador más importante de la ejecución de la gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Instrumentos de intervención de las actividades.	53	49.5
	Ejecución de acciones para la realización de las actividades.	54	50.5
	Total	107	100.0

Figura 38

Frecuencia respecto al indicador más importante de la ejecución de la gestión por procesos



De la encuesta, respecto a la pregunta ¿Cuál considera usted es el indicador más importante de la verificación de la gestión por procesos? se logra apreciar que el 35,5% de los participantes consideraron al análisis de las causas potenciales de las problemáticas como el indicador de mayor importancia. Mientras que el 33,6%, respondieron seguimiento de la ejecución de actividades, los restantes, 30,8%, consideraron a la medición de los resultados de cumplimiento programado como el indicador más importante.

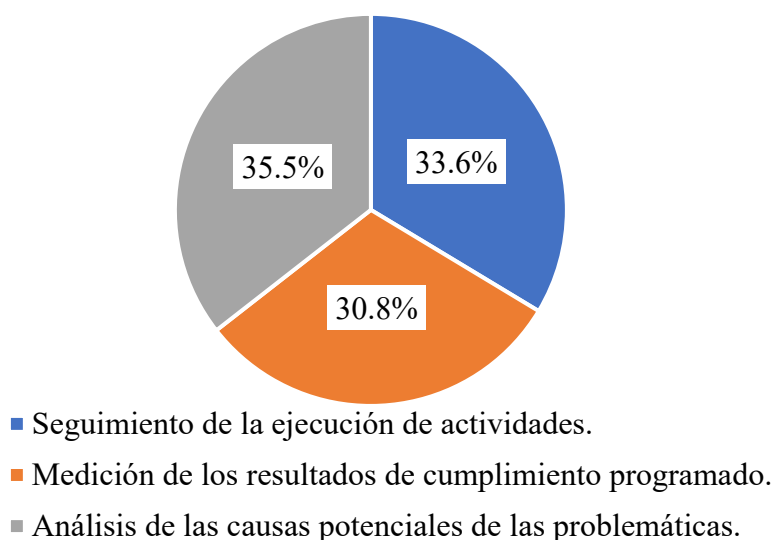
Tabla 44

Frecuencia respecto al indicador más importante de la verificación de la gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Seguimiento de la ejecución de actividades.	36	33.6
	Medición de los resultados de cumplimiento programado.	33	30.8
	Análisis de las causas potenciales de las problemáticas.	38	35.5
	Total	107	100.0

Figura 39

Frecuencia respecto al indicador más importante de la verificación de la gestión por procesos



De la encuesta, respecto a la pregunta ¿Cuál considera usted es el indicador más importante de la intervención de la gestión por procesos? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 52,3% de los participantes consideraron a la proposición de soluciones correctivas como el indicador de mayor relevancia. Mientras que el resto, 47,7%, señalaron como el indicador más importante a la implementación de acciones de mejora a los procesos.

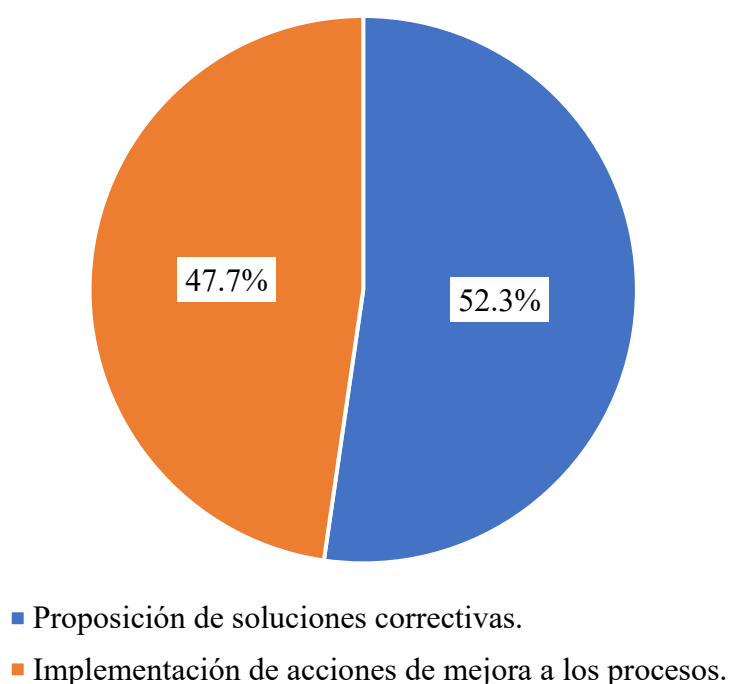
Tabla 45

Frecuencia respecto al indicador más importante de la intervención de la gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Proposición de soluciones correctivas.	56	52.3
	Implementación de acciones de mejora a los procesos.	51	47.7
	Total	107	100.0

Figura 40

Frecuencia respecto al indicador más importante de la intervención de la gestión por procesos



De la encuesta, respecto a la pregunta ¿Cuál considera usted es la dimensión más importante de la productividad de las empresas constructoras? se logra apreciar, en la tabla y la figura, que el 40,2% de los participantes consideraron a la eficacia como la dimensión más importante de la productividad de las empresas constructoras. Mientras que el 36,4%, respondieron efectividad, los restantes, 23,4%, consideraron a la eficiencia como la dimensión más importante de la productividad de las empresas constructoras.

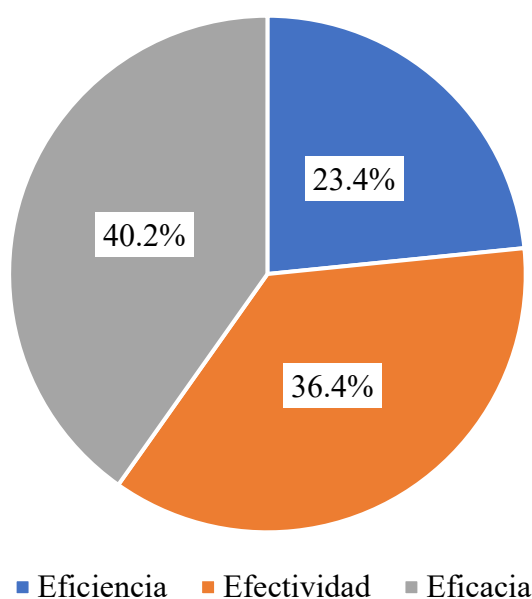
Tabla 46

Frecuencia respecto a la dimensión más importante de la productividad de las empresas constructoras

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Eficiencia	25	23.4
	Efectividad	39	36.4
	Eficacia	43	40.2
	Total	107	100.0

Figura 41

Frecuencia respecto a la dimensión más importante de la productividad de las empresas constructoras



De la encuesta, respecto a la pregunta ¿Cuál considera usted es el indicador más importante de la eficiencia de las empresas constructoras? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 55,1% de los participantes consideraron al aprovechamiento de los recursos utilizados como el indicador de mayor relevancia. Mientras que el resto, 44,9%, señalaron como el indicador más importante de la eficiencia de las empresas constructoras al cumplimiento de actividades.

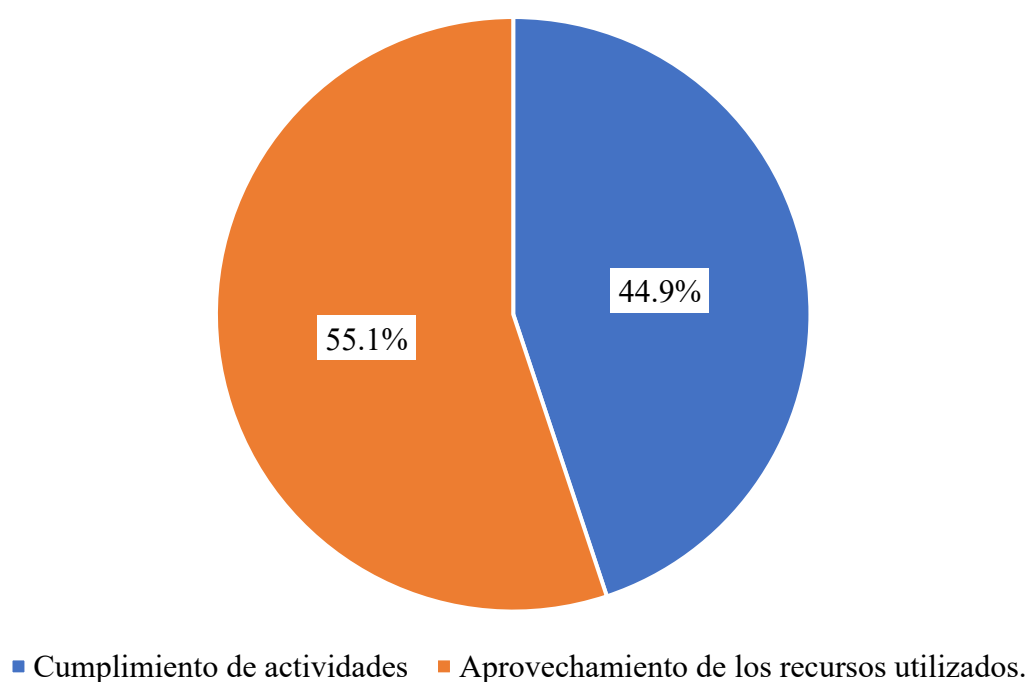
Tabla 47

Frecuencia respecto al indicador más importante de la eficiencia de las empresas constructoras

		Frecuencia	Porcentaje
	Cumplimiento de actividades	48	44.9
Válido	Aprovechamiento de los recursos utilizados.	59	55.1
	Total	107	100.0

Figura 42

Frecuencia respecto al indicador más importante de la eficiencia de las empresas constructoras



De la encuesta, respecto a la pregunta ¿Cuál considera usted es el indicador más importante de la efectividad de las empresas constructoras? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 51,4% de los participantes consideraron al cumplimiento de resultados logrados como el indicador de mayor relevancia. Mientras que el resto, 48,6%, señalaron como el indicador más importante de la efectividad de las empresas constructoras al cumplimiento de objetivos planificados.

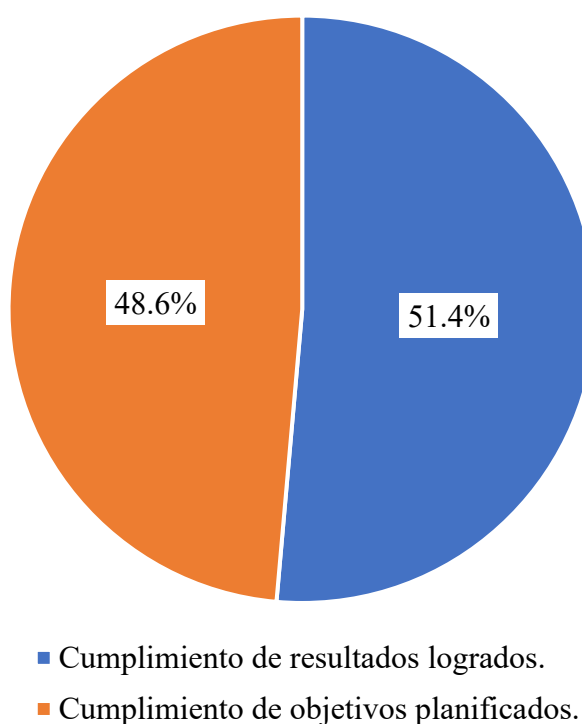
Tabla 48

Frecuencia respecto al indicador más importante de la efectividad de las empresas constructoras

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumplimiento de resultados logrados.	55	51.4
	Cumplimiento de objetivos planificados.	52	48.6
	Total	107	100.0

Figura 43

Frecuencia respecto al indicador más importante de la efectividad de las empresas constructoras



De la encuesta, respecto a la pregunta ¿Cuál considera usted es el indicador más importante de la eficacia de las empresas constructoras? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 50,5% de los participantes consideraron al nivel de calidad como el indicador de mayor relevancia. Mientras que el resto, 49,5%, señalaron como el indicador más importante de la eficacia de las empresas constructoras a la cantidad producida.

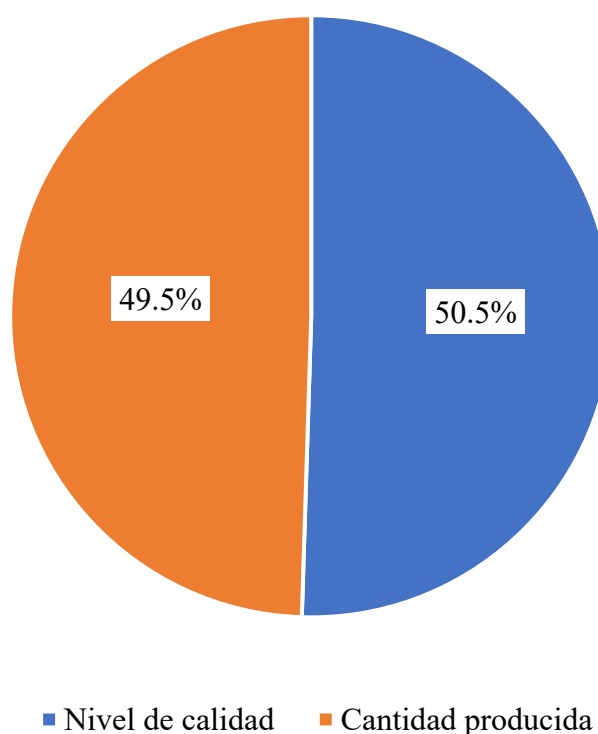
Tabla 49

Frecuencia respecto al indicador más importante de la eficacia de las empresas constructoras

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel de calidad	54	50,5
	Cantidad producida	53	49,5
	Total	107	100,0

Figura 44

Frecuencia respecto al indicador más importante de la eficacia de las empresas constructoras



V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Castillejo (2017) se ha demostrado la existencia de una asociación entre la eficacia de la empresa constructora y su enfoque del control de calidad. Para investigar la relación entre el sistema de gestión de la calidad de la empresa constructora y su nivel de productividad, se aplicó una metodología cuantitativa, utilizando una arquitectura que no incluía pruebas directas, sino transaccionales. La recopilación de información se alcanzó por medio de los instrumentos validados por la apreciación de tres expertos; para el estudio interno se utilizó alfa de Cronbach, posteriormente se recopiló y procesó los datos, a través del Rho de Spearman, en donde se pudo concluir que, de acuerdo con las variables de estudio, se ha demostrado que la incorporación de un Sistema de Gestión de la Calidad a las operaciones de la empresa de construcción aumenta significativamente la producción. Adicionalmente en el presente trabajo logro determinar que Existe mejora de la gestión por proceso en la productividad de las empresas constructoras de lima en el año 2019. por lo que en el procesamiento de datos se logró obtener un $R = 0.795^{**}$ y un $p < 0,005$.

Schreiber y Vásquez (2016) recomendaron un enfoque de liderazgo centrado en los procesos para las medianas empresas de la sección de la madera y los bienes relacionados con la madera como método eficaz para la programación y el seguimiento operativos. Aumentar la credibilidad en el mercado y la productividad son dos objetivos primordiales de esta estrategia. De esta manera busca una interpretación apropiada del contexto actual, recopilando la información que acceda a conocer cómo marchan o proceden las personas, conjuntos de individuos o cosas, en el contexto real. Se concluye que la Gestión por Procesos presenta diversas preeminencias, tales como: mejora de la distribución de los procesos de manera constante, buscando tenazmente la manera de optimizarlos; terminar con barreras de diversas áreas prácticas, dado que la metodología se enfoca al cliente y permite agrupar diversas áreas,

incremento del trabajo grupal del personal, en el que agrupa las áreas la organización convirtiéndose de manera más productiva para indicar alguna diferenciación, aumenta la calidad para la competencia y permanencia en mercado, descartando diversos errores, mejorando los recursos, entre otros.; y finalmente la optimización de la productividad, permite trabajar todas las áreas en equipo, creando una concordancia de forma eficiente, desarrollando un incremento del nivel de productividad. Sin embargo, la investigación actual logro determinar que Existe mejora por procesos en la eficiencia de las empresas ingenieras. Comprobando pro medio del $R = 0.610^{**}$ y el $p < 0,005$.

Ponce (2016) elaboró un plan para aplicar la optimización de procesos con el objetivo de aumentar la productividad en la industria textil. La estrategia de investigación incluía analizar los problemas existentes. Con el fin de crear las métricas, los indicadores y las herramientas necesarias para aplicar un enfoque metódico que promueva la mejora continua, primero se evaluó la versión actual del proceso (AS-IS) y, a continuación, se construyó un proceso optimizado (TO-BE) para identificar las áreas esenciales de mejora (Gap). Por último, se determinó que saldría menos mercancía defectuosa si se implanta la gestión por procesos, además de que aumentaría la utilización de la capacidad como consecuencia del compromiso del sistema con la mejora constante. Este estudio confirma la existencia de una mejor gestión por procesos, que ha contribuido a aumentar la eficiencia de las empresas constructoras de Lima. Demostrando a través del $R = 571^{**}$ y un p-valor menor al valor teórico.

Castro (2018) el propósito de este estudio fue sugerir un enfoque de estandarización para la producción de mandarinas por parte de las MYPE de la zona de Huaral. El objetivo principal de esta metodología es impulsar la productividad de la industria. Llegando a la conclusión, en el que 67 entrevistas desarrolladas, se identificaron que la quinta parte de los productores de mandarinas se encuentran disconformes con la calidad del producto. Este resultado es consecuencia de que no poseen con los controles apropiados en el que les permita

conservar un producto modelo que no retrase mucho en ciertas particularidades o rasgos tales como coloración, acides, sabor, dimensión, entre etc. Adicionalmente en el presente trabajo logro determinar que Existe mejora de la gestión por procesos en la eficacia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019. por lo que en el procesamiento de datos se logró obtener un Rho de Spearman de 0. 724** y p-valor de 0,000.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Dado los resultados de $R=0,795^{**}$ y $p=0,000$, se puede concluir que la gestión por procesos ha incrementado la productividad de las empresas constructoras de Lima Metropolitana en el 2019.
- 6.2. Se logró concluir que, la industria de la construcción en el área metropolitana de Lima 2019 ha sido más eficiente gracias a nuevos procedimientos. Las estadísticas ($R=0,610^{**}$, $p=0,000$) respaldan esta afirmación.
- 6.3. Se logró concluir que ha existido un incremento en la efectividad de la gestión por procesos en las empresas constructoras metropolitanas de Lima en el año 2019. Las estadísticas que sustentan esta afirmación son $R=0,571^{**}$ y $p=0,000$.
- 6.4. Se encuentra que las empresas constructoras del área metropolitana de Lima 2019, mejoraron su eficacia en la gestión por procesos con un $R=0,724^{**}$ y $p=0,000$ que lo corroboran.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Es recomendable efectuar una gestión por procesos, en el que permita a concientizar la cultura organizacional que permita demostrar visiblemente el cumplimiento de los objetivos con respecto a la satisfacción del cliente.
- 7.2. Aplicar de metodologías actualizadas, con el propósito de optimizar aspectos clave para la estabilidad de la organización, su incremento y progreso en el mercado, optimizando la productividad, su competencia y la rentabilidad de la empresa.
- 7.3. Poner en marcha la estrategia de gestión de procesos para crear nuevas aperturas, en el que permitan la distinción de la empresa y competitividad, estableciendo objetivos a establecidos.
- 7.4. Se ha aconsejado al sector de la construcción que adopte un enfoque de gestión basado en procesos, determinando los movimientos que no adicionan un valor específico a los servicios prestados que ofrece la empre, de esta manera, optimizar el beneficio de recursos y la disminución de los costos que no agregan valor.

VIII. REFERENCIAS

- Advíncula, S. (2019). *Gestión por procesos y su influencia en la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC, Cercado de Lima, 2019*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42912>
- Albi, E. (1992). Evaluación de la eficiencia pública. El control de eficiencia del Sector Público. *Dialnet*, 120, 299-316. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=38413>
- Ander-Egg, E. (2003). *Repensando la investigación-acción participativa*. Grupo Editorial Lumen Humanista.
- Becerra, J. (2018) *Gestión de procesos para la mejora de la productividad en la gestión de proyectos de construcción, empresa CYJ constructores y contratistas S.A.C*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27676/Becerra_FJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calvache, G. (2018). *Incremento de la Productividad basado en un modelo de gestión por procesos en la empresa Poliacrilart*. [Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional. Quito]. Repositorio Institucional EPN. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/19737/1/CD-9140.pdf>
- Carrasco, J. (2011). *La Gestión de Procesos, alineación con la estrategia*. McGraw-Hill.
- Castellnou, R. (29 de octubre de 2021). La necesidad de gestión de procesos. *Captio*. <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- Castelo, Á., Inca, A., Ríos, E. & Torres, G. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia Digital*, 3(2.6), 495-514. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>

- Castillejo, R (2017). *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14943>
- Castro, C (2018). *Propuesta de un modelo de estandarización de procesos productivos para las Mypes productoras de mandarinas en el distrito de Huaral con el objetivo de incrementar la productividad a través de la aplicación de la gestión por procesos y el control de la producción*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625165/Castro_CK.pdf?sequence=4
- Chase, R., Aquilano, N. y Jacobs, R. (2009). *Administración de Operaciones. Producción y cadena de suministros*. McGraw-Hill.
- Chávez, T (2013). *Eficiencia y productividad de los subsectores líderes de la industria manufacturera en México: un enfoque DEA*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Estado De México]. Repositorio Institucional UAEMEX.
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/94375>
- Chumbiauca, W (2016). *Propuesta de Mejora en el Proceso Productivo de una empresa que fabrica hielo*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621571>
- Cortez, L. y Neill, D. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Ediciones UTMACH.

- Cuevas, J. (2021). *Plan de mejora basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador]. Repositorio Institucional UPS.
- Del Solar (2014). *Sistemas de Gestión de Calidad. Metodología para implementar proyectos de mejora continua para la reducción de los defectos de construcción en edificación de viviendas.* [Tesis de grado, Universidad Politécnica de Madrid]. Repositorio Institucional UPM. <https://oa.upm.es/id/eprint/29365>
- Diccionario de Psicología Científica y Filosófica (s.f.) *Explicación de los principales conceptos, tesis y escuelas en el área de la Psicología.* <https://www.e-torredebabel.com/Psicologia/Vocabulario/Verificacion-Contrastacion.htm>
- Eneque, K. y Tello, J. (2020). *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa “Comercio Industria y Servicios GMV E.I.R.L.* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7755>
- Fernández, A. y Ramírez, L. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A & B.* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4068>
- Gaibor, A. y Uquillas, G. (2022). *La gestión por procesos y la productividad en la empresa SEGUVID Ambato - Ecuador.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Institucional UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8861>

- Galindo, K (2021). *Gestión por procesos para mejorar el desempeño Organizacional de una empresa constructora*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2946/T037-73815662-T%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guivar, J., Heredia, J. y Panchillo, E. (2021). *Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima – 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Institucional UPA. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO%20-%20GUIVAR%20-%20HEREDIA.pdf?sequence=1>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill.
- Hotmart (27 de diciembre de 2022). *Planificación de actividades: Ejemplos sobre la organización del trabajo en equipo*. <https://hotmart.com/es/blog/planificacion>
- Ibañez, A. (29 de septiembre de 2020). Validar/verificar: ¿Cuál es la diferencia? *IBRO Academy*. <https://academy.ibro-cvm.com/es/blog/validar-verificar-diferencia-b27.html>
- Jaramillo, D. (29 de setiembre de 2020). Eficiencia, Eficacia, Efectividad: Porqué necesitamos poner en práctica estas 3 palabras. *Engormix*. <https://www.engormix.com/porcicultura/articulos/eficiencia-eficacia-efectividad-porque-t46052.htm>
- Jiménez, W., (1982). *Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa*. FCE.
- Juez, P. (1995). *Instrumentos de análisis de la eficacia en el Sector Sanitario*. II Encuentro de Economía Pública. Universidad de Salamanca. Comunicación

- López, A (2018). *Propuesta de implementación de la gestión por procesos para reducir los tiempos operativos en la dirección de servicios, procesos y gestión del cambio del ministerio de minería*. [Tesis de grado, Pontífice Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio Institucional PUCE. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14524>
- Maliza, A. y Torres, M. (2021). *Modelo de gestión por procesos en la Empresa Impresión*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional PUCE. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3372>
- Marin, C. (26 de enero de 2021). ¿Con cuál de las tres “E” te identificas más? *Blog seas*. <https://www.seas.es/blog/varios/con-cual-de-las-tres-e-te-identificas-mas/>
- Mayurí, J. (2015) El marketing y la ventaja competitividad en los alumnos de FCA-UNMSM, comparada con los alumnos de administración de la Universidad de los Estudios de Bérgamo. *Rev.de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, 18(36), pp. 31-38. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/1728-2969_bc28607c74a82a64e1979f53d4d1286c
- Miranda, W. (2021). *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa Zetta Comunicadores – Sede Lurín*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/be0c18c8-d7cd-4e47-9b72-9b39a8243bfe>
- Montero, M (2011). *El Concepto de Intervención Social desde una Perspectiva Psicológico Comunitaria*. 1(1), pp. 54-76. <http://www.mec-edupaz.unam.mx/index.php/mecedupaz/article/view/30702>
- Morán G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación* (1ª ed.). Pearson educación. <https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvarado-metodos-de-investigacion-1ra.pdf>

- Fuentes, S (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. [Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar]. Crai Landivar, red de bibliotecas. <https://biblioteca.url.edu.gt/>
- Pérez, J. (2012). *Gestión por Procesos* (5ª ed.). ESIC EDITORIAL.
- Planas, I. (2005). *Principales mecanismos de evaluación económica de políticas públicas*. Ekonomiaz, 60(1), pp. 98-121.
- Ponce, K (2016). *Propuesta De Implementación De Gestión Por Procesos Para Incrementar Los Niveles De Productividad En Una Empresa Textil*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/620981>
- Puertas, D (2016). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la empresa Energy Palma S.A.* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Ecuador]. Repositorio Institucional PUCE. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12232/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, A., Ampa, I. y Ramírez K. (2007). *Tecnología de la investigación (1ª ed.)*. Editorial Moshera SRL.
- Rázuri, H. (2021). *Gestión por procesos para la productividad en la empresa Ingesagua, Lambayeque*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61032>

Ríos, M. (2018). *Propuesta de mejora en la productividad de mano de obra y equipos del proceso ejecución de obra del área de operaciones en empresa especializada en construcciones civiles de instalación del servicio de agua en sistemas de irrigación*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622894/RIOS_QM.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Rodríguez, J (2015). *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el Hospital “Dr. Rafael Rodríguez Zambrano”, en el Año 2013*. [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16982>

Salvador, V. (1994). *El control de gestión. Diferentes modelos. Indicadores de gestión de servicios públicos*. Dirección General de la Función Pública.

Schreiber, B. y Vásquez, S. (2016). *Propuesta de un modelo de éxito de planeamiento y control de la producción, basado en la gestión por procesos de las medianas empresas del sector maderero de productos de primera transformación, que permita ser competitivo y sostenible en el mercado aplicando la filosofía “Just in Time” a través de la metodología Pull*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622545/Schreiber_RB.pdf?sequence=5

Silva, A. (10 de mayo de 2022). *Las 3E (Eficiencia, Eficacia y Efectividad)*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/las-3eeficiencia-eficacia-y-efectividad-alvaro-silva-sanchez>

- Ulloa, J. (2022). *Gestión por procesos para el área de producción de la empresa INDUAL*. [Tesis de pregrado, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional UAZUAY. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/12579>
- Valenzuela, R (2017). *Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10000/Valenzuela_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vergara, W (2017). *Diseño de un sistema de control de gestión para alinear la planificación de la estrategia y la ejecución operacional en CHCR Construcción S.A.* (Tesis de maestría). [Tesis de grado, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional UCHILE. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144759/Diseno-de-un-sistema-de-control-de-gestion-para-alinear-la-planificacion-de-la-estrategia-y-la.pdf?sequence=1>
- Westreicher, G. (25 de agosto de 2020). Planificación. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>
- Zamora, T (2011). *El proceso de Verificación: Conceptos Básicos*. Tercer Taller Nacional MDL.

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA															
Problema General ¿La gestión por procesos mejorara la productividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019?	Objetivo General Determinar si la gestión por procesos mejorara la productividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019	Hipótesis General La gestión por procesos mejorara significativamente la productividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019.	Variable 1: Gestión por procesos <table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th></tr><tr><td rowspan="2">V1. Planificar</td><td>Definición de actividades.</td></tr><tr><td>Formulación y programación del plan operativo.</td></tr><tr><td rowspan="2">V2. Ejecutar</td><td>Instrumentos de intervención de las actividades.</td></tr><tr><td>Ejecución de acciones para la realización de las actividades.</td></tr><tr><td rowspan="3">V3. Verificar</td><td>Seguimiento de la ejecución de actividades.</td></tr><tr><td>Medición de los resultados de cumplimiento programado.</td></tr><tr><td>Análisis de las causas potenciales de las problemáticas.</td></tr><tr><td rowspan="2">V4. Intervenir</td><td>Proposición de soluciones correctivas.</td></tr><tr><td>Implementación de acciones de mejora a los procesos.</td></tr></table>	Dimensiones	Indicadores	V1. Planificar	Definición de actividades.	Formulación y programación del plan operativo.	V2. Ejecutar	Instrumentos de intervención de las actividades.	Ejecución de acciones para la realización de las actividades.	V3. Verificar	Seguimiento de la ejecución de actividades.	Medición de los resultados de cumplimiento programado.	Análisis de las causas potenciales de las problemáticas.	V4. Intervenir	Proposición de soluciones correctivas.	Implementación de acciones de mejora a los procesos.	Tipo de Investigación: Descriptiva Nivel de Investigación: Correlacional - transversal Métodos: Deductivo - cuantitativo Diseño de investigación: No experimental Población: La población de estudio es el total de empresas constructoras de Lima Metropolitana, el cual cuenta con 150 empresas constructoras de acuerdo al informe económico de la construcción,
Dimensiones	Indicadores																		
V1. Planificar	Definición de actividades.																		
	Formulación y programación del plan operativo.																		
V2. Ejecutar	Instrumentos de intervención de las actividades.																		
	Ejecución de acciones para la realización de las actividades.																		
V3. Verificar	Seguimiento de la ejecución de actividades.																		
	Medición de los resultados de cumplimiento programado.																		
	Análisis de las causas potenciales de las problemáticas.																		
V4. Intervenir	Proposición de soluciones correctivas.																		
	Implementación de acciones de mejora a los procesos.																		
Problemas específicos ¿La gestión por procesos mejorara la eficiencia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019? ¿La gestión por procesos mejorara la efectividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019? ¿La gestión por procesos mejorara la eficacia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019?	Objetivos específicos Determinar si la gestión por procesos mejorara la eficiencia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019. Determinar sila gestión por procesos mejorara la efectividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019 Determinar si la gestión por procesos mejorara la eficacia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019	Hipótesis específicas La gestión por procesos mejorara significativamente la eficiencia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019. La gestión por procesos mejorara significativamente la efectividad de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019. La gestión por procesos mejorara significativamente la eficacia de las empresas constructoras de lima metropolitana, 2019	Variable 2. Productividad de las empresas constructoras <table><tr><th>Dimensione s</th><th>Indicadores</th></tr><tr><td rowspan="2">V1. Eficiencia</td><td>Cumplimiento de actividades</td></tr><tr><td>Aprovechamiento de los recursos utilizados.</td></tr><tr><td rowspan="2">V2. Efectividad</td><td>Cumplimiento de resultados logrados.</td></tr><tr><td>Cumplimiento de objetivos planificados.</td></tr><tr><td rowspan="2">V3. Eficacia</td><td>Nivel de calidad</td></tr><tr><td>Cantidad producida</td></tr></table>	Dimensione s	Indicadores	V1. Eficiencia	Cumplimiento de actividades	Aprovechamiento de los recursos utilizados.	V2. Efectividad	Cumplimiento de resultados logrados.	Cumplimiento de objetivos planificados.	V3. Eficacia	Nivel de calidad	Cantidad producida	Muestra: La muestra de estudio se determinó en 107 profesionales que laboran en las empresas de construcción de Lima Metropolitana. La muestra fue de tipo aleatoria-sistemática				
Dimensione s	Indicadores																		
V1. Eficiencia	Cumplimiento de actividades																		
	Aprovechamiento de los recursos utilizados.																		
V2. Efectividad	Cumplimiento de resultados logrados.																		
	Cumplimiento de objetivos planificados.																		
V3. Eficacia	Nivel de calidad																		
	Cantidad producida																		

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, de acuerdo al cuadro de codificación. Por favor, conteste con su opinión sincera, es su opinión la que cuenta y por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Gestión por procesos		1	2	3	4	5
01	Identifica los problemas de la institución que determinan sus objetivos y metas.					
02	Identifica las funciones y responsabilidades de los colaboradores a todo nivel ocupacional.					
03	Los procedimientos para realizar el inventario y la conservación de los bienes y muebles están definidos.					
04	Participa en el proceso de las exposiciones e investigaciones de la institución.					
05	Considera que la institución programa actividades y eventos relacionados a sus procesos de inventario, catalogación, conservación.					
06	Identifica los servicios que ofrece la institución					
07	Ha participado en la formulación de procesos inventario y catalogación					
08	Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo de su empresa					
09	Participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios)					
10	Existen guías o protocolos de Identificación y Conservación de los bienes y muebles de la institución.					

11	Considera la necesidad de un manual de procedimiento para la institución					
12	Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según su competencia en la institución.					
13	Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en la institución					
14	Existe la asistencia técnica en los procesos de Identificación y Conservación de los bienes y muebles					
15	Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores					
16	Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la institución					
17	Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas					
18	Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de la institución					
19	Aplica el seguimiento de satisfacción, a través de las encuestas periódicas					
20	Se realizan auditorías internas a los procesos de inventario en la institución					
21	Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar el servicio					
22	Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas					
23	Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos de la institución					
24	Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda la institución					
25	Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia					
26	Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando					

	mecanismos de verificación en tus acciones diarias					
27	Diseñan los procesos y procedimientos de elaboración de los productos o servicios que generan las áreas					
28	Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción del servicio prestado					
Productividad de las empresas constructoras		1	2	3	4	5
29	La eficiencia de su empresa es buena					
30	Se cumplen con las actividades a realizar de manera eficiente					
31	Se aprovechan de la mejor manera los recursos utilizados.					
32	Se cumple con los resultados logrados.					
33	Los objetivos planificados se cumplen en su totalidad.					
34	El nivel de calidad de los servicios de su empresa es bueno.					
35	La cantidad de servicios brindados por su empresa son regulares.					
Marque con una (x) la alternativa que considera la más adecuada para cada pregunta.						
36	¿Cuál considera usted es la dimensión más importante de la gestión por procesos?					
	a	Planificar				
	b	Ejecutar				
	c	Verificar				
	d	Intervenir				
37	¿Cuál considera usted es el indicador más importante de la planificación de la gestión por procesos?					
	a	Definición de actividades.				
	b	Formulación y programación del plan operativo.				
38	¿Cuál considera usted es el indicador más importante de la ejecución de la gestión por procesos?					
	a	Instrumentos de intervención de las actividades.				
	b	Ejecución de acciones para la realización de las actividades.				
39	¿Cuál considera usted es el indicador más importante de la verificación de la gestión por procesos?					
	a	Seguimiento de la ejecución de actividades.				
	b	Medición de los resultados de cumplimiento programado.				
	c	Análisis de las causas potenciales de las problemáticas.				

40	¿Cuál considera usted es el indicador mas importante de la intervencion de la gestion por procesos?	
	a	Proposición de soluciones correctivas.
	b	Implementación de acciones de mejora a los procesos.
41	¿Cuál considera usted es la dimensión más importante de la productividad de las empresas constructoras?	
	a	Eficiencia
	b	Efectividad
	c	Eficacia
42	¿Cuál considera usted es el indicador mas importante de la eficiencia de las empresas constructoras?	
	a	Cumplimiento de actividades
	b	Aprovechamiento de los recursos utilizados.
43	¿Cuál considera usted es el indicador mas importante de la efectividad de las empresas constructoras?	
	a	Cumplimiento de resultados logrados.
	b	Cumplimiento de objetivos planificados.
44	¿Cuál considera usted es el indicador mas importante de la eficacia de las empresas constructoras?	
	a	Nivel de calidad
	b	Cantidad producida

Anexo C. Ficha de validación de instrumento por juicio de experto



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION (Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Bazán Briceño José Luis
 1.2. Grado académico: Ingeniero Industrial
 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de EUPG-UNFV
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta
 1.5. Título de la Investigación: "GESTION POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE LIMA METROPOLITANA, 2019"
 1.6. Autor(a) del Instrumento: Muñoz del Castillo, Franchesca Modesta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Baja 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61%-80%	Muy buena 81%-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la especialidad					90%
4. Organización	Existe una organización lógica					90%
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación					90%
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.					90%
8. Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores					90%
9. Metodología	La formulación responde a la investigación					90%
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

a) Deficiente ☐ b) Baja ☐ c) Regular ☐ d) Buena ☐ e) Muy Buena ☒

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, mayo 2022

MG. JOSE LUIS BAZAN BRICEÑO
Firma y Nombre de Experto



**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**FICHA DE VALIDACION
(Juicio de Experto)**

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres:** Sánchez Camargo, Mario Rodolfo
 1.2. **Grado académico:** Maestro en Metodología de la investigación
 1.3. **Cargo e Institución donde labora:** Docente de EUPG-UNFV
 1.4. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Encuesta
 1.5. **Título de la Investigación:** "GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE LIMA METROPOLITANA, 2019"
 1.6. **Autor(a) del Instrumento:** Muñoz del Castillo, Franchesca Modesta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Baja 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61%-80%	Muy buena 81%-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la especialidad					90%
4. Organización	Existe una organización lógica					90%
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación					90%
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.					90%
8. Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores					90%
9. Metodología	La formulación responde a la investigación					90%
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

a) Deficiente ☐ b) Baja ☐ c) Regular ☐ d) Buena ☐ e) Muy Buena ☒

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, mayo 2022

MG. MARIO RODOLFO SANCHEZ CAMARGO
Firma y Nombre de Experto



**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**FICHA DE VALIDACION
(Juicio de Experto)**

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Pajuelo Camones, Carlos Heraclides
 1.2. Grado académico: Maestro en Administración
 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de EUPG-UNFV
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta
 1.5. Título de la Investigación: "GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE LIMA METROPOLITANA, 2019"
 1.6. Autor(a) del Instrumento: Muñoz del Castillo, Franchesca Modesta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Baja 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61%-80%	Muy buena 81%-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la especialidad					90%
4. Organización	Existe una organización lógica					90%
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación					90%
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.					90%
8. Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores					90%
9. Metodología	La formulación responde a la investigación					90%
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

a) Deficiente ☐ b) Baja ☐ c) Regular ☐ d) Buena ☐ e) Muy Buena ☒

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, mayo 2022

MG. CARLOS HERACLIDES PAJUELO CAMONES
Firma y Nombre de Experto