

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**REDISEÑO DE PROCESOS DE EJECUCION DE OBRAS PARA
MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA HM
CONTRATISTAS S.A. - 2018 - HUARAZ**

Tesis

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Br. Cabosmalon Becerra, Cindy Grissel

Br. Flores Neira, Arcelia Roxana

Asesor:

Mg. Jiménez Ubillus, Víctor

Trujillo – Perú

2019

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte. OFM

Fundador y Gran Canciller de la UCT Benedicto XVI

RP. Dr. Jhon Joseph Lydon Mc Hugh. OSA

Rector y Vice Gran Canciller

Dra. Sandra Mónica Olano Bracamonte

Vicerrectora Académica

RP. Mg. Hipólito Purizaca Sernaqué

Sub-Gerente General

Ing. Marco Antonio Dávila Cabrejos

Gerente de Administración y Finanzas

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz, Phd.

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Director del Instituto de Investigación

Aprobación de la tesis

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Cindy Grissel, Cabosmalon Becerra y Arcelia Roxana, Flores Neira**, denominada:

“REDISEÑO DE PROCESOS DE EJECUCION DE OBRAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA HM CONTRATISTAS S.A. - 2018 - HUARAZ”



Mg. Víctor Jiménez Ubillus
ASESOR



Dr. Manuel Urcia Cruz
JURADO
PRESIDENTE



Mg. Mirha Armas Chang
JURADO

VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, Mg. Victor Jiménez Ubillús con DNI N° 18208490, en mi calidad de asesor del trabajo de titulación sobre el tema “Rediseño de procesos de ejecución de obras para mejorar la calidad de servicio de la empresa HM contratistas SA, 2018 – Huaraz; desarrollado por Cindy Grissel Cabosmalon Becerra con DNI N° 47622643 y Arcelia Roxana Flores Neira con DNI N° 71071704, egresados de la carrera de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el reglamento de titulación, de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en el normativo para la presentación de trabajo de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.



Mg. Víctor Jiménez Ubillús
ASESOR



Acta de Evaluación de Titulación Profesional por Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis

En la ciudad de Trujillo, a los 18 días del mes de Julio del 2019, siendo las 13:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar el Examen de Titulación Profesional de Licenciado(a) en

Administración

(Indicar la Carrera Profesional)

Especialidad:

(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(I) (la)

Bachiller: Cabosmalón Becerra, Cindy Grissel

(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

Rediseño de procesos de ejecución de obras para mejorar la calidad de servicio de la empresa HM Contratistas SA, 2018 - Huaraz

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO

(Aprobado o desaprobado (*))

por

Unanimidad

(En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**))

emitiéndose el calificativo final de Dieciocho

(Letras)

18

(Números)

Siendo las 14:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Dr. Urcia Cruz, Manuel

(Dr. Mg. o Lic). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Secretario: Mg. Armas Chang, Mirtha

(Dr. Mg. o Lic). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Vocal: Mg. Jiménez Ubillús, Víctor

(Dr. Mg. o Lic). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

(* Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(**) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20



Acta de Evaluación de Titulación Profesional por Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis

En la ciudad de Trujillo, a los 18 días del mes de Julio del 2019, siendo las 13:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar el Examen de Titulación Profesional de Licenciado(a) en

Administración

(Indicar la Carrera Profesional)

Especialidad:

(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: Flores Neira, Arcelia Roxana

(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

Rediseño de procesos de ejecución de obras para mejorar la calidad de servicio de la empresa HM contratistas SA, 2018 - Huaraz

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO

(Aprobado o desaprobado (**))

por

Unanimidad

(En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**))

emitiéndose el calificativo final de

Dieciocho

(Letras)

18

(Números)

Siendo las 14:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Dr. Urcia Cruz, Manuel

(Dr. Mg. o Lic). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Secretario: Mg. Armas Chang, Mirtha

(Dr. Mg. o Lic). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Vocal: Mg. Jiménez Ubilla, Víctor

(Dr. Mg. o Lic). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(**) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20

REDISEÑO DE PROCESOS DE EJECUCION DE OBRAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA HM CONTRATISTAS S.A. - 2018 - HUARAZ

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

1%

★ bdigital.uao.edu.co

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo

ANEXO 1:

FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN

A: Carlos Alfredo Cerna Moñoz

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo Nosotros (as)

Cindy Grissel Cabosmalon Becerra y Arnelia Roxana Flores Neira

Autor (es) de la investigación titulada:

"Rediseño de Procesos de Ejecución de Obras para Mejorar la
Calidad de Servicio de la Empresa H11 Contratistas S.A.-2018-Huancayo"

Sustentada y aprobada el 18 de Julio del 2019 para optar el Grado

Académico/ Título Profesional de:

Administración

CEDO LOS DERECHOS a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada (s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Datos del investigador (a)

Cindy Grissel Cabosmalon Becerra

DNI: 47622643

Teléfono Celular 949065709

Email cindy.cabosmalon@gmail.com

Firma 

Datos del investigador (a)

Arcelia Roxana Flores Neira

DNI: 71071704

Teléfono Celular 920379170

Email roxana.floresneira@gmail.com

Firma 

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Cabosmalon Becerra, Cindy Grissel con DNI N° 47622643 y Flores Neira, Arcelia Roxana con DNI N° 71071704, egresadas de la carrera profesional de Administración perteneciente a la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.

Declaro bajo juramento que:

1. Somos autoras del presente trabajo de investigación, titulado “Rediseño de procesos de ejecución de obras para mejorar la calidad de servicio de la empresa HM Contratistas SA, 2018 – Huaraz”. La misma que se presentó para optar el título de Licenciado de Administración.
2. La presente investigación es de carácter original, no ha sido plagiada, para el cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes a consultar.
3. La investigación presentada no ha sido publicada en su anterioridad y los datos numéricos fueron recolectados en base a la aplicación de las encuestas a los trabajadores de la empresa HM Contratistas S.A.
4. Así mismo, el presente trabajo de investigación no afecta ni atenta contra los derechos de terceros, por tal motivo al evaluar la originalidad de la investigación por medio del programa TURNITIN se tuvo como resultado un 18% de similitud.

Por lo expuesto mediante el presente documento asumo ante la universidad cualquier responsabilidad producto de la originalidad y veracidad del contenido.



Br. Cindy Grissel Cabosmalon Becerra
Autora



Br. Arcelia Roxana Flores Neira
Autora

Dedicatoria

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida.

A mis padres por su amor y apoyo incondicional, que han sabido formarme con buenos sentimientos y valores, no sé dónde me encontraría de no ser por su ayuda, compañía y amor.

De igual forma dedico esta tesis a mi amada abuela, su cariño, su amor y sus manifestaciones de afecto, fue una gran bendición de Dios.

A mi hermana Rashell por siempre estar presente y a mi tía Marianella por su gran apoyo en lo largo de mi carrera universitaria.

Cindy

A Dios por su amor incondicional.

A mis padres por haberme formado como la persona que soy, muchos de mis logros se los debo a ellos.

A mis hijos por motivarme constantemente a alcanzar mis anhelos y culminar con este gran objetivo.

Roxana

Agradecimientos

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado la fuerza y el valor para culminar esta etapa de mi vida.

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por la confianza y el apoyo brindado, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi asesor por su profesionalismo y calidad humana que ponen en alto la labor del docente universitario.

Cindy

A Dios, por permitirme llegar hasta acá, por nunca desampararme y brindarme lo mejor a lo largo de mi vida.

A mis padres por el gran esfuerzo económico y moral que me permitieron no decaer en el camino y siempre seguir adelante para cumplir mis objetivos. Por apoyarme en cumplir con excelencia el desarrollo de esta tesis que no fue fácil, pero su amor y comprensión han hecho posible que esto se haga realidad.

Gracias a mis maestros de la universidad, ya que sus enseñanzas fueron prioridad en mi aprendizaje como profesional.

Roxana

Resumen

La presente investigación tiene por finalidad rediseñar el proceso de ejecución de obras para mejorar la calidad de servicio de la empresa HM Contratistas SA, ubicada en la ciudad Huaraz. Se debe principalmente por la falta de control que existe en sus obras, como también porque no se está cumpliendo con los plazos contractuales en la culminación de las obras. El objetivo de esta investigación es determinar si el rediseño de procesos de ejecución de obras – año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A. incide en la calidad de servicio. El tipo de investigación es No Experimental – Descriptiva – Correlacional. Los instrumentos que se emplearon fueron 2 encuestas tanto para rediseño de procesos y calidad de servicio, para ello se tomó una muestra total de 18 colaboradores. Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas nos indican que ambas variables se encuentran en un nivel desfavorable. Se concluye que el rediseño de procesos incide positivamente en la calidad de servicio de la ejecución de las obras de la empresa HM Contratistas S.A. – 2018, confirmándose la hipótesis de relación entre ambas variables, en ese sentido, es necesario que la empresa tome medidas correctivas en estandarizar sus actividades de la ejecución de las obras y rediseñar dicho proceso de tal manera que cumplan los tiempos señalados y por consiguiente con la culminación de la obra dentro de los plazos contractuales.

Palabras clave: Rediseño de procesos y calidad de servicio

Abstract

The purpose of this research is to redesign the process of execution of works to improve the quality of service of the company HM Contratistas SA, located in the city of Huaraz. It is mainly due to the lack of control that exists in their works, as well as because they are not complying with the contractual deadlines in the completion of the works. The objective of this investigation is to determine if the redesign of processes of execution of works - year 2018 of the company HM Contratistas S.A. affects the quality of service. The type of research is Non-Experimental - Descriptive - Correlational. The instruments used were 2 surveys for both process redesign and service quality, for which a total sample of 18 employees was taken. The results obtained from the applied surveys indicate that both variables are at an unfavorable level. It is concluded that the redesign of processes has a positive impact on the quality of service of the execution of the works of the company HM Contratistas S.A. - 2018, confirming the hypothesis of relationship between both variables, in this sense, it is necessary that the company take corrective measures to standardize their activities of the execution of the works and redesign the process in such a way that they comply with the times indicated and therefore with the completion of the work within the contractual deadlines.

Keywords: Redesign of processes and quality of service

Índice de contenidos

Autoridades	ii
Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Índice de contenidos	x
Índice de tablas y figuras.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Formulación del problema	6
I.3. Justificación e importancia de la investigación.....	6
I.4. Justificación de la investigación.....	7
I.5. Hipótesis.....	8
II. MARCO TEÓRICO	9
II.1. Antecedentes	9
II.2. Bases Teóricas.....	12
1. Rediseño de procesos	12
2. Calidad de servicio	15
II.3. Definición de Términos Básicos	19
III. MATERIALES Y METODOS	22
III.1. Población.....	22
III.2. Muestra.....	22
III.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
III.4. Métodos y procedimientos de análisis de datos	25
III.5. Matriz de Operacionalización de variables	27
III.6. Diseño de Investigación	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
VIII. LISTA DE REFERENCIAS	41

IX. ANEXOS..... 43

Índice de tablas y figuras

Figuras

Figura 1: Diagrama de Ishikawa: Problemática de la Empresa HM Contratistas Generales S.A.	5
Figura 2: Rediseño de Procesos	31
Figura 3: Rediseño de procesos según sus dimensiones, se visualiza las dimensiones de manera individual y se ubican en el nivel favorable, medio y desfavorable, cabe precisar que al unificar las tres (3) dimensiones se desprende que el rediseño de procesos obtiene 89%, de manera general se observa que está en un nivel desfavorable (promedio = 35). De lo cual se puede determinar que la empresa no cuenta con procesos adecuados que les permita brindar servicios de calidad en la ejecución de sus obras.	32
Figura 4: Calidad de servicio	33
Figura 5: Calidad de servicio según sus dimensiones, se visualiza las dimensiones de manera individual y se ubican en el nivel medio y desfavorable, asimismo la calidad de servicio obtiene 67%, de manera general se observa que está en un nivel desfavorable (promedio = 21.1). En ese sentido, se puede determinar que las entidades contratantes no se encuentran satisfechas con el servicio que brinda la empresa en la ejecución de sus obras y esto se debe a la falta de estandarización en sus procesos especialmente en la ejecución de sus obras.	35
Figura 6: ¿Se cuenta con un proceso aprobado para la ejecución de las obras?.....	48
Figura 7: ¿Las actividades del proceso cuentan con tiempos estandarizados?	49
Figura 8: ¿Dentro del proceso se cuenta con plazos para realizar la compra de sus materiales?	50
Figura 9: ¿Cuentan con proveedores seleccionados?	51
Figura 10: ¿Realizan la planificación de las compras de a nivel de todas sus obras?	52
Figura 11: ¿Controlan que los materiales que llegan a obra cumplan con las especificaciones técnicas requeridas?	53
Figura 12: ¿Existe un control de plazos para que los materiales lleguen a obra en el tiempo estimado?.....	54
Figura 13: ¿Realizan un control de materiales solicitados llegan en su totalidad?	55
Figura 14: ¿Verifican que los materiales cuenten con los protocolos de inspección de calidad?.....	56
Figura 15: ¿Realizan un inventario de la recepción de materiales que llegan a obra para la etapa del proceso de ejecución?.....	57
Figura 16: ¿Realizan seguimiento a las órdenes de compra emitidas para sus diferentes obras?.....	58
Figura 17: ¿Realizan un seguimiento diario de los tiempos programados en su calendario de ejecución de obra?.....	59
Figura 18: ¿Cuentan con un programa de mantenimiento para sus herramientas y equipos que se encuentra en obra?.....	60
Figura 19: ¿Cuentan con indicadores de gestión para evaluar la ejecución de la obra?.....	61
Figura 20: ¿Realizan seguimiento a las actividades planificadas en obra que se ejecutaran en el día?.....	62
Figura 21: ¿Cuenta con las herramientas necesarias para la ejecución de las obras?	63
Figura 22: ¿Cuenta con todos los implementos de seguridad?.....	64
Figura 23: ¿Las actividades de la ejecución de obra se encuentran estandarizadas?	65
Figura 24: ¿Culminan la obra dentro del plazo de ejecución contractual?.....	66
Figura 25: ¿Han sido penalizados por no realizar la entrega de la obra dentro del plazo contractual?	67

Figura 26: ¿Cuándo suscriben su Acta de Recepción provisional de obras estas cuentan con observaciones?	68
Figura 27: ¿Con que frecuencia culmina sus obras dentro del plazo contractual?.....	69
Figura 28: ¿Todos los materiales que ingresa a obra de acuerdo a las especificaciones establecidas son aceptados por su ente contratante?	70
Figura 29: ¿Solicito ampliación de plazo por falta de liquidez de su empresa?.....	71
Figura 30: ¿Con que frecuencia sus obras son penalizadas por seguridad?	72
Figura 31: Organigrama de la Empresa HM Contratistas S.A.	74
Figura 32: Mapa de procesos propuesta para la Empresa HM Contratistas S.A.....	75
Figura 33: Proceso Gestión de Operaciones propuesto para la Empresa HM Contratistas S.A..	78
Figura 34: Sub Proceso propuesto de Ejecución de Obra para la Empresa HM Contratistas S.A..	80

Tablas

Tabla 1: Proyectos de Inversión 2017 - 2019.....	2
Tabla 2: Proyectos de Inversión 2018 - 2019.....	3
Tabla 3: Tablas de Valoración Encuesta Rediseño de Procesos	23
Tabla 4: Tablas de Valoración Encuesta Calidad de Servicio.....	24
Tabla 5: Matriz de Operacionalización	27
Tabla 6: Rediseño de procesos	30
Tabla 7: Rediseño de procesos según sus dimensiones.....	31
Tabla 8: Calidad de servicio.....	33
Tabla 9: Calidad de servicio según sus dimensiones	34
Tabla 10: Medidas Estadísticas	35
Tabla 11: Medidas de correlación Pearson entre las variables rediseño de procesos y calidad de servicio	36
Tabla 12: Medidas de correlación Spearman entre las variables rediseño de procesos y calidad de servicio	36
Tabla 13: Matriz de Consistencia.....	43
Tabla 14: Juicio de Expertos	44
Tabla 15: ¿Se cuenta con un proceso aprobado para la ejecución de las obras?.....	48
Tabla 16: ¿Las actividades del proceso cuentan con tiempos estandarizados?.....	49
Tabla 17: ¿Dentro del proceso se cuenta con plazos para realizar la compra de sus materiales?.....	50
Tabla 18: ¿Cuentan con proveedores seleccionados?	51
Tabla 19: ¿Realizan la planificación de las compras de a nivel de todas sus obras?	52
Tabla 20: ¿Controlan que los materiales que llegan a obra cumplan con las especificaciones técnicas requeridas?	53
Tabla 21: ¿Existe un control de plazos para que los materiales lleguen a obra en el tiempo estimado?.....	54
Tabla 22: ¿Realizan un control de materiales solicitados llegan en su totalidad?.....	55
Tabla 23: ¿Verifican que los materiales cuenten con los protocolos de inspección de calidad?	56
Tabla 24: ¿Realizan un inventario de la recepción de materiales que llegan a obra para la etapa del proceso de ejecución?.....	57
Tabla 25: ¿Realizan seguimiento a las órdenes de compra emitidas para sus diferentes obras?	58
Tabla 26: ¿Realizan un seguimiento diario de los tiempos programados en su calendario de ejecución de obra?.....	59
Tabla 27: ¿Cuentan con un programa de mantenimiento para sus herramientas y equipos que se encuentra en obra?.....	60
Tabla 28: ¿Cuentan con indicadores de gestión para evaluar la ejecución de la obra?.....	61
Tabla 29: ¿Realizan seguimiento a las actividades planificadas en obra que se ejecutaran en el día?	62
Tabla 30: ¿Cuenta con las herramientas necesarias para la ejecución de las obras?.....	63
Tabla 31: ¿Cuenta con todos los implementos de seguridad?.....	64
Tabla 32: ¿Las actividades de la ejecución de obra se encuentran estandarizadas?.....	65
Tabla 33: ¿Culminan la obra dentro del plazo de ejecución contractual?	66
Tabla 34: ¿Han sido penalizados por no realizar la entrega de la obra dentro del plazo contractual?	67

Tabla 35: ¿Cuándo suscriben su Acta de Recepción provisional de obras estas cuenta con observaciones?	68
Tabla 36: ¿Con que frecuencia culmina sus obras dentro del plazo contractual?	69
Tabla 37: ¿Todos los materiales que ingresa a obra de acuerdo a las especificaciones establecidas son aceptadas por su ente contratante?	70
Tabla 38: ¿Solicito ampliación de plazo por falta de liquidez de su empresa?	71
Tabla 39: ¿Con que frecuencia sus obras son penalizadas por seguridad?	72
Tabla 40: Indicador Nivel de Cumplimiento del Proceso	81
Tabla 41: Indicador Nivel de Cumplimiento de Plazos Contractuales.....	81
Tabla 42: Indicador Nivel de Satisfacción de las Obras	82

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

A nivel mundial la generación de energía va en crecimiento y dentro de las centrales hidroeléctricas que generan más energía siempre se ubica el país de China con su central hidroeléctrica de Tres Gargantas de 22.500 MW. El año pasado, la central generó alrededor de 93.000 millones de kWh, llegando su factor de capacidad del 48%. En cambio, la central de Itaipu en Brasil, tuvo una capacidad de 14.000 MW, siendo su factor de capacidad del 84%, y generó 103.000 millones de kWh el año pasado, ocupando el primer lugar a nivel de todas las centrales, y quedando en segundo lugar la central Tres Gargantas. (Ojea, 2017)

El Estado Peruano actualmente viene generando obras de electrificación rural, así como también las diferentes empresas mineras y eléctricas a nivel nacional. De tal manera que la competencia a nivel de empresas constructoras y de servicio se está convirtiendo más competitivas en el mercado considerando que deben generar un valor agregado a cada servicio que brinda. Según el Diario Perú 21, señala que la cobertura eléctrica en el 2014 aumento en 47.8% en los últimos 20 años de acuerdo a lo informado por el Ministerio de Energía y Minas (MEM). El viceministro de Energía del MEM, Edwin Quintanilla, afirmó que con los proyectos de electrificación rural esperan cerrar el año con el 92.5% de cobertura. Con estas cifras se espera que para el 2020 la cobertura eléctrica llegue a casi el 100% a nivel nacional. (Perú21, 2014)

El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) en el Reporte de Inflación 2017-2019, señala que, en el sector eléctrico, la inversión estimada en proyectos adjudicados en concesión en 2017 al mes de octubre es de US\$ 376 millones. Proinversión ha anunciado proyectos por adjudicar en el periodo 2017-2019 que involucran una inversión de US\$10,7 mil millones. (BCRP, 2017, pág. 50)

Tabla 1: Proyectos de Inversión 2017 - 2019

(Millones de US\$)

	Inversión estimada
A. Adjudicados	3,655
Banda Ancha para la Conectividad Integral y Desarrollo Social de las regiones Amazonas, Ica, Lima, Junín, Puno, Moquegua y Tacna	538
Enlace 500 KV Mantaro-Nueva Yanango-Carapongo y SSEE Asociadas y Enlace 500 KV Nueva Yanango-Nueva Huánuco y SSEE Asociadas	272
Hidrovia Amazónica	95
Línea de Transmisión 220 KV Tintaya - Azángaro	12
Línea de Transmisión Aguaytía-Pucallpa 138 kV	9
Proyecto Minero Michiquillay	2,500
Terminal Portuario de Salaverry	229
B. Por Adjudicar	3,233
B.1 Convocados	1,649
Masificación de Uso de Gas Natural - Distribución de Gas Natural por Red de Ductos en las Regiones de Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, Junín y Cusco, Puno y Ucayali	350
Obras de Cabecera y Conducción para el Abastecimiento de Agua Potable para Lima	600
Longitudinal de la sierra tramo 4: Huancayo-Izcuchaca-Mayoc-Ayacucho y Ayacucho-Andahuaylas-Puente Sahuinto/Dv. Pisco-Huaytará-Ayacucho.	464
Ferrocarril Huancayo - Huancavelica	235
B.2 Por Convocar	1,584
Parque Industrial Ancón	500
Instalación de Banda Ancha para San Martín, La Libertad, Pasco, Huánuco, Arequipa, y Áncash.	359
Enlace 500 Kv La Niña - Piura, Subestaciones, Líneas y Ampliaciones Asociadas.	
Enlace 220 Kv Pariñas - Nueva Tumbes, Subestaciones y Ampliaciones Asociadas.	
Enlace 220 Kv Tingo María - Aguaytía, Subestaciones, Líneas y Ampliaciones Asociadas	200
Repotenciación a 1000 MVA de LT 500 kV Carabaylo - Chimbote - Trujillo y	
Compensador Reactivo Variable +400/-150 MVAR en SE Trujillo Norte 500 kV	90
Línea de Transmisión 500 kV Subestación Piura Nueva - Frontera	160
Nuevo Hospital de Alta Complejidad de Piura	144
Nuevo Hospital de Alta Complejidad de Chimbote	110
Mejoramiento del Sistema de Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas de la	
Ciudad de Puerto Maldonado - Distrito Tambopata, Provincia Tambopata, Departamento Madre de Dios	21

Fuente: (BCRP, 2017)

Asimismo, presentamos algunos proyectos de inversionistas privados que se realizarán en el periodo 2018-2019.

Tabla 2: Proyectos de Inversión 2018 - 2019

Sector	Inversionista	Proyecto
ENERGÍA	Interconexión Eléctrica S.A.	Enlace Mantaro Nueva Yanago
	China Three Gorges Corp y Energías Portugal S.A	San Gabán III
	Grupo Enel	Central Eólica Wayra I

Fuente: (BCRP, 2017)

Una de las empresas que aplicaron un rediseño de procesos fue Pepsi, que en el año 1988 se inició como una pequeña empresa comercializadora de bebida gaseosa y que siempre se mantuvo en constante innovación, hasta convertirse en el número uno de los EE.UU. A inicios del 2008 la crisis económica de la empresa fue incrementándose y tuvo la idea de cambiar su logo, el mismo que se hizo más atractivo para los jóvenes, motivándolos a cambiar su publicidad, envases, transporte, etc. Y para lograr el impacto y la expectativa entre sus consumidores lanzo una campaña virtual en el cual podrían crear su propio diseño de envase. (Saravia, 2013)

Una de las empresas que realizo rediseño de sus procesos es Bembos, se creó en 1988 por dos jóvenes empresarios peruanos que decidieron ingresar al sector de hamburguesa. En esa época no había mayor competencia en el sector, solo restaurantes locales que ofrecían este tipo de comida. En el 2004 inicia su expansión nacional inaugurando el primer local en provincia y la expansión internacional empezó el 2006, con iniciando sus actividades con su primera franquicia en la India. Su estrategia de diferenciación está basada en la alta calidad de sus productos, fina carne, sabor agradable y cocido al carbón. Además, desarrolla una gran variedad de presentaciones, hamburguesas servidas en platos, ensaladas, postres, entre otros. Ante la mayor competencia la empresa continuó su rediseño de procesos, dando diferenciación en su buen producto y servicio e innovando sus actividades. Bembos cuenta con 40 locales que ha logrado que su mercado se identifique y sea muy leal con su marca, tiene constante innovación en un sector altamente competitivo. (Lalit, 2013)

En base a una conversación informal con el Gerente General – Ing. Pedro Mejía de la empresa HM Contratistas S.A. nos informa que no cuenta con procesos debidamente establecidos y plasmados en papel, realizan la ejecución de sus obras tal como se presente en el día a día, hasta el año pasado las obras que iniciaron no cumplieron con sus plazos de ejecución, y el ente contratante no está conforme con la calidad del servicio y serán penalizados, lo cual le genera pérdidas en cada uno de los contratos. La mala gestión en sus obras se debe a que no cuenta con procesos definidos que sus residentes de obra cumplan con ello, asimismo, existe un descontrol organizacional en cada una de sus obras ya que ha tenido pérdidas de materiales y que el administrador de la obra no tiene conocimiento que ha sucedido. El problema principal que ha tenido el gerente general en sus obras del 2016 son sus procesos en la ejecución de las obras que no le ha permitido llevar de manera adecuada la administración del contrato.

Otro aspecto que está causando preocupación a la empresa es que no realizan una ingeniería de detalle desde el inicio de la obra, existe una inadecuada realización de sus funciones del personal, en muchos casos se subcontrató las obras y fueron abandonadas. Asimismo, existen pérdidas que hubo en los almacenes de sus obras, y que se debe a la falta de control dentro de sus almacenes y los materiales son vendidos o utilizados en otras obras que vienen realizando sus subcontratistas y esto ocasiona pérdidas muy altas para la empresa.

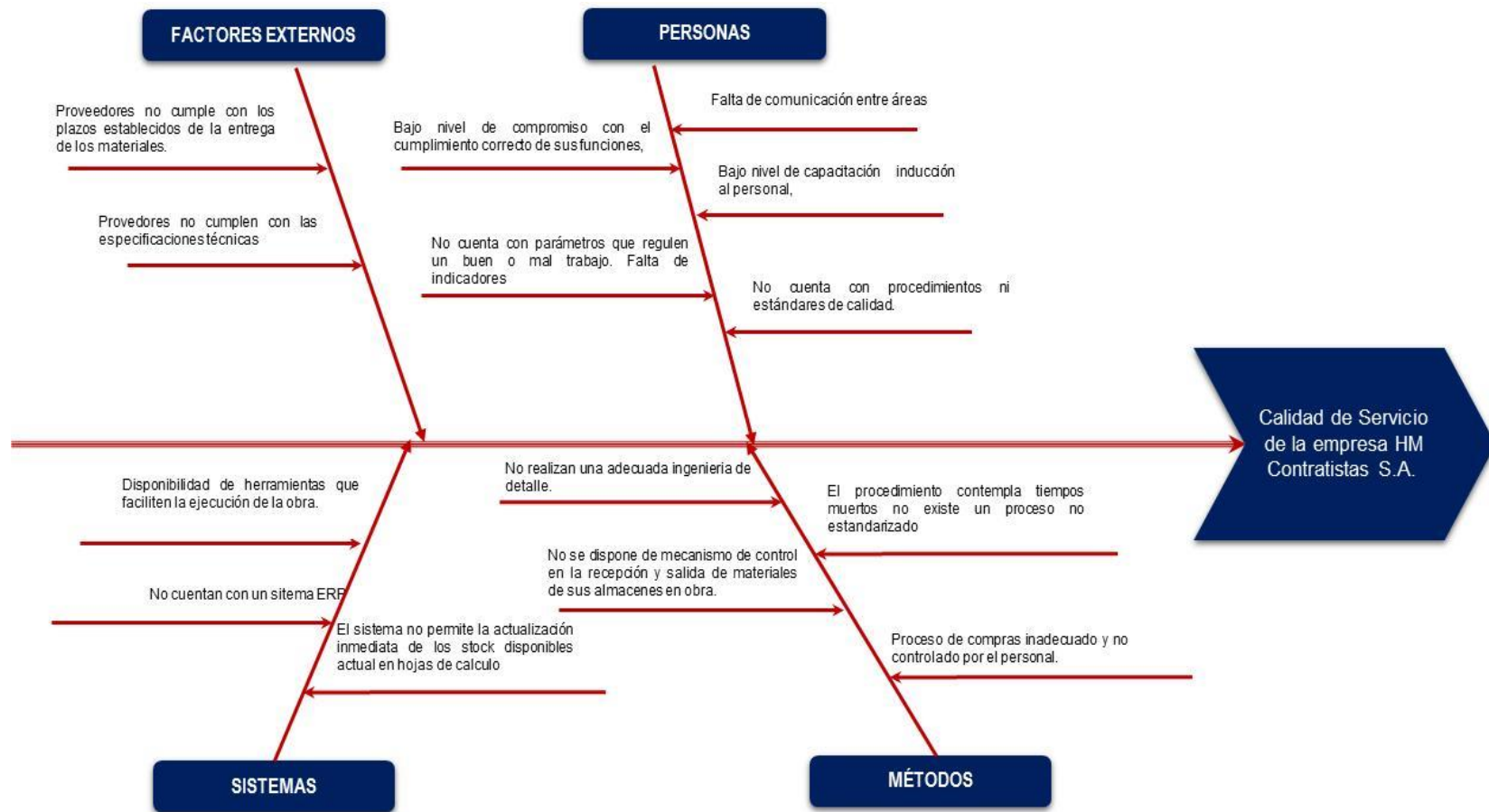


Figura 1: Diagrama de Ishikawa: Problemática de la Empresa HM Contratistas Generales S.A.

I.2. **Formulación del problema**

Problema General

¿De qué manera el rediseño de procesos de ejecución de obras para el año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A. impactará en la calidad de servicio?

Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el nivel actual de los procesos de ejecución de obras para el año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A. impactará en la mejora de la calidad de servicio?
2. ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de ejecución de obras para el año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A.?
3. ¿Cuál es la correlación entre rediseño de procesos y la calidad de servicio en la ejecución de obras para el año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A.?

I.3. **Justificación e importancia de la investigación**

Justificación teórica

La investigación propuesta se justifica teóricamente mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de rediseño de procesos y ejecución de obras, y además conocer los lineamientos para el desarrollo de estandarización de los procesos en la gestión de su Gerencia de Operaciones de la empresa HM Contratistas S.A. para mejorar la ejecución de las obras.

Justificación práctica

La investigación es necesaria para la empresa, y los resultados de acuerdo con los objetivos del estudio permitirán generar soluciones precisas para mejorar la ejecución de las obras y brindar un servicio la calidad de la empresa logrando eficiencia y eficacia.

Justificación valorativa

La investigación generara eficiencia y eficacia en la ejecución de las obras de la Gerencia de Operaciones, consiguiendo de esta manera brindar un servicio de calidad a sus clientes más importantes, asimismo el rediseñar sus procesos se minimizarán los errores ya que existirá un control adecuado y por consiguiente las penalidades que las entidades contratantes aplicarían se verán reducidas.

Justificación académica

La investigación implica abarcar diferentes áreas de estudio de la carrera, de tal manera que su aplicación genere como resultado el rediseño de procesos de ejecución de las obras – año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A. – Huaraz para mejorar la calidad de servicio. Por otra parte, la Investigación realizará aportes teóricos para futuras investigaciones, así como también estudiantes y tesis que busquen temas relacionados con procesos y ejecución de obras, servirá como sustento teórico y aplicativo.

I.4. Justificación de la investigación

Objetivo General

Determinar si el rediseño de procesos de ejecución de obras – año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A. incide en la calidad de servicio.

Objetivos Específicos

1. Medir el actual proceso que se vienen efectuando en la ejecución de obras de la empresa HM Contratistas S.A.
2. Medir la calidad del servicio que se viene dando en la ejecución de obras para el año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A.
3. Correlacionar el rediseño de procesos para relacionar con la calidad del servicio en la ejecución de obras para el año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A.

I.5. **Hipótesis**

El rediseño de procesos incidirá positivamente en la calidad de servicio de la ejecución de las obras de la empresa HM Contratistas S.A. – 2018.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

Esta investigación se realiza en base a una búsqueda bibliográfica, haciendo un análisis de la información encontrada, mostramos los siguientes antecedentes.

Gonzáles (2004), en su tesis de pregrado titulada Propuesta para el Mejoramiento de los Procesos Productivos de la Empresa Servioptica Ltda, tiene como objetivo mejorar en el funcionamiento de su área productiva para tener una mayor satisfacción de sus clientes y continuar así consolidándose como una de las mejores ópticas del país. El autor concluye que de esta manera se pretende mejorar la ruta más larga del proceso de producción para mejorar el desempeño de todas las demás rutas que forma parte del subproceso del proceso principal.

Veas (2015), en su tesis de pregrado titulada Gestión de procesos operativos para el Laboratorio ALBERUM S.A., tiene como objetivo diseñar un manual de gestión de los procesos operativos para incrementar la productividad del laboratorio de Alberum S.A., refiriendo en esté un elemento clave para lograr el éxito organizacional. La aplicación del modelo de gestión por procesos en el laboratorio, permitiría mejorar de manera significativa la productividad; el enfoque orientado hacia los procesos, permite una rápida y sencilla identificación de los problemas. Así como la rápida resolución de los mismos, sin la necesidad de mejorar el resto de procesos que funcionan de manera correcta, lo que repercute positivamente en las capacidades del laboratorio, y su capacidad para adaptarse al exigente y cambiante mercado. El autor concluye que, con la aplicación de esta metodología investigada sobre gestión por procesos, se logró recopilar e integrar criterios, observaciones y sugerencias positivas que contribuyeron de manera significativa al diseño del manual de gestión de procesos operativos para el laboratorio; la socialización del objetivo organizacional. Se alcanzará el incremento de la capacidad productiva, resultado de la aplicación del manual de procedimientos, en el cual están descritos los procesos más rentables como los son el corte del pase 1 y pase 2, los mismo que estaban siendo mal procesados y también se enfatiza la estandarización y normalización de los demás procesos, con el fin de que la productividad se incremente.

El control garantizará la disminución de la contaminación y el desperdicio de tiempo, se controla lo que se hace y se garantiza que así se hace, implantar y delimitar las fronteras y responsabilidades.

Yanque (2015), en su tesis de pregrado titulada La Reingeniería de Administración por Procesos frente a las falencias del Proceso de Producción en la Industria de Confecciones de Ropa Deportiva en la ciudad de Puno, se ha propuesto conocer la aceptación de la reingeniería de la administración por procesos frente a las falencias de proceso de producción en la industria de confecciones textiles de ropa deportiva mediante estudios que permiten el proceso de análisis y síntesis de los resultados en cuadros estadísticos, reportes gráficos y porcentajes. Por consiguiente, la aceptación del cambio de la reingeniería de la administración por procesos según los objetivos establecidos por la empresa existe una disposición de aceptar un proceso de calidad más efectivo para la mejora continua de la empresa. El autor concluye que los procesos de producción y transformación tradicional cuentan con vínculos a los que se les llama interfaces y se vincula a determinadas partes de la organización encontrándose limitación para el desarrollo de la empresa al no estar correctamente capacitado el personal que labora. Y finalmente se puede decir que la utilización de la reingeniería de administración por procesos no es aplicada en el proceso y producción de transformación tradicional desarrollada en las empresas de confecciones de ropa deportiva.

Caleño y Quintuña (2013), en su tesis de pregrado titulada Rediseñar los Procesos de Otorgamiento de Crédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal Milagro - año 2013, el objetivo es determinar la incidencia que tiene los niveles de morosidad en los créditos productivos del Banco Nacional de Fomento sucursal Milagro en los niveles de competitividad frente a otras instituciones financieras y sugerir las estrategias para combatir este problema. La propuesta planteada es rediseñar los procesos de otorgamiento de crédito en la institución a través del mejoramiento de los mismos para que optimice la operatividad. El autor concluye que existe un nivel bajo de control en las líneas de crédito por lo que los clientes suelen dejar información errónea; esto ocasiona que sea complejo al momento de contactarlos cuando caen en mora. Asimismo, la inexistencia de adecuados manuales de recuperación de cartera origina que los

oficiales de crédito no tengan criterios de cobranza bien fundados, lo que implica que el personal no realice de la mejor manera la gestión de cobro ocasionando la acumulación de créditos vencidos.

Artica y Allpacca (2012), en su tesis Macroprocesos de Negocio de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria en el ámbito del Gobierno Electrónico, tiene como objetivo determinar de qué manera el proceso de Gestión de la Documentación influye en la gestión de los macroprocesos de negocio de la SUNAT. Por consiguiente, se concluye que el proceso de la gestión documentaria si tiene influencia en la gestión de los macro procesos de negocio de la SUNAT: el negocio tributario y el negocio aduanero, ambos operan en un escenario organizacional no homogéneo; los procesos del negocio aduanero tienen mayor nivel de estandarización en comparación a los procesos del negocio tributario.

Haddad (2016), en su tesis Mejora de procesos para incrementar la percepción de calidad respecto al servicio que brinda una empresa de limpieza, tiene como objetivo definir, diagnosticar, proponer y evaluar mejoras a los procesos de una empresa PYME, que brinda servicios de mantenimiento y limpieza industrial. Por consiguiente, se concluye que el a pesar de existir eventualidades respecto al cumplimiento de los procesos, se debe tener una tolerancia respecto al cumplimiento de las fechas, a fin de que en la fecha establecida se pueda cumplir con lo solicitado, por otra parte, el personal, al tener un plan de trabajo definido, procede diariamente en función a un esquema de trabajo ya definido, no teniendo que improvisar su servicio en cualquier momento o pensando qué puede hacer, en lugar de saber qué hacer y finalmente la propuestas para mejorar los procesos de limpieza, para poder así incrementar el nivel de satisfacción del cliente respecto a la calidad del servicio que se les brinda y reducir el índice de fallas, para concluir que con las variables de medición, en este caso, las encuestas e informes realizados, se incrementa la percepción del servicio, logrando con esto lo esperado.

II.2. Bases Teóricas

Esta investigación se realiza en base a una búsqueda bibliográfica, haciendo un análisis de la información encontrada, mostramos los siguientes antecedentes.

1. Rediseño de procesos

La metodología para el rediseño de procesos utilizada actualmente continúa siendo la delineada por (Harrington, 1997) la cual se aplica a los procesos actuales con el fin de remover toda la demasía que genera un exceso de gasto y consumo de tiempo en cada proceso, de manera que se perfilan cada una de las actividades de los procesos para maximizar su eficiencia y eficacia. Según lo señalado el rediseño de procesos es parte de los procesos actuales, solo es necesario redefinir y perfilar los mismos. Estos rediseños permitirán reducir los excesos de gasto y consumo de tiempo en cada proceso, de manera que se perfilan cada una de las actividades de los procesos logrando maximizar su eficiencia y eficacia (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2012). Por otra parte, según la definición del autor del libro Gestión de Procesos, los procesos permiten identificar, comprender y dar un mayor valor agregado a los procesos internos de la organización con el fin de cumplir con los objetivos propuestos (Bravo, 2008). Asimismo, lo define como una práctica creciente en las organizaciones nacionales y central en la competitividad de mercados globales. Que darán valor a tres aspectos importantes el valor económico, pragmático y simbólico. (Universidad del Cauca)

El rediseño de procesos es una práctica creciente en las organizaciones nacionales y central en la competitividad de mercados globales. Bajo este enfoque, las empresas se entienden como redes de compromisos entre personas con prácticas de trabajo depuradas que posibiliten una coordinación impecable. Existen al menos tres aspectos centrales el rediseño de procesos: (Universidad del Cauca)

- Valor Económico: Por lo que implica en mejoría y aseguramiento de ingresos, ahorros al evitar tareas duplicadas y eliminación de cuellos de botellas.

- Valor Pragmático: Tiene que ver con el creciente desarrollo de nuevas competencias y habilidades, evidentes mejoras de prácticas de trabajo y la oferta de estándares de impecabilidad en los servicios.
- Valor Simbólico: Es la nueva identidad generada que permite a la organización proyectar una capacidad de ejecutar con calidad los servicios ofrecidos. Es un activo de primer nivel.

1.1 Gestión de proceso

Es una forma sistemática de identificar, comprender, y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. (Bravo, 2008)

1.2 Enfoques para el mejoramiento de los procesos

El primer enfoque, mejoramiento incremental de los procesos, se hace especial referencia, al llamado Kaizen, el cual es una derivación de dos ideogramas japoneses: kai que significa «cambio» y zen que significa «el bien para mejorar» (Newitt, 1996) y que se ha definido como una filosofía de mejora, que requiere que todas las personas, todos los días, en todos los lugares, puedan y deban mejorar.

Este enfoque, ha logrado identificar y organizar las estrategias clave para el mejoramiento de los procesos productivos, de tal forma que a través de la aplicación del sistema de gestión Kaizen, las empresas puedan realizar mejoras en las prácticas existentes, día a día, que redunden en el rendimiento de la compañía y que consigan incrementar los beneficios para lograr ser altamente competitivas. Todo esto sustentado en sus dos pilares fundamentales: el recurso humano y la estandarización de procesos, pues su práctica requiere de un equipo integrado por personal de los diferentes procesos de la empresa (producción, mantenimiento, calidad, ingeniería, compras, etc.) y de la aplicación de técnicas para mejorar los procesos de manufactura mediante la reducción de tiempos de ciclo, la estandarización de criterios de calidad y de los métodos de trabajo por operación, el análisis del

layout y la eliminación del desperdicio, buscando como objetivo final el incremento de la productividad empresarial. (Imai, 1996-1998)

El otro enfoque, se ha dado en el mejoramiento de procesos es el relacionado con la perspectiva del rediseño de procesos, que busca satisfacer los requisitos de los clientes y garantizar que la transformación del input en output se realice de una mejor forma, más rápida y más económica (Davenport y Short, 1990). Las características del rediseño se centran en la descripción de los procesos, la actuación en procesos clave y en el análisis del valor de cada fase, buscando lograr los resultados esperados, reduciendo los tiempos de ciclo, mejorando la cadena de valor y la competitividad.

El tercer enfoque, se relaciona con la reingeniería (BPR). Cuando se habla de reingeniería de procesos se hace referencia a replantear, desde una base inicial, la forma en que se hacen las cosas. Según (Champy y Hammer, 1990) ello es el cuestionamiento fundamental y el rediseño radical de procesos de negocio, para lograr mejoras drásticas en el rendimiento. Este enfoque basándose en la forma de que la mejora continua obtendrá los grandes avances que las empresas necesitan para seguir siendo competitivas en el mercado global. Conocida como una perspectiva de innovación radical que define una nueva forma de operar con un alto grado de cambio, con expectativas de nuevos y mejores resultados, lo cual hace que tanto el riesgo como el costo y el tiempo asociados a la reingeniería sean muy altos y muy largos, respectivamente.

1.3 Importancia del rediseño de procesos

Es importante porque permite mantener una mejora continua en procesos estructurados, con el objetivo de incrementar la calidad del servicio y/o producto, mejorar la competitividad y productividad, generando valor para el cliente y la eficiencia en el uso de los recursos. (Isotools, 2017)

1.4 Pasos para elaborar un rediseño

Se detallan a continuación: (Isotools, 2017)

- Elaborar un equipo de trabajo
- Determinar los procesos y clasificarlos
- Diseñar el mapa de procesos
- Establecer los factores clave para la compañía
- Desarrollar el diagrama de flujo de cada uno de los procesos
- Determinar indicadores

2. Calidad de servicio

El diccionario de la Real Academia Española define servicio (del latín *servitium*) como acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes. En términos más aplicados, servicio es definido como: (Scielo, 2005)

- Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios. (Fisher y Navarro, 1994).
- Es el trabajo realizado para otras personas (Colunga, 1995).
- Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. (Kotler, 1997).
- En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.
- La Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a

características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella.

- Calidad es traducir las necesidades futuras de los clientes en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).
- La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto (Juran, 1990).
- Calidad es conformidad de los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente especificados para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad. (Crosby, 1988).
- La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998).
- “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”. (Drucker, 1990, p.41).

2.1 Características de los servicios

De acuerdo a lo señalado en el artículo publicado por (Duque Oliva, 2005), indica que las características fundamentales de los servicios según (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985) son: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción y el consumo.

La intangibilidad, la mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983). No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra

para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta (Zeithaml, 1981).

La heterogeneidad, los servicios especialmente los de alto contenido de trabajo son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día.

La inseparabilidad, en muchos servicios, la producción y el consumo son indisociables (Grönroos, 1978). En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

2.2 Importancia de la calidad de servicio

Generar calidad de servicio dentro de las organizaciones es de vital importancia para la competitividad y la correcta satisfacción de las necesidades de sus clientes. Teniendo en cuenta que el cliente es lo más importante de una organización, el ofrecerles respuestas inmediatas y solución de problemas de manera oportuna, es de valoración importante para mejorar la calidad del servicio que forma parte de un proceso, que permitirá a la organización mejorar su rentabilidad. (AyudaTPymes, s/f)

2.3 Principios de la calidad de servicio

Una empresa en el siglo XXI debe mantener principios de calidad que le permita consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. La norma ISO 9001 nos describe ocho principios básicos para una buena gestión de calidad y que debe ser transmitida por la alta dirección de la organización a sus

colaboradores. A continuación se detalla cada uno de los principios: (Nueva ISO 9001:2015, 2017)

Principio 1: Enfoque al Cliente

El cliente es la razón de ser de las empresas, por lo tanto, se debe conocer y comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, asimismo brindar las soluciones necesarias en el momento oportuno.

Principio 2: Liderazgo

Los líderes deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los integrantes de las organizaciones se involucren en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Principio 3: Participación del personal

Lograr el compromiso total de los colaboradores es un beneficio positivo e importante para la empresa, y para lograrlo se debe motivar al personal como por ejemplo con un plan de incentivos y reconocimientos.

Principio 4: Enfoque basado en procesos

Conseguir resultados eficientes mediante una gestión por procesos, las actividades y los recursos serán mejor gestionados y permite crear valor para los clientes.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

Gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos.

Principio 6: Mejora continua

El desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente y la mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. Lo que no se puede medir no puede ser controlado.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Una buena relación con los proveedores es beneficiosa para aumentar la capacidad de crear valor, desarrollando alianzas estratégicas con los proveedores, lo cual permitirá ser competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad.

II.3. Definición de Términos Básicos

a) Calidad

Nivel de perfección logrado por el productor de un servicio o bien en su actividad, a partir de la evaluación y/o percepción del usuario. (Significados.com, 2017)

b) Contrato

Origen en el vocablo latino contractus que nombra al convenio o pacto, ya sea oral o escrito, entre partes que aceptan ciertas obligaciones y derechos sobre una materia determinada. En ese sentido, el contrato es un acuerdo de interés entre las partes que lo suscriben para la prestación de un servicio y/o adquisición de un producto (Pérez Porto y Merino, 2014).

c) Ejecución de obras

Contiene los documentos tales como: información técnica del proyecto, memoria descriptiva, cálculos técnicos, planos y el presupuesto de la obra. Durante la ejecución de la obra, se pueden presentar diferentes anomalías, por esto se hace necesario buscar soluciones que puedan optimizar el trabajo, estas variaciones pueden ser de redefinición de diseño, o una revisión en los cálculos estructurales. Dichas soluciones pueden agilizar la obra y crear un mejor producto. Las obras para llevarse a cabo en estructuras metálica o bajo cualquier otro sistema, deben ser primero concebidas atendiendo a cada una de las necesidades para las que son

requeridas, pasando a la concepción total de lo que es el proyecto que posteriormente será sometido a revisión. (Revista ARQHYS, 2012)

Qué es Ejecución:

Como ejecución se denomina la acción y efecto de ejecutar. Ejecución, en este sentido, se refiere a la realización o la elaboración de algo, al desempeño de una acción o tarea, o a la puesta en funcionamiento de una cosa. Así, se podrá hablar de la ejecución de un programa informático, de una auditoria, de un proyecto o de una obra de construcción.

d) Proceso

Conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés. (Bembibre, 2008)

e) Mejora continua

De acuerdo a las diferentes definiciones dadas por los autores James Harrington y Eduardo Deming la mejora continua es un círculo virtuoso basado en el criterio de que a cada ciclo de mejor o mayor calidad y menos fallas precede otro mejor aún, y de forma piramidal va construyendo una organización preocupada y orientada a lograr la calidad total. (Morera Cruz, 2002)

f) Diagrama de procesos

Es representación gráfica de un proceso, cada actividad es representada por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de cada actividad a seguir mostrando la relación secuencial entre ellas, asimismo permite identificar indicadores de medición para controlar la eficacia del proceso. (Aiteco, s/f)

g) Cliente

En base a las diferentes definiciones dadas por los autores American Marketing Association (A.M.A.), The Chartered Institute of Marketing (CIM, del Reino Unido), Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., y del libro Marketing de Clientes, se puede determinar que cliente es la persona, empresa u organización que está dispuesto a comprar un producto y/o servicio para satisfacer sus necesidades, asimismo es la parte más importante de una empresa. (Thompson, 2009)

h) Estandarización de procesos

Dentro de un proceso las actividades se mantienen pero para que los resultados sean beneficiosos para la organización es necesario estandarizar dichas actividades, de tal manera que se simplifique las actividades, pero hay que tener en cuenta que en esta etapa la participación de los involucrados, capacitarlos, uso de diagramas que facilite su elaboración, desarrollar documentos que puedan ser controlados y realizar los registros necesarios para obtener evidencia que permita mostrar el cumplimiento. (Gonzalez, 2016)

i) Indicadores de gestión

Es la expresión cuantitativa y desempeño de un proceso, que permita tomar acciones correctivas o preventivas, apoya a las organizaciones en la toma de decisiones que les permita mejorar e innovar el proceso. Establecer indicadores de gestión a nivel de la empresa proporcionar una visión más amplia de la situación actual de la empresa y les permita retroalimentarse y monitorear. (Reliabilityweb.com, s/f)

j) Ventaja competitiva

Según Porter la ventaja competitiva es lo que se ofrece como empresa ante los competidores, ya sea en costo o en valor agregado, es un elemento principal como estrategia del negocio, debe ser reconocido por sus consumidores como el mejor y mantengan su preferencia ante la competencia. (Puig Falcó, s/f)

III. MATERIALES Y METODOS

III.1. Población

La población que participó en la presente investigación está comprendida por 18 colaboradores directamente de obra de la empresa HM Contratistas S.A.

III.2. Muestra

La muestra total fue de 18 colaboradores de la Empresa HM Contratistas S.A., 2018.

III.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Documentos internos de la empresa a los que se recurrió y que permitieron obtener información para el análisis y desarrollo del trabajo, entre los cuales tenemos:

Las Fuentes Primarias: la información fue recopilada directamente o de primera mano.

- Encuestas dirigidas a los colaboradores.

Las Fuentes Secundarias: información escrita recogida por otros investigadores y con otros fines, pero de suma confiabilidad.

- Los documentos legales de creación de la entidad pública y los que regulan sus atribuciones y competencias.
- Actas de recepción provisional

Los medios que se emplearon para la recolección de información son:

- Encuesta, se hizo uso de cuestionarios y se utilizó la escala de Likert, con el propósito de obtener información sobre como se viene realizando el servicio de ejecución de obras.

Por otra parte, se utilizó documentos internos de la propia empresa para obtener la información necesaria y analizarla de manera que se elabore el rediseño del proceso de ejecución de obras.

3.1.1 Técnicas

Encuesta

La encuesta es un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Implica solicitar a las personas información a través de un cuestionario. (QuestionPro, s.f.)

3.1.2 Instrumentos

Cuestionario

Se aplicó dos (02) instrumentos para medir la variable rediseño de procesos y calidad de servicio.

Rediseño de Procesos

Variable de Estudio : Rediseño de Procesos

Número de ítems : 15

Forma de Aplicación : Individual

Puntuación : de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 75 puntos en la escala general. Valorados de la siguiente manera:

Tabla 3: Tablas de Valoración Encuesta Rediseño de Procesos

Criterio	Valoración
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Rediseño de Procesos				
Rangos	Planificación	Control	Monitoreo	Total
Muy Favorable	13 - 15	13 - 15	18 - 20	62 - 75
Favorable	10 - 12	10 - 12	14 - 17	47 - 61
Medio	7 - 9	7 - 9	10 - 13	32 - 46
Desfavorable	4 - 6	4 - 6	6 - 9	17 - 31
Muy Desfavorable	1 - 3	1 - 3	2 - 5	3 - 17

Elaboración: Propia.

Calidad de Servicio

Variable de Estudio : Calidad de Servicio

Número de ítems : 10

Forma de Aplicación : Individual

Puntuación : de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos en la escala general. Valorados de la siguiente manera:

Tabla 4: Tablas de Valoración Encuesta Calidad de Servicio

Criterio	Valoración
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Calidad de Servicio			
Rangos	Confiabilidad	Satisfacción al Cliente	Total
Muy Favorable	9 - 10	9 - 10	41 - 50
Favorable	7 - 8	7 - 8	32 - 40
Medio	5 - 6	5 - 6	23 - 31
Desfavorable	3 - 4	3 - 4	14 - 22
Muy Desfavorable	1 - 2	1 - 2	5 - 13

Elaboración: Propia.

III.4. Métodos y procedimientos de análisis de datos

3.4.1 Procesamiento de datos.

Para el procesamiento de datos se proceder de la siguiente manera:

- Aplicar las encuestas a los 18 colaboradores exclusivamente de obra de la empresa HM Contratistas S.A.
- Procesar en la herramienta SPSS y dar a conocer los resultados obtenidos.

Esto con el propósito fundamental de llegar a determinar la problemática de la empresa y mejorar la calidad de servicio en el proceso de ejecución de las obras.

3.4.2 Análisis de resultados.

- Los resultados que se obtendrán por medio del cuestionario, serán tabulados en cuadros y gráficos estadísticos.
- La sistematización de los datos será a través del Paquete de Microsoft Office 2013.

3.4.3 Validación de resultados.

Se corregirá instrumentos expuestos a los criterios de tres jueces especialistas en rediseño de procesos y calidad del servicio de empresas del sector construcción.

III.5. Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 5: Matriz de Operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION										
Variable	Tipo de Variable	Definición Conceptual	Operacionalización ó Definición Operacionalización	Categorías o Dimensiones	Indicador	Items	Unidad de Medida	Valor		
Rediseño de Procesos	Cualitativa	Los procesos permiten identificar, comprender y dar un mayor valor agregado a los procesos internos de la organización con el fin de cumplir con los objetivos propuestos (Bravo, 2008).	Identificar las actividades principales del proceso y dar mayor énfasis de tal manera que el proceso sea mejorado y exista el control adecuado en la ejecución de cada obra.	Planificación	Nivel de cumplimiento del proceso	1.- ¿Se cuenta con un proceso aprobado para la ejecución de las obras? 2.- ¿Las actividades del proceso cuentan con tiempos estandarizados? 3.- ¿Dentro del proceso se cuenta con plazos para realizar la compra de sus materiales? 4.- ¿Cuentan con proveedores seleccionados? 5.- ¿Realizan la planificación de las compras de a nivel de todas sus obras?	Nivel	a) Siempre b) Casi Siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca		
				Control	Nivel de control y seguimiento del proceso	6.- ¿Controlan que los materiales que llegan a obra cumplan con las especificaciones técnicas requeridas? 7.- ¿Existe un control de plazos para que los materiales lleguen a obra en el tiempo estimado? 8.- ¿Realizan un control de materiales solicitados llegan en su totalidad? 9.- ¿Verifican que los materiales cuenten con los protocolos de inspección de calidad? 10.- ¿Realizan un inventario de la recepción de materiales que llegan a obra para la etapa del proceso de ejecución?			Nivel	a) Siempre b) Casi Siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca
				Monitoreo	Nivel de mejora en el proceso	11.- ¿Realizan seguimiento a las órdenes de compra emitidas para sus diferentes obras? 12.- ¿Realizan un seguimiento diario de los tiempos programados en su calendario de ejecución de obra? 13.- ¿Cuentan con un programa de mantenimiento para sus herramientas y equipos que se encuentra en obra? 14.- ¿Cuentan con indicadores de gestión para evaluar la ejecución de la obra? 15.- ¿Realizan seguimiento a las actividades planificadas en obra que se ejecutaran en el día?				

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION								
Variable	Tipo de Variable	Definición Conceptual	Operacionalización ó Definición Operacionalización	Categorías o Dimensiones	Indicador	Items	Unidad de Medida	Valor
Calidad de Servicio	Cualitativa	Calidad es traducir las necesidades futuras de los clientes en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).	Desarrollar el servicio que actualmente brinda de acuerdo a los términos y condiciones contractuales que la empresa requiera y evitar caer en multas y penalidades, y a la vez generar un valor agregado para sus clientes.	Confiabilidad	Nivel de cumplimiento de plazos contractuales	1.- ¿Cuenta con las herramientas necesarias para la ejecución de las obras? 2.- ¿Cuenta con todos los implementos de seguridad? 3.- ¿Las actividades de la ejecución de obra se encuentran estandarizadas? 4.- ¿Culminan la obra dentro del plazo de ejecución contractual? 5.- ¿Han sido penalizados por no realizar la entrega de la obra dentro del plazo contractual?	Nivel	a) Siempre b) Casi Siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca
				Satisfacción al cliente	Nivel de satisfacción de las obras	6.- ¿Cuándo suscriben su Acta de Recepción provisional de obras estas cuenta con observaciones? 7.- ¿Con que frecuencia culmina sus obras dentro del plazo contractual? 8.- ¿Todos los materiales que ingresa a obra de acuerdo a las especificaciones establecidas son aceptadas por su ente contratante? 9.- ¿Solicito ampliación de plazo por falta de liquidez de su empresa? 10.- ¿Con que frecuencia sus obras son penalizadas por seguridad?	Nivel	a) Siempre b) Casi Siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca

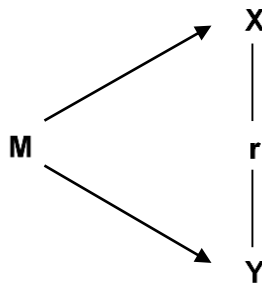
Elaboración: Propia.

III.6. Diseño de Investigación

La investigación es de tipo Investigación No Experimental – Descriptiva - Correlacional

El presente estudio es una investigación descriptiva – correlacional, será descriptiva porque detalla los fenómenos y situaciones, especifica propiedades y características de cualquier fenómeno que se analice. Y Correlacional porque tienen como propósito conocer la relación entre las variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006)

El diseño de investigación de este trabajo corresponde al diseño correlacional, graficado en el siguiente diagrama:



Dónde:

M = Sujetos de la muestra.

X = Rediseños de procesos

Y = Calidad de servicio

r = Coeficiente de relación.

IV. RESULTADOS

En base a las encuestas aplicadas se pudo determinar qué el rediseño de procesos incide en la calidad del servicio de la ejecución de las obras de la Empresa HM Contratistas S.A. en la ciudad de Huaraz a continuación, se presentan los resultados obtenidos en ambas encuestas aplicadas.

Objetivo Específico 1: Medir el actual proceso que se vienen efectuando en la ejecución de obras de la empresa HM Contratistas S.A.

Medir el proceso de ejecución de las obras de la empresa HM Contratistas S.A. mediante la encuesta aplicada a 18 colaboradores, obteniéndose los siguientes resultados: el 89% de los encuestados señalan que el actual proceso es desfavorable para la empresa y un 11% señala que se ubica en un nivel medio, de manera general se observa que está en un nivel Desfavorable (promedio = 35), tal como se detalla en la tabla 6 y se observa en la figura 2.

Tabla 6: Rediseño de procesos

Rediseño Procesos		
	Cant.	%
Muy Favorable	0	0%
Favorable	0	0%
Medio	2	11%
Desfavorable	16	89%
Muy Desfavorable	0	0%
Total	18	100%
Promedio	35	Desfavorable

Fuente: Encuesta Rediseño de Procesos

Elaboración: Propia

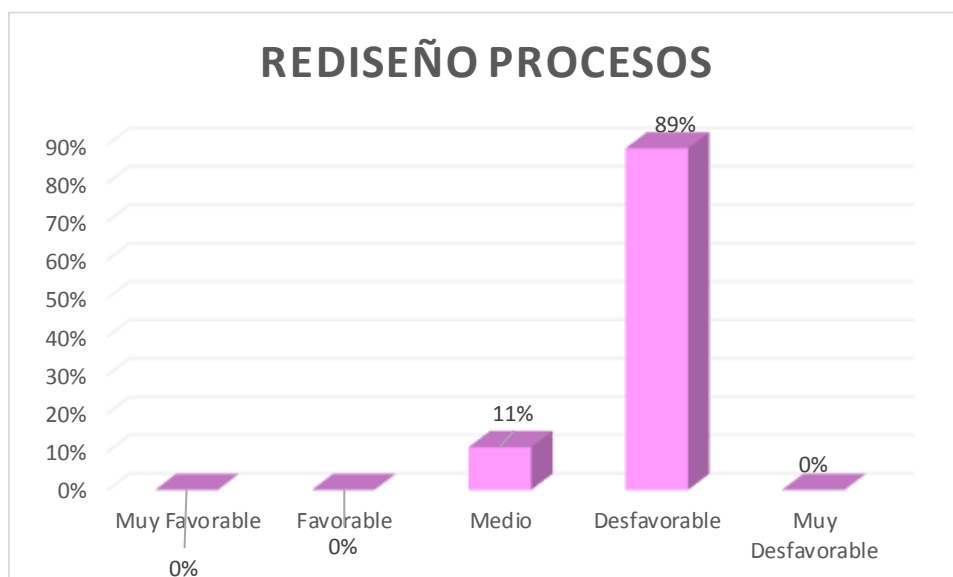


Figura 2: Rediseño de Procesos

Fuente: Tabla 6 - Rediseño de procesos

Tabla 7: Rediseño de procesos según sus dimensiones

	Planificación		Control		Monitoreo		Rediseño Procesos	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Muy Favorable	0	0%	5	28%	0	0%	0	0%
Favorable	0	0%	10	56%	0	0%	0	0%
Medio	7	39%	3	17%	11	61%	2	11%
Desfavorable	11	61%	0	0%	7	39%	16	89%
Muy Desfavorable	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%

Fuente: Encuesta Rediseño de Procesos

Elaboración: Propia

En la tabla 7 se detallan los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a la variable rediseño de procesos, la cual se midió en tres (3) dimensiones: planificación que obtiene un 61% y se encuentra en un nivel desfavorable, control obtiene un 56% y se encuentra en un nivel favorable, y finalmente la dimensión monitoreo obtiene 61% también se encuentra en un nivel medio.

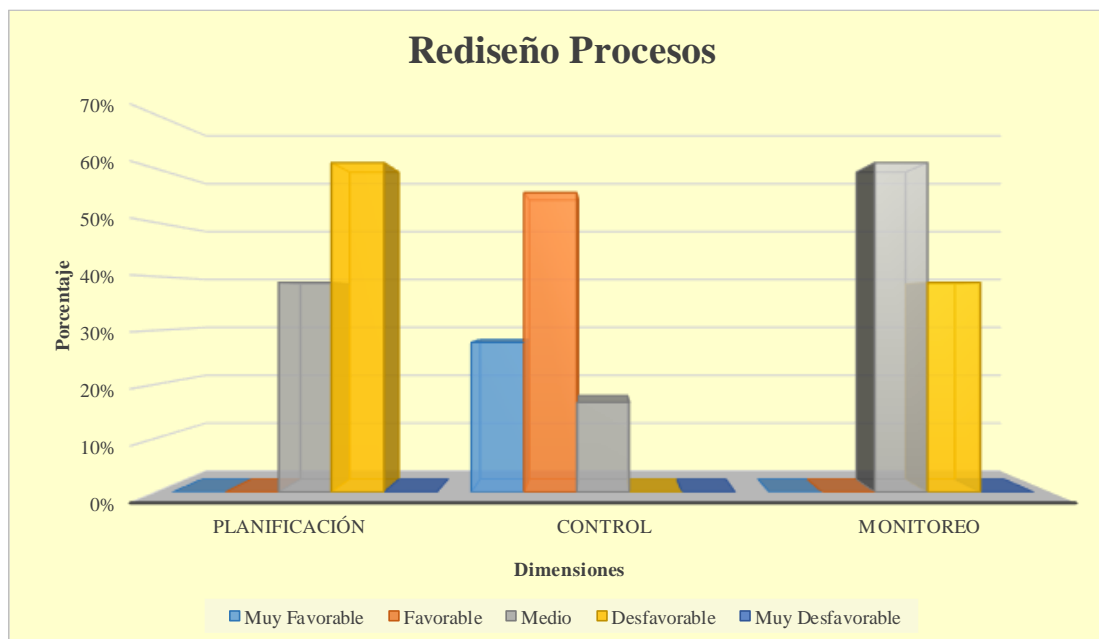


Figura 3: Rediseño de procesos según sus dimensiones, se visualiza las dimensiones de manera individual y se ubican en el nivel favorable, medio y desfavorable, cabe precisar que al unificar las tres (3) dimensiones se desprende que el rediseño de procesos obtiene 89%, de manera general se observa que está en un nivel desfavorable (promedio = 35). De lo cual se puede determinar que la empresa no cuenta con procesos adecuados que les permita brindar servicios de calidad en la ejecución de sus obras.

Fuente: Tabla 7 - Rediseño de procesos según sus dimensiones

Objetivo Específico 2: Medir la calidad del servicio que se viene dando en la ejecución de obras para el año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A.

Medir la calidad de servicio que viene brindando la empresa HM Contratistas S.A. en las diferentes obras que tiene en ejecución, mediante la encuesta aplicada a 18 colaboradores, obteniéndose los siguientes resultados: el 67% de los encuestados señalan que la calidad de servicio está dentro del nivel desfavorable, el 33% de los encuestados indican que se ubica en un nivel medio, de manera general se observa que está en un nivel desfavorable (promedio = 21.1), tal como se detalla en la tabla 8 y se observa en la figura 4.

Tabla 8: Calidad de servicio

Calidad de Servicio		
	Cant.	%
Muy Favorable	0	0%
Favorable	0	0%
Medio	6	33%
Desfavorable	12	67%
Muy Desfavorable	0	0%
Total	18	100%
Promedio	21.1	Desfavorable

Fuente: Encuesta Calidad de servicio

Elaboración: Propia

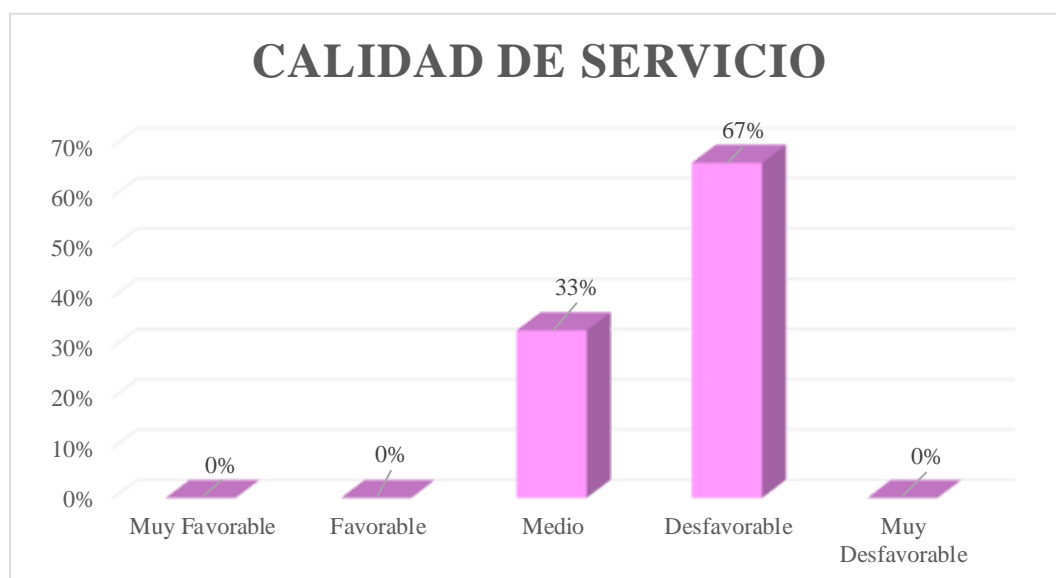


Figura 4: Calidad de servicio

Fuente: Tabla 8 - Calidad de servicio

Tabla 9: Calidad de servicio según sus dimensiones

	Confiabilidad		Satisfacción al Cliente		Calidad de Servicio	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Muy Favorable	11	61%	0	0%	0	0%
Favorable	6	33%	0	0%	0	0%
Medio	1	6%	0	0%	6	33%
Desfavorable	0	0%	3	17%	12	67%
Muy Desfavorable	0	0%	15	83%	0	0%
Total	18	100%	18	100%	18	100%

Fuente: Encuesta Calidad de servicio

Elaboración: Propia

En la tabla 9 se detallan los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a la variable calidad de servicio, la cual se midió en dos (2) dimensiones: confiabilidad que obtiene un 61% y se encuentra en un nivel muy favorable y la dimensión satisfacción al cliente obtiene 83% se encuentra en un nivel muy desfavorable.

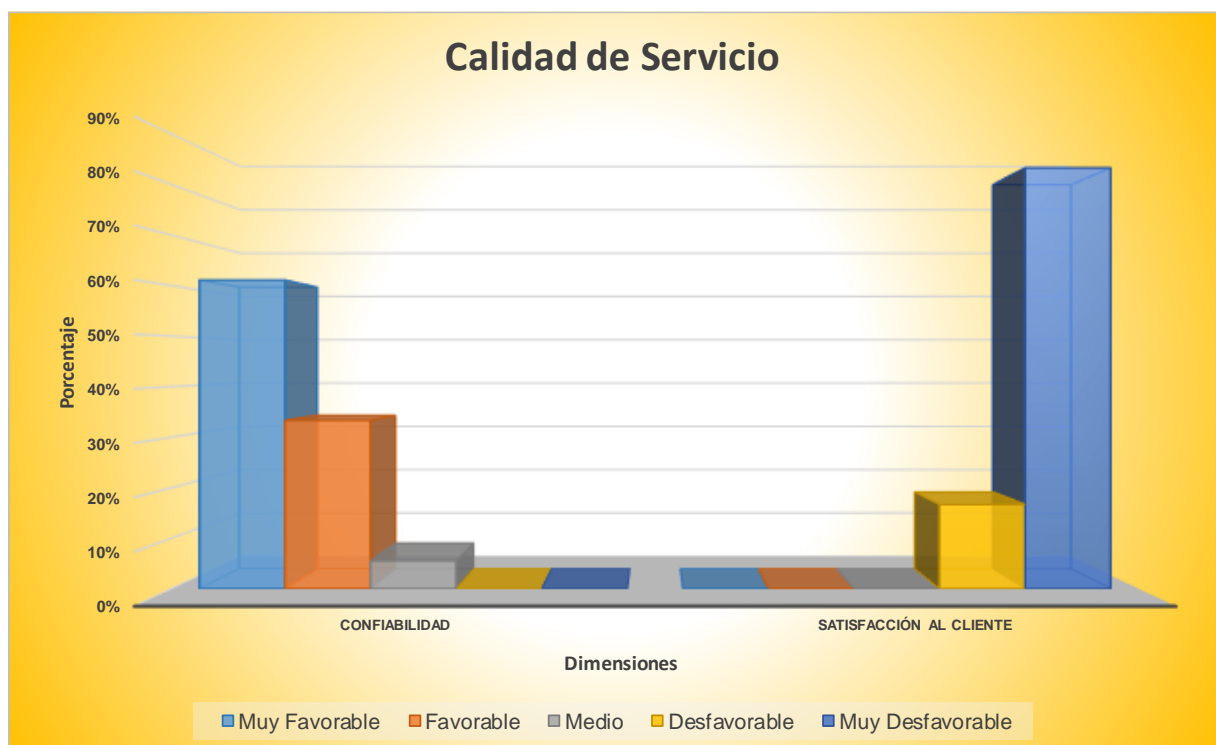


Figura 5: Calidad de servicio según sus dimensiones, se visualiza las dimensiones de manera individual y se ubican en el nivel medio y desfavorable, asimismo la calidad de servicio obtiene 67%, de manera general se observa que está en un nivel desfavorable (promedio = 21.1). En ese sentido, se puede determinar que las entidades contratantes no se encuentran satisfechas con el servicio que brinda la empresa en la ejecución de sus obras y esto se debe a la falta de estandarización en sus procesos especialmente en la ejecución de sus obras.

Fuente: Tabla 9 - Calidad de servicio según sus dimensiones

Objetivo Específico 3: Correlacionar el rediseño de procesos para relacionar con la calidad del servicio en la ejecución de obras para el año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A.

La correlación de las variables rediseño de procesos y calidad de servicio en la ejecución de las obras, ha sido validado con la herramienta SPSS en la cual se determinó:

Tabla 10: Medidas Estadísticas

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Rediseño de Procesos	18	29	46	35	5,531
Calidad de Servicio	18	16	26	21	3,058
N válido (según lista)	18				

Fuente: Ordenador SPSS

En la tabla 10 se observa que para 18 registros se encontró un rediseño de procesos promedio de 35 puntos con una dispersión de 5.531 registros, donde el puntaje mínimo fue de 29 puntos y el puntaje máximo fue de 46 puntos para determinar que el rediseño de procesos es desfavorable. Asimismo, para la variable calidad de servicio se observa 18 registros se encontró una calidad promedio de 21 puntos con una dispersión de 3.058 registros, donde el puntaje mínimo fue de 16 puntos y el puntaje máximo fue de 26 puntos para determinar que la calidad es desfavorable.

Tabla 11: Medidas de correlación Pearson entre las variables rediseño de procesos y calidad de servicio

		Rediseño Procesos	Calidad Servicio
Rediseño Procesos	Correlación de Pearson	1	,212
	Sig. (bilateral)		,398
	N	18	18
Calidad Servicio	Correlación de Pearson	,212	1
	Sig. (bilateral)	,398	
	N	18	18

Fuente: Ordenador SPSS

En la tabla 11 se encuentra el coeficiente de correlación de Pearson de 1.000 lo que indica que existe una correlación altamente positiva entre las variables de estudio.

Tabla 12: Medidas de correlación Spearman entre las variables rediseño de procesos y calidad de servicio

		Rediseño Procesos	Calidad Servicio	
Rho de Spearman	Rediseño Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	18	
	Calidad Servicio	Coeficiente de correlación	,280	1,000
		Sig. (bilateral)	,260	.
		N	18	18

Fuente: Ordenador SPSS

En la tabla 12 se encuentra el coeficiente de correlación de Spearman de 1.000 lo que indica que existe una correlación altamente positiva entre las variables de estudio.

V. DISCUSIÓN

- En base a los resultados desfavorables obtenidos para la variable rediseño de procesos, esto se debe a que no se cuenta con un proceso debidamente identificado tal como se muestra en la tabla 15 figura 6 en la cual señalan la mayoría de los encuestados, 88.9% que no cuentan con un proceso aprobado para la ejecución de las obras y un 11.1% casi nunca, por otra parte, tampoco cuenta con tiempos estandarizados del mismo proceso tal como se puede apreciar en la tabla 16 y figura 7 la mayoría de los encuestados el 72.2% señala que no cuentan tiempos estandarizados en las actividades que ejecutan y un 27.8% casi nunca.. Por otra parte, lo indicado guarda relación con los resultados del trabajo de investigación de (Caleño & Quintuña, 2013) que concluye que existe un nivel bajo de control en las líneas de crédito por lo que los clientes suelen dejar información errónea; esto ocasiona que sea complejo al momento de contactarlos cuando caen en mora. Asimismo, la inexistencia de adecuados manuales de recuperación de cartera origina que los oficiales de crédito no tengan criterios de cobranza bien fundados, lo que implica que el personal no realice de la mejor manera la gestión de cobro ocasionando la acumulación de créditos vencidos.
- En base a los resultados obtenidos para la calidad de servicio de las obras se obtuvo puntaje desfavorable, existen aspectos deficientes que deben ser mejorados en la figura 23 se observa que la mayoría de los encuestados, 77.8% señala que nunca cuentan con estandarización de actividades en la ejecución de las obras y un 22.2% casi nunca, asimismo en la figura 24 en la cual se observa que la mayoría de los encuestados, 61.18% señala que casi nunca culminan sus obras dentro del plazo de ejecución, 22.2% nunca y un 16.7% a veces, otro aspecto deficiente se puede observar en la figura 25 se observa que la mayoría de los encuestados, 72.2% señala que a veces han sido penalizados por no realizar la entrega de la obra dentro del plazo contractual, 22.2% casi nunca y un 5.6% nunca. Por otra parte, lo indicado guarda relación con los resultados del trabajo de investigación de (Haddad Denegri, 2016) que concluye que el a pesar de existir eventualidades respecto al cumplimiento de los procesos, se debe tener una tolerancia respecto al cumplimiento de las fechas, a fin de que en la fecha establecida se pueda cumplir con lo solicitado, por otra parte, el personal, al tener un plan de trabajo definido, procede diariamente en función a un esquema de trabajo ya definido, no teniendo que improvisar su servicio en cualquier momento o pensando qué

puede hacer, en lugar de saber qué hacer y finalmente la propuestas para mejorar los procesos de limpieza, para poder así incrementar el nivel de satisfacción del cliente respecto a la calidad del servicio que se les brinda y reducir el índice de fallas, para concluir que con las variables de medición, en este caso, las encuestas e informes realizados, se incrementa la percepción del servicio, logrando con esto lo esperado.

- En base a los resultados obtenidos se pudo determinar que la variable rediseño de procesos y calidad de servicio se relaciona de manera positiva y los resultados obtenidos en el programa estadístico SPSS donde el coeficiente de correlación de Pearson es de 1.000 lo que indica que existe una correlación positiva entre las variables de estudio tal como se muestra en la tabla 11. Y a la vez en la tabla 12 se encuentra el coeficiente de correlación de Spearman de 1.000 lo que indica que existe una correlación altamente positiva entre ambas variables de estudio.

VI. CONCLUSIONES

- La hipótesis el rediseño de procesos incidirá positivamente en la calidad de servicio de la ejecución de las obras de la empresa HM Contratistas S.A. – 2018, confirmándose la hipótesis de relación e incidencia entre ambas variables, tanto el rediseño de procesos como la calidad de servicio en la ejecución de las obras se ubica en un nivel desfavorable, en ese sentido, es necesario que la empresa tome medidas correctivas en estandarizar sus actividades de la ejecución de las obras y rediseñar dicho proceso de tal manera que cumplan los tiempos señalados y por consiguiente con la culminación de la obra dentro de los plazos contractuales.
- El proceso actual que es manejado en el día a día es desfavorable mantienen puntos débiles que deben ser mejorados dentro de la empresa, dentro de los puntos débiles tenemos la falta de un proceso adecuado, la estandarización de actividades y falta de control, entre otras. El coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 1,000 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido es de 1,000.
- La calidad de servicio en la ejecución de las obras actual es desfavorable, asimismo mantienen puntos débiles que deben ser mejorados dentro de la empresa, dentro de los puntos débiles tenemos la falta de implementos de seguridad, estandarización de actividades, materiales no aceptados por incumplimiento en las especificaciones técnicas, falta de control en obra, entre otras. El coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 1,000 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido es de 1,000.
- Se puede afirmar que existe correlación entre ambas variables, la empresa no cuenta con procesos definidos que le permita brindar un servicio de calidad en la ejecución de sus obras.

VII. RECOMENDACIONES

- La hipótesis del rediseño de procesos incidirá positivamente en la calidad de servicio de la ejecución de las obras de la Empresa HM Contratistas S.A. – 2018, confirmándose la hipótesis de relación e incidencia entre ambas variables, en ese sentido se recomienda rediseñar y estandarizar su proceso de ejecución de obras que le permita enlazar actividades y estandarice tiempos que les permita brindar un servicio de calidad en la ejecución de sus obras.
- El rediseño de procesos de la ejecución de obras no es una actividad aparte de la empresa requiere a la vez que se estandarice sus procesos administrativos y realizar una reorganización de la gestión administrativa de su empresa de tal manera que se unifique y se dirija a objetivos o metas en una misma dirección.
- La calidad de servicio en la ejecución de las obras debe ser planificada y controlada, realizar mediciones que les permita visitas inopinadas en las que pueda realizarse retroalimentaciones para una mejora continua.
- Al determinarse la relación altamente positiva entre ambas variables se recomienda mantener sus procesos debidamente actualizados en base a retroalimentaciones y diseñar un manual de gestión de calidad que le permita a la empresa estar dentro de los estándares y normas de calidad.

VIII. LISTA DE REFERENCIAS

- Artica, P., y Allpacca, R. (2012). Macroprocesos de Negocio de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria en el ámbito del Gobierno Electrónico. Lima, Perú.
- AyudaTPymes.* (s/f). Obtenido de <https://www.ayudatpymes.com/para-despachos/blog/calidad-en-el-servicio>
- Banco Central de Reserva del Perú.* (Diciembre de 2017). Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2017/diciembre/reporte-de-inflacion-diciembre-2017.pdf>
- BPR, B. P. (s.f.). *Business Process Reengineering [BPR]*.
- Bravo, J. (2008). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Caleño, M., y Quintuña, L. (2013). Rediseñar los Procesos de Otorgamiento de Crédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal Milagro - año 2013. Milagro, Ecuador.
- Champy, J., y Hammer, M. (1990). *Reingeniería*.
- Davenport, y Short. (1990).
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, <https://www.redalyc.org/html/818/81802505/>.
- Espinoza Cabrera, J. P., y Durand Azcarate, A. M. (02 de 2013). Propuesta de mejora de la Gestión Logística para la Construcción de Módulos Ocupacionales en una empresa Constructora. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas .
- Gonzáles, E. (2004). Propuesta para el Mejoramiento de los Procesos Productivos de la Empresa Servioptica Ltda. Bogota, Colombia.
- Imai. (1996-1998). *Imai*.
- Isotools.* (2017). Obtenido de <https://www.isotools.org/2017/07/12/importancia-mejora-procesos/>
- Lalit, O. (2013). Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/147630359/CASOS-DE-REINGENIERIA-EN-PERU#scribd>
- Newitt. (1996).
- Nueva ISO 9001:2015.* (2017). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Ojea, L. (2017). *Las 10 centrales eléctricas que más energía generan en el mundo*. Obtenido de <https://elperiodicodelaenergia.com/las-10-centrales-electricas-que-mas-energia-generan-en-el-mundo/>
- Perú21, R. (2014). Cobertura eléctrica en Perú aumentó en 47.8% en los últimos 20 años. págs. <https://peru21.pe/economia/cobertura-electrica-peru-aumento-47-8-ultimos-20-anos-186820>.

- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2012). *¿Qué debemos entender por REDISEÑO DE PROCESOS DE GESTIÓN?* Obtenido de Instituto Para La Calidad: <http://calidad.pucp.edu.pe/el-asesor/que-es-el-rediseño-de-procesos-de-gestión#sthash.jCPIFxOM.dpbs>
- QuestionPro*. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- Revista ARQHYS*. (2012). Obtenido de <https://www.arqhys.com/arquitectura/ejecucion-obras.html>
- Ruiz, R. (2016). INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA EMBOTELLADORA LA SELVA S.A., PERIODO 2011 – 2015. Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Saravia, A. (2013). *Prezi - Caso Pepsi CO*. Obtenido de <https://prezi.com/ie0wm1hulhrq/ejemplos-de-empresas-en-peru-que-aplicaron-la-reingenieria-de-procesos/>
- Scielo*. (2005). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004
- Significados.com*. (2017). Obtenido de <https://www.significados.com/calidad/>
- Universidad del Cauca. (s.f.). *Rediseño de Procesos de Negocios*. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/rediseño.htm>
- Veas, L. (2015). Gestión de procesos operativos para el Laboratorio ALBERUM S.A. Ecuador.
- Yanque, H. (2015). La Reingeniería de Administración por Procesos frente a las falencias del Proceso de Producción en la Industria de Confecciones de Ropa Deportiva en la ciudad de Puno. Puno, Perú.

IX. ANEXOS

Anexo 01

Tabla 13: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO: REDISEÑO DE PROCESOS DE EJECUCION DE OBRAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA HM CONTRATISTAS S.A. - 2018 - HUARAZ				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	V. Independiente	1. Enfoque de Investigación Cualitativo 2. Tipo de Investigación Descriptiva - Correlacional
¿De qué manera el rediseño de procesos de ejecución de obras para el año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A. impactara en la calidad de servicio?	Determinar si el rediseño de procesos de ejecución de obras – año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A. incide en la calidad de servicio.	El rediseño de procesos incidirá positivamente en la calidad de servicio de la ejecución de las obras de la empresa HM Contratistas S.A. – 2018.	Rediseño de procesos	
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos	2. Hipótesis Específicas (opcional):	V. Dependiente:	3. Método Inductivo - Deductivo, Analisis - Sintesis 4. Diseño de la Investigación: No Experimental - Transversal 5. Marco Muestral: Registro de Colaboradores de la Empresa HM Contratistas S.A., 2018. 6. Población: 18 colaboradores de la Empresa de HM Contratistas S.A., 2018. 6. Muestra La muestra total consta de 18 colaboradores de la Empresa HM Contratistas S.A., 2018. 7. Técnicas: Encuesta 8. Instrumentos: Ficha de Encuesta
1.- ¿Cuál es el nivel actual de los procesos de ejecución de obras para el año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A.?	1.- Medir el actual proceso que se vienen efectuando en la ejecución de obras de la empresa HM Contratistas S.A.		Calidad de servicio	
2.- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de ejecución de obras para el año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A.?	2.- Medir la calidad del servicio que se viene dando en la ejecución de obras para el año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A.			
3.- ¿Cuál es la correlación entre rediseño de procesos y la calidad de servicio en la ejecución de obras para el año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A.?	3.- Correlacionar el rediseño de procesos para relacionar con la calidad del servicio en la ejecución de obras para el año 2018 de la empresa HM Contratistas S.A.		V. Intervinientes:	

Anexo 02

Tabla 14: Juicio de Expertos

INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


Apellido y Nombre del Experto CHACALTANA BUENAFUENTE CARLOS
 Institución donde labora UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO
 Instrumento motivo de Evaluación :.....
 Autor del Instrumento :.....

II. ASPECTOS DE VALIDACION :

DEFICIENTE (1)	ACEPTABLE (2)	BUENA (3)	EXCELENTE (4)		
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones en indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico y tecnológico.				X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento concuerdan con la definición operacional y conceptual de las variables en sus dimensiones e indicadores y permiten hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.				X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes de los muestrales.				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicarla realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en los instrumentos responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables.				X
SUBTOTAL					
TOTAL					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:


 REGUC: 112/01637
 FIRMA

INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellido y Nombre del Experto : Amaya Sauada Amado
 Institución donde labora : UNT
 Instrumento motivo de Evaluación :
 Autor del Instrumento :

II. ASPECTOS DE VALIDACION :

DEFICIENTE (1)	ACEPTABLE (2)	BUENA (3)	EXCELENTE (4)		
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones en indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico y tecnológico.				X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento concuerdan con la definición operacional y conceptual de las variables en sus dimensiones e indicadores y permiten hacer abstracciones e indiferencias en función a la hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.				X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumentos evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes de los muestrales.				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicarla realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en los instrumentos responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables.				X
	SUBTOTAL				
	TOTAL				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:



FIRMA
 Call # 1061

Anexo 03

Encuesta Rediseño de Procesos

DATOS PERSONALES

Cargo: Fecha:

La presente encuesta es para presentarle un conjunto de preguntas que tienen como objetivo determinar la situación actual en la ejecución de las obras que viene ejecutando la empresa HM.

	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
1.- ¿Se cuenta con un proceso aprobado para la ejecución de las obras?					
2.- ¿Las actividades del proceso cuentan con tiempos estandarizados?					
3.- ¿Dentro del proceso se cuenta con plazos para realizar la compra de sus materiales?					
4.- ¿Cuentan con proveedores seleccionados?					
5.- ¿Realizan la planificación de las compras de a nivel de todas sus obras?					
6.- ¿Controlan que los materiales que llegan a obra cumplan con las especificaciones técnicas requeridas?					
7.- ¿Existe un control de plazos para que los materiales lleguen a obra en el tiempo estimado?					
8.- ¿Realizan un control de materiales solicitados llegan en su totalidad?					
9.- ¿Verifican que los materiales cuenten con los protocolos de inspección de calidad?					
10.- ¿Realizan un inventario de la recepción de materiales que llegan a obra para la etapa del proceso de ejecución?					
11.- ¿Realizan seguimiento a las órdenes de compra emitidas para sus diferentes obras?					
12.- ¿Realizan un seguimiento diario de los tiempos programados en su calendario de ejecución de obra?					
13.- ¿Cuentan con un programa de mantenimiento para sus herramientas y equipos que se encuentra en obra?					
14.- ¿Cuentan con indicadores de gestión para evaluar la ejecución de la obra?					
15.- ¿Realizan seguimiento a las actividades planificadas en obra que se ejecutaran en el día?					

Anexo 04

Encuesta Calidad de Servicio

DATOS PERSONALES

Cargo: Fecha:

La presente encuesta es para presentarle un conjunto de preguntas que tienen como objetivo determinar la situación actual en la ejecución de las obras que viene ejecutando la empresa HM.

	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
1.- ¿Cuenta con las herramientas necesarias para la ejecución de las obras?					
2.- ¿Cuenta con todos los implementos de seguridad?					
3.- ¿Las actividades de la ejecución de obra se encuentran estandarizadas?					
4.- ¿Culminan la obra dentro del plazo de ejecución contractual?					
5.- ¿Han sido penalizados por no realizar la entrega de la obra dentro del plazo contractual?					
6.- ¿Cuándo suscriben su Acta de Recepción provisional de obras estas cuenta con observaciones?					
7.- ¿Con que frecuencia culmina sus obras dentro del plazo contractual?					
8.- ¿Todos los materiales que ingresa a obra de acuerdo a las especificaciones establecidas son aceptadas por su ente contratante?					
9.- ¿Solicito ampliación de plazo por falta de liquidez de su empresa?					
10.- ¿Con que frecuencia sus obras son penalizadas por seguridad?					

Anexo 05

Resultados de Encuesta Rediseño de Procesos

Tabla 15: ¿Se cuenta con un proceso aprobado para la ejecución de las obras?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	16	88.9	88.9
	2,00	2	11.1	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de rediseño de procesos

Elaboración: Propia

Figura 6: ¿Se cuenta con un proceso aprobado para la ejecución de las obras?

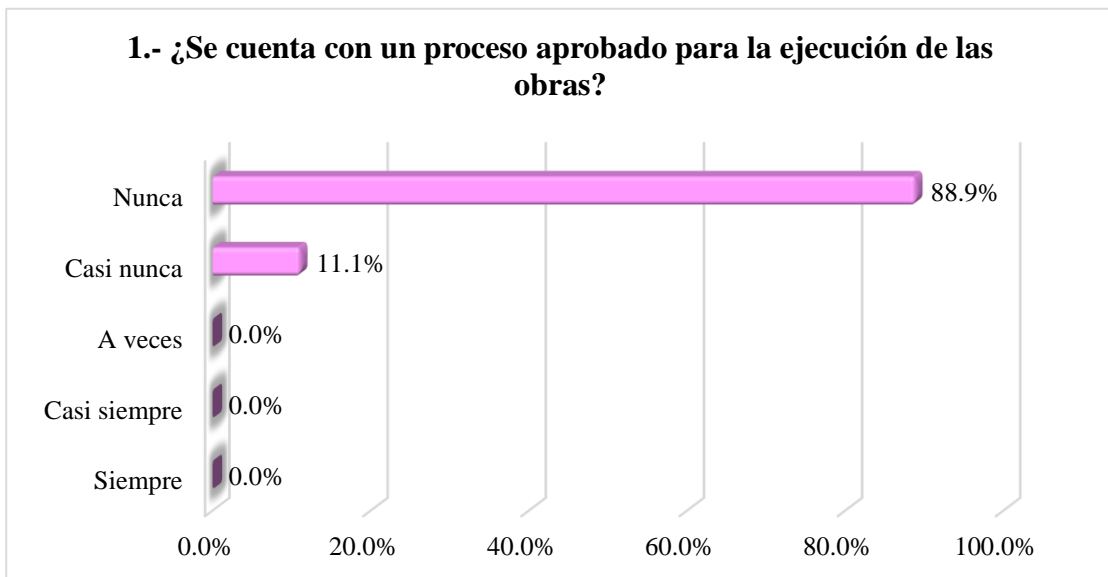


Figura 6: Se observa que la mayoría de los encuestados, 88.9% señala que no cuentan con un proceso aprobado para la ejecución de las obras y un 11.1% casi nunca.

Fuente: Tabla 15

Tabla 16: ¿Las actividades del proceso cuentan con tiempos estandarizados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	13	72.2	72.2
	2,00	5	27.8	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de rediseño de procesos

Elaboración: Propia

Figura 7: ¿Las actividades del proceso cuentan con tiempos estandarizados?

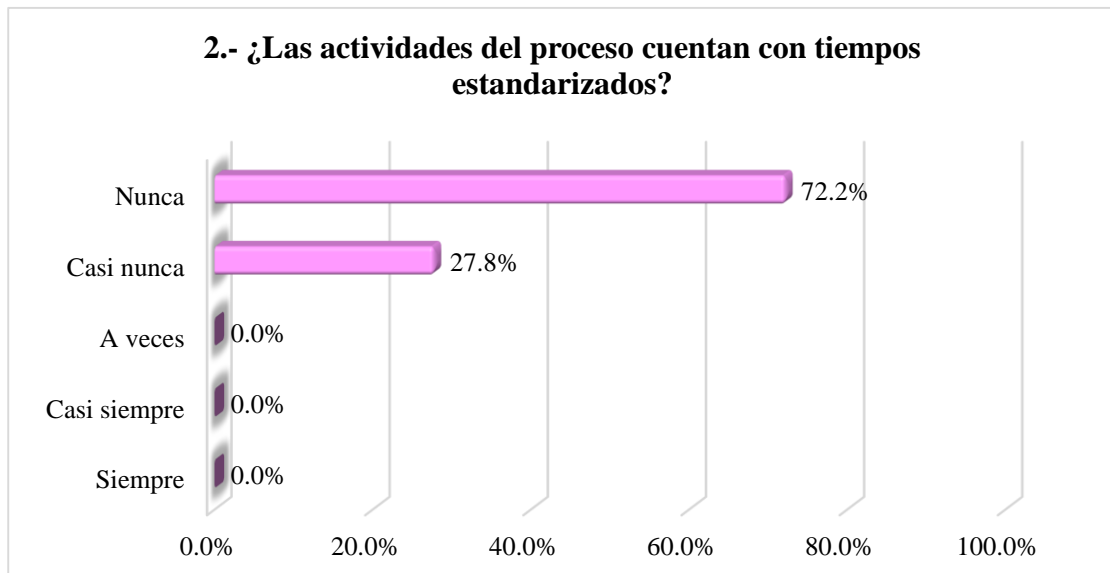


Figura 7: Se observa que la mayoría de los encuestados, 72.2% señala que no cuentan tiempos estandarizados las actividades que ejecutan y un 27.8% casi nunca.

Fuente: Tabla 16

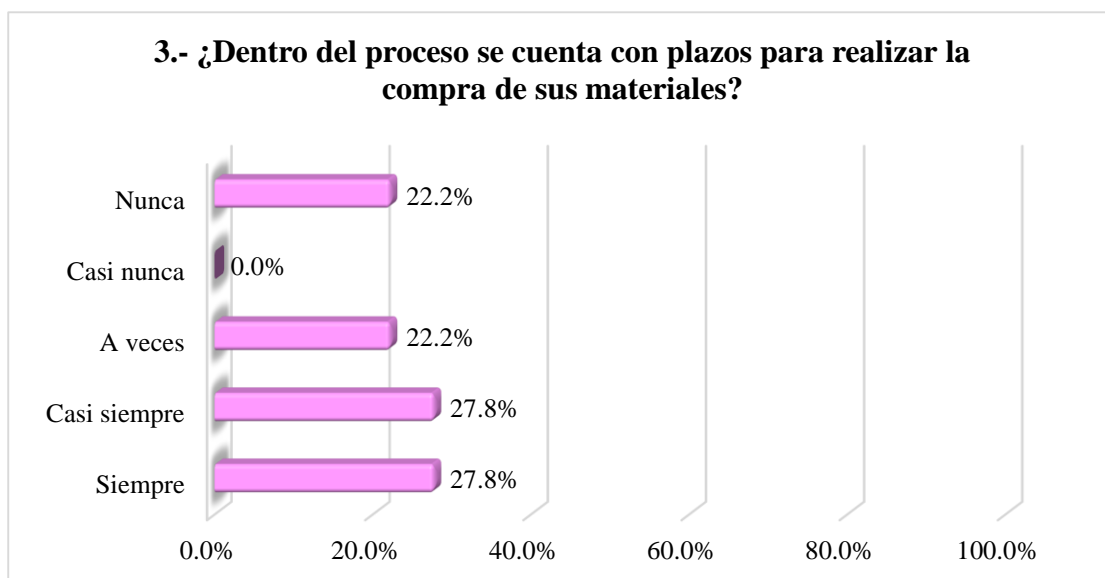
Tabla 17: ¿Dentro del proceso se cuenta con plazos para realizar la compra de sus materiales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	4	22.2	22.2
	3,00	4	22.2	44.4
	4,00	5	27.8	72.2
	5,00	5	27.8	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de rediseño de procesos

Elaboración: Propia

Figura 8: ¿Dentro del proceso se cuenta con plazos para realizar la compra de sus materiales?



Elaboración: Autoras del proyecto

Figura 8: Se observa que la mayoría de los encuestados, 27.8% señala que dentro del proceso de compras si cuentan con plazos, 27.8% casi siempre, 22.2% a veces y un 22.2% nunca.

Fuente: Tabla 17

Tabla 18: ¿Cuentan con proveedores seleccionados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	3	16.7	16.7
	2,00	13	72.2	88.9
	3,00	2	11.1	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de rediseño de procesos

Elaboración: Propia

Figura 9: ¿Cuentan con proveedores seleccionados?

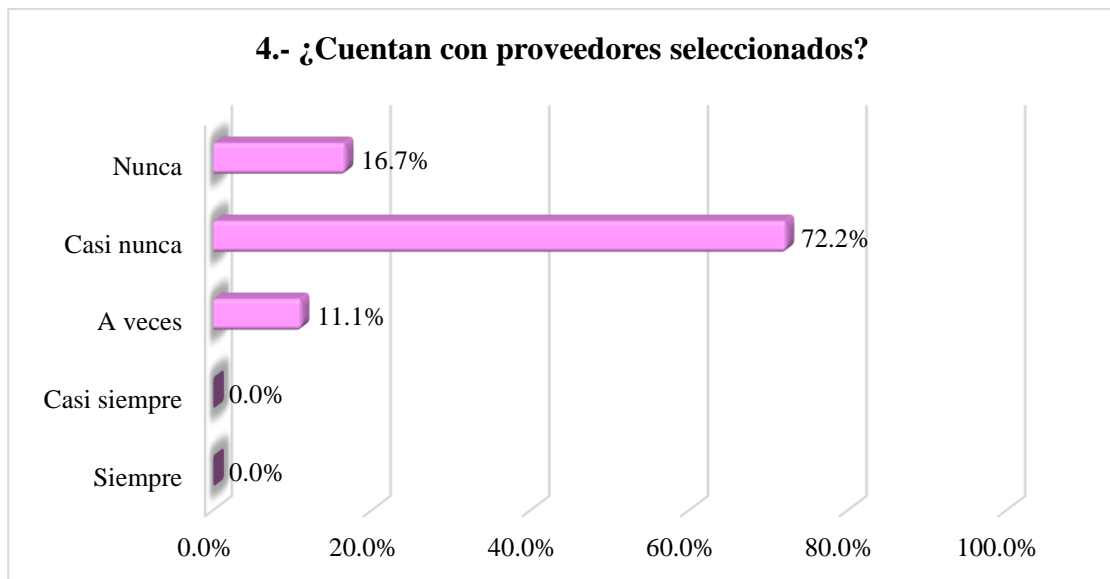


Figura 9: Se observa que la mayoría de los encuestados, 72.2% señala que casi nunca la empresa cuenta con proveedores ya seleccionados, 11.1% a veces y un 16.7% nunca.

Fuente: Tabla 18

Tabla 19: ¿Realizan la planificación de las compras de a nivel de todas sus obras?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	16	88.9	88.9
	2,00	2	11.1	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de rediseño de procesos

Elaboración: Propia

Figura 10: ¿Realizan la planificación de las compras de a nivel de todas sus obras?

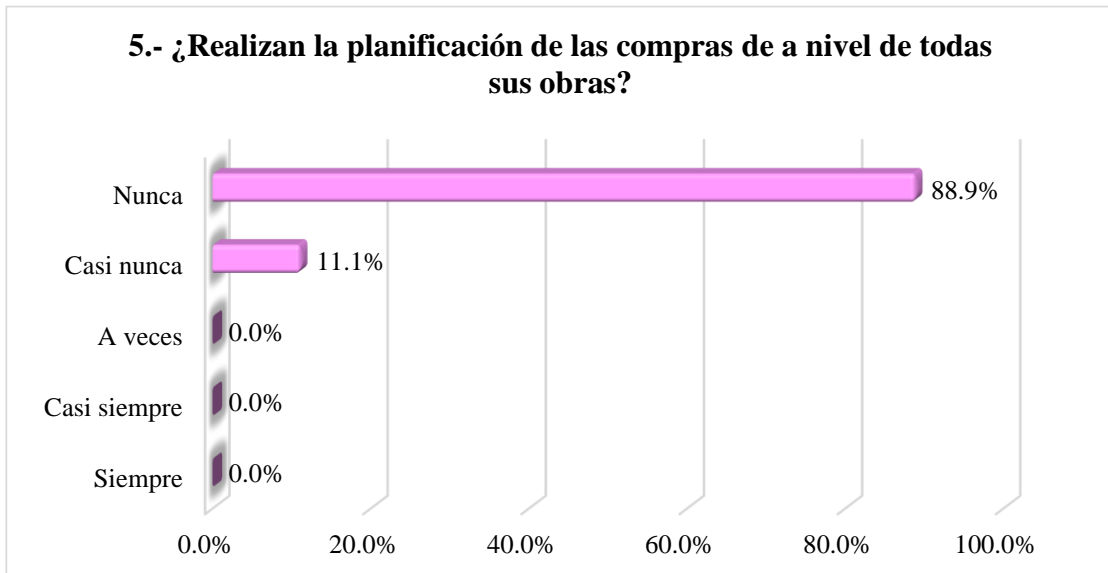


Figura 10: Se observa que la mayoría de los encuestados, 88.9% señala que nunca realiza la empresa la planificación de sus compras a nivel de todas sus obras y un 11.1% casi nunca.

Fuente: Tabla 19

Tabla 20: ¿Controlan que los materiales que llegan a obra cumplan con las especificaciones técnicas requeridas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3,00	3	16.7	16.7
	4,00	6	33.3	50.0
	5,00	9	50.0	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de rediseño de procesos

Elaboración: Propia

Figura 11: ¿Controlan que los materiales que llegan a obra cumplan con las especificaciones técnicas requeridas?

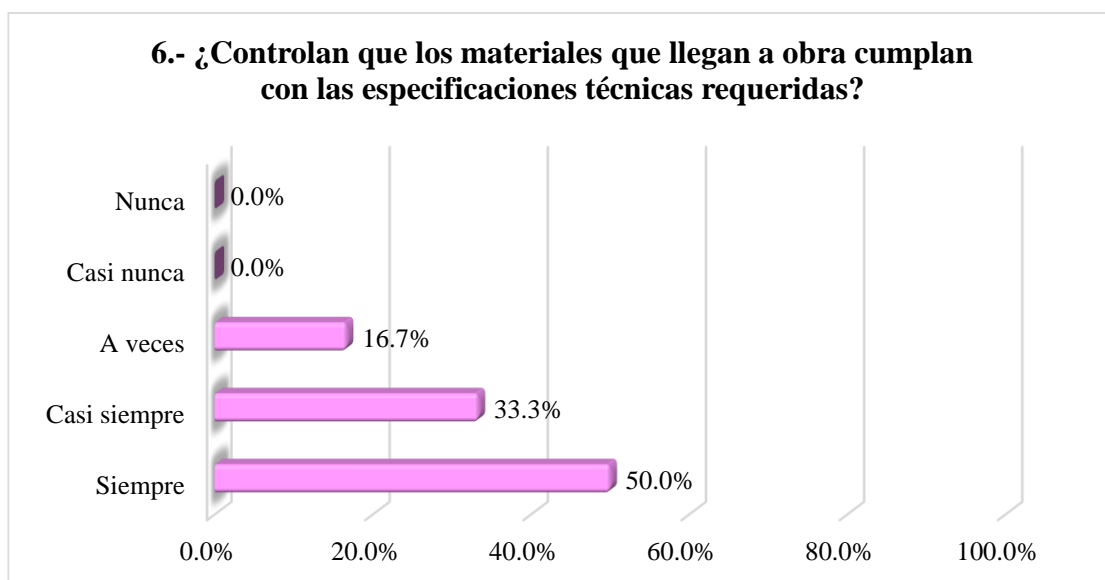


Figura 11: Se observa que la mayoría de los encuestados, 50% señala que siempre controlan que los materiales cumplan con las especificaciones técnicas solicitadas por la entidad contratante, 33.3% casi siempre y un 16.7% a veces.

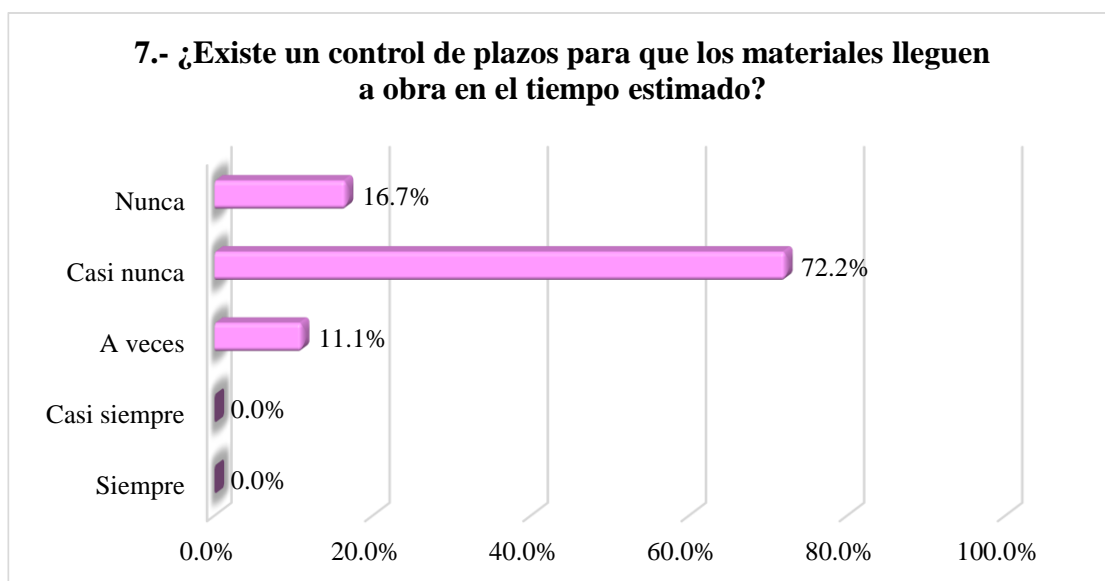
Fuente: Tabla 20

Tabla 21: ¿Existe un control de plazos para que los materiales lleguen a obra en el tiempo estimado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	3	16.7	16.7
	2,00	13	72.2	88.9
	3,00	2	11.1	100.0
Total	18	100	100	

Elaboración: Autoras del proyecto

Figura 12: ¿Existe un control de plazos para que los materiales lleguen a obra en el tiempo estimado?



Fuente: Encuesta de rediseño de procesos

Elaboración: Propia

Figura 12: Se observa que la mayoría de los encuestados, 72.2% señala que existe un control en los plazos de tal manera que los materiales lleguen a obra en el tiempo estimado, 16.7% nunca y un 11.1% a veces.

Fuente: Tabla 21

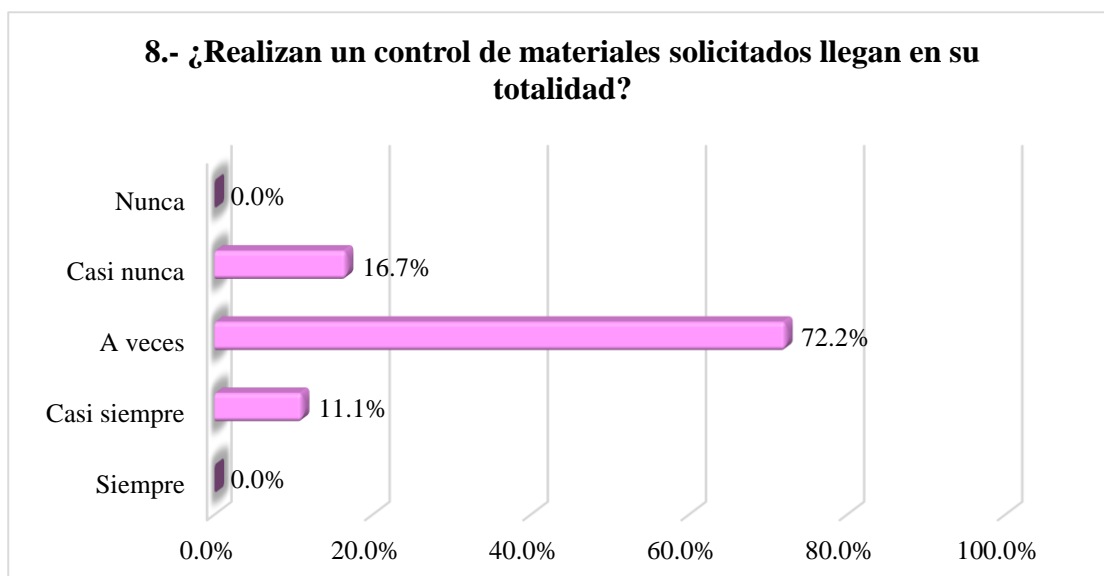
Tabla 22: ¿Realizan un control de materiales solicitados llegan en su totalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	3	16.7	16.7
	3,00	13	72.2	88.9
	4,00	2	11.1	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de rediseño de procesos

Elaboración: Propia

Figura 13: ¿Realizan un control de materiales solicitados llegan en su totalidad?



Elaboración: Autoras del proyecto

Figura 13: Se observa que la mayoría de los encuestados, 72.2% señala que a veces llevan un control de los materiales de tal manera que lleguen en su totalidad, 16.7% casi nunca y un 11.1% casi siempre.

Fuente: Tabla 22

Tabla 23: ¿Verifican que los materiales cuenten con los protocolos de inspección de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3,00	7	38.9	38.9
	4,00	6	33.3	72.2
	5,00	5	27.8	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de rediseño de procesos

Elaboración: Propia

Figura 14: ¿Verifican que los materiales cuenten con los protocolos de inspección de calidad?

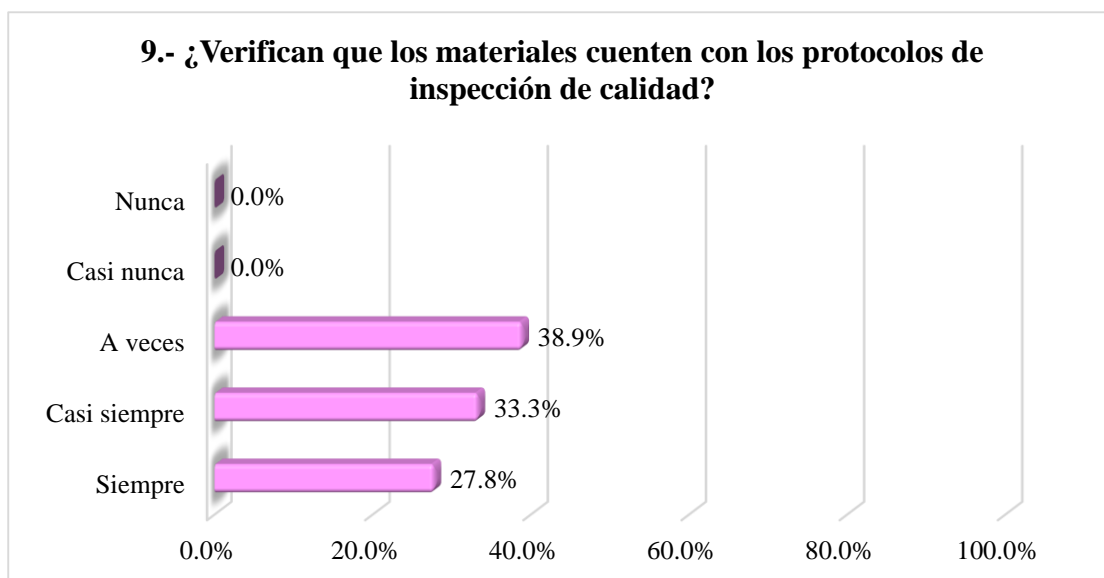


Figura 14: Se observa que la mayoría de los encuestados, 38.9% señala que a veces verifican que los materiales cuenten con los protocolos de inspección de calidad, 33.3% casi siempre y un 27.8% siempre.

Fuente: Tabla 23

Tabla 24: ¿Realizan un inventario de la recepción de materiales que llegan a obra para la etapa del proceso de ejecución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3,00	11	61.1	61.1
	4,00	5	27.8	88.9
	5,00	2	11.1	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de rediseño de procesos

Elaboración: Propia

Figura 15: ¿Realizan un inventario de la recepción de materiales que llegan a obra para la etapa del proceso de ejecución?

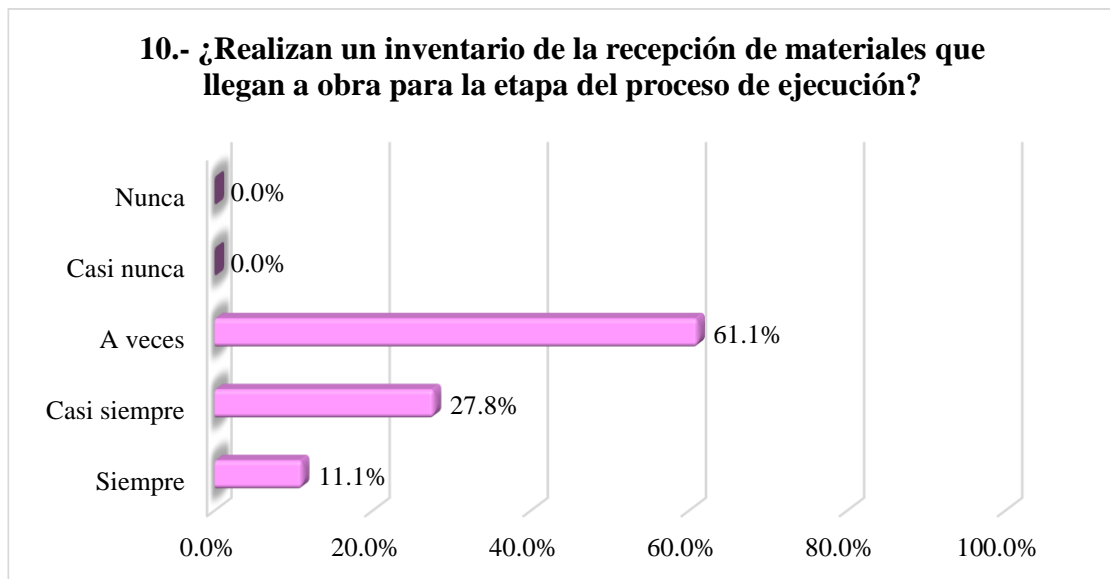


Figura 15: Se observa que la mayoría de los encuestados, 61.1% señala que a veces realizan inventario a los materiales recepcionados en obra, 27.8% casi siempre y un 11.1% siempre.

Fuente: Tabla 24

Tabla 25: ¿Realizan seguimiento a las órdenes de compra emitidas para sus diferentes obras?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	7	38.9	38.9
	3,00	9	50.0	88.9
	4,00	2	11.1	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de rediseño de procesos

Elaboración: Propia

Figura 16: ¿Realizan seguimiento a las órdenes de compra emitidas para sus diferentes obras?

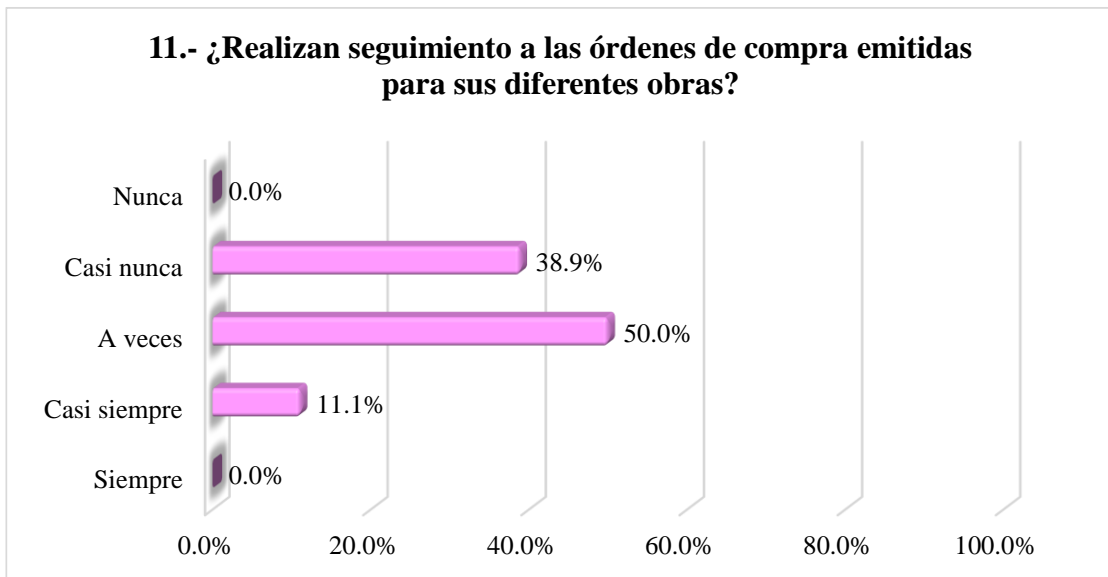


Figura 16: Se observa que la mayoría de los encuestados, 50% señala que a veces realizan seguimiento a las órdenes de compra para sus diferentes obras, 38.9% casi nunca y un 11.1% casi siempre.

Fuente: Tabla 25

Tabla 26: ¿Realizan un seguimiento diario de los tiempos programados en su calendario de ejecución de obra?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	9	50.0	50.0
	3,00	9	50.0	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de rediseño de procesos

Elaboración: Propia

Figura 17: ¿Realizan un seguimiento diario de los tiempos programados en su calendario de ejecución de obra?

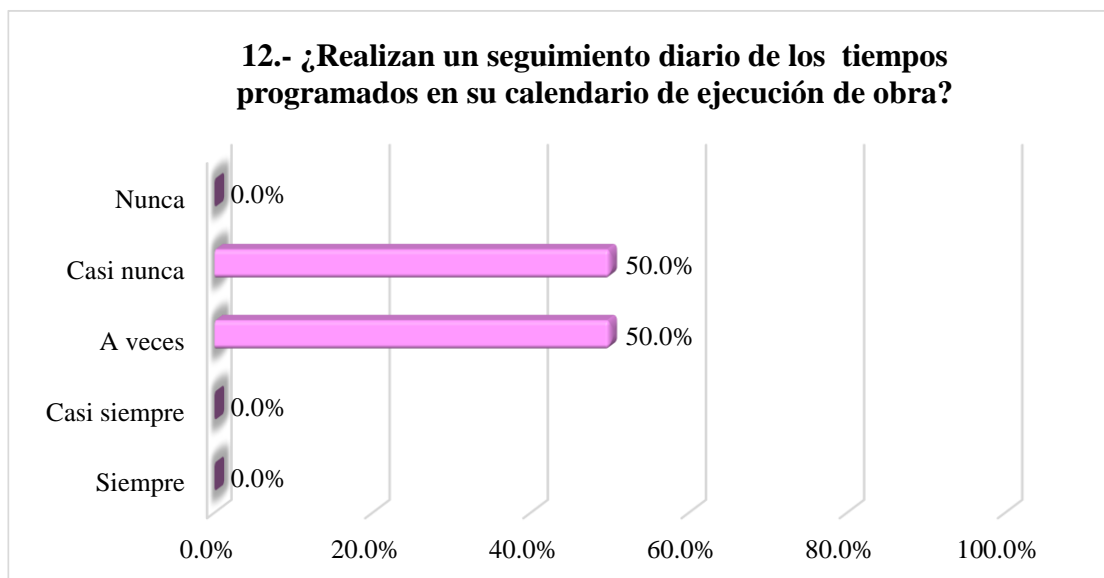


Figura 17: Se observa que la mayoría de los encuestados, 50% señala que a veces realizan seguimiento diario de los tiempos programados en el calendario de ejecución de obra y un 50% casi nunca.

Fuente: Tabla 26

Tabla 27: ¿Cuentan con un programa de mantenimiento para sus herramientas y equipos que se encuentra en obra?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	5	27.8	27.8
	2,00	13	72.2	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de rediseño de procesos

Elaboración: Propia

Figura 18: ¿Cuentan con un programa de mantenimiento para sus herramientas y equipos que se encuentra en obra?

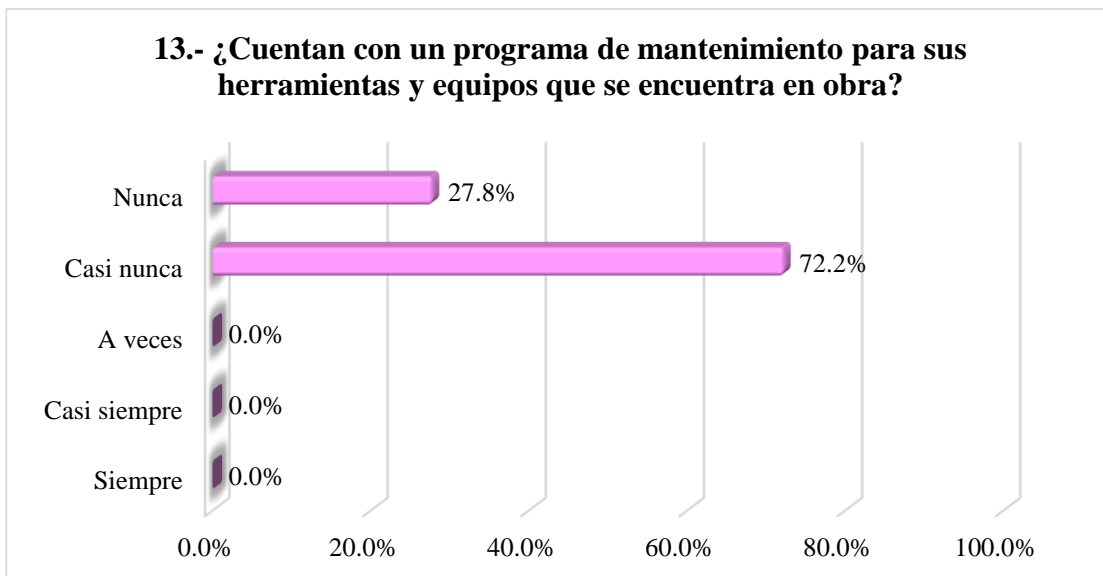


Figura 27: Se observa que la mayoría de los encuestados, 72.2% señala que casi nunca cuentan con un programa de mantenimiento para sus herramientas y equipos que se encuentran en obra y un 27.8% nunca.

Fuente: Tabla 27

Tabla 28: ¿Cuentan con indicadores de gestión para evaluar la ejecución de la obra?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	16	88.9	88.9
	2,00	2	11.1	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de rediseño de procesos

Elaboración: Propia

Figura 19: ¿Cuentan con indicadores de gestión para evaluar la ejecución de la obra?

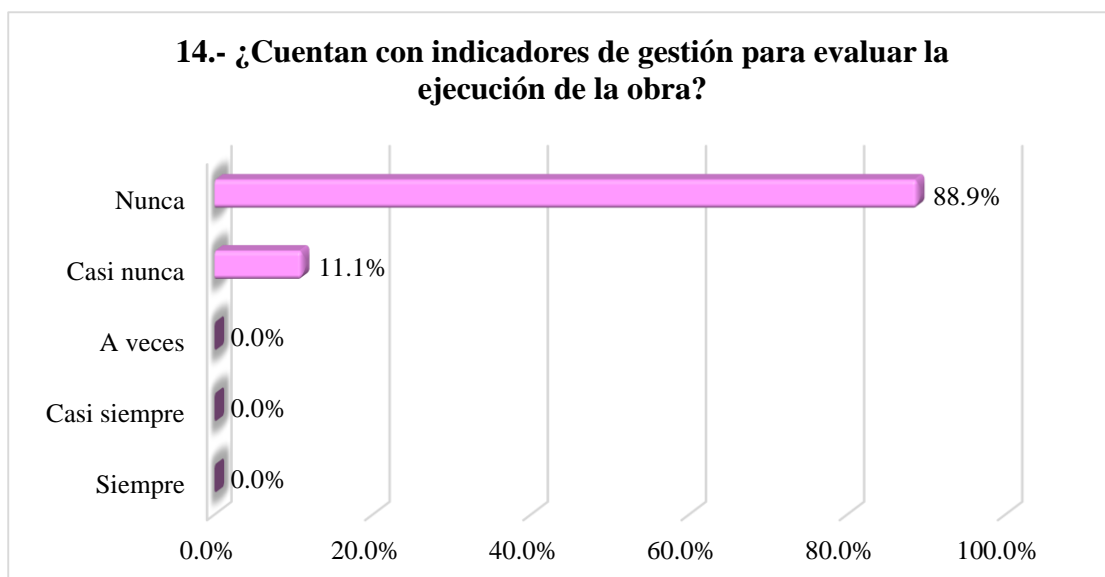


Figura 19: Se observa que la mayoría de los encuestados, 88.9% señala que la empresa nunca cuenta con indicadores de gestión que les permita evaluar la ejecución de la obra y un 11.1% casi nunca.

Fuente: Tabla 28

Tabla 29: ¿Realizan seguimiento a las actividades planificadas en obra que se ejecutaran en el día?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	11	61.1	61.1
	2,00	5	27.8	88.9
	3,00	2	11.1	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de rediseño de procesos

Elaboración: Propia

Figura 20: ¿Realizan seguimiento a las actividades planificadas en obra que se ejecutaran en el día?

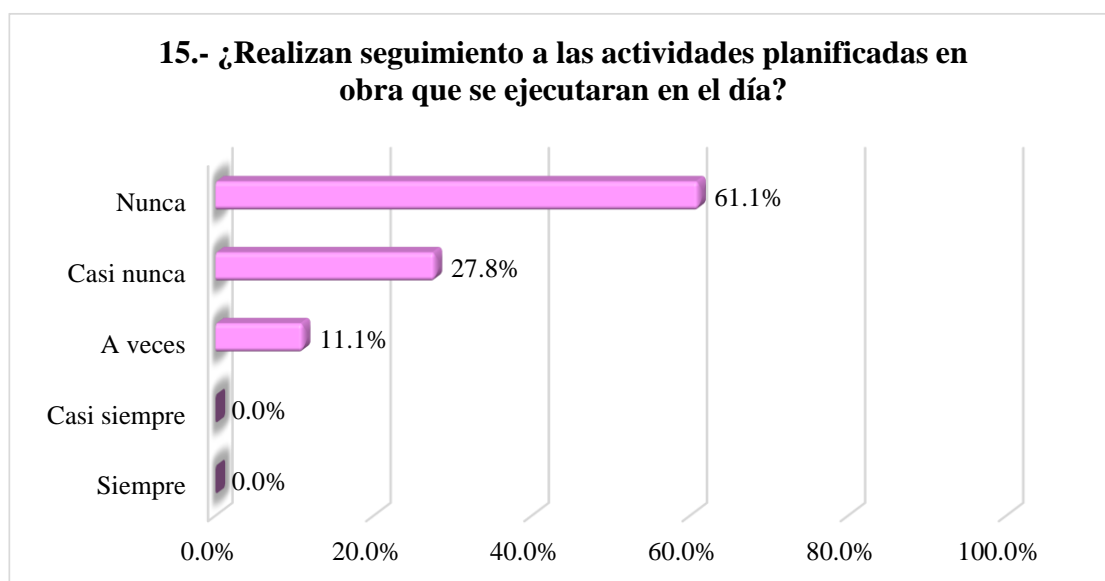


Figura 20: Se observa que la mayoría de los encuestados, 61.1% señala que la empresa nunca realiza seguimiento a las actividades planificadas en obra que se ejecutaran en el día, 27.8% casi nunca y un 11.1% a veces.

Fuente: Tabla 29

Anexo 06

Resultados de Encuesta Calidad de servicio

Tabla 30: ¿Cuenta con las herramientas necesarias para la ejecución de las obras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	7	38.9	38.9	38.9
	2,00	4	22.2	22.2	61.1
	3,00	7	38.9	38.9	100.0
Total		18	100	100	

Fuente: Encuesta de calidad de servicio

Elaboración: Propia

Figura 21: ¿Cuenta con las herramientas necesarias para la ejecución de las obras?

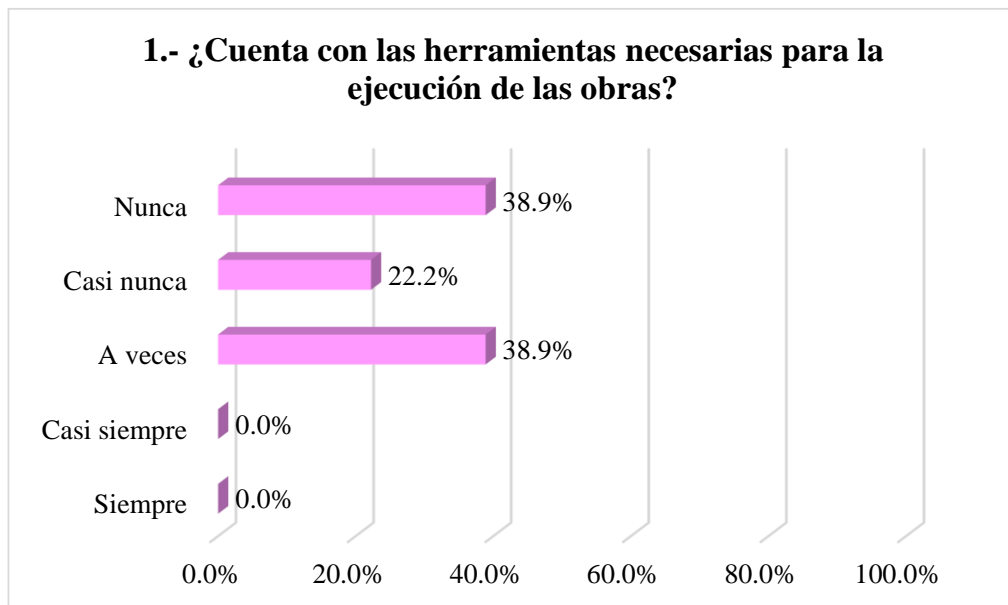


Figura 21: Se observa que la mayoría de los encuestados, 38.9% señala que a veces la empresa cuenta con las herramientas necesarias para la ejecución de las obras, 38.9% nunca y un 22.2% casi nunca.

Fuente: Tabla 30

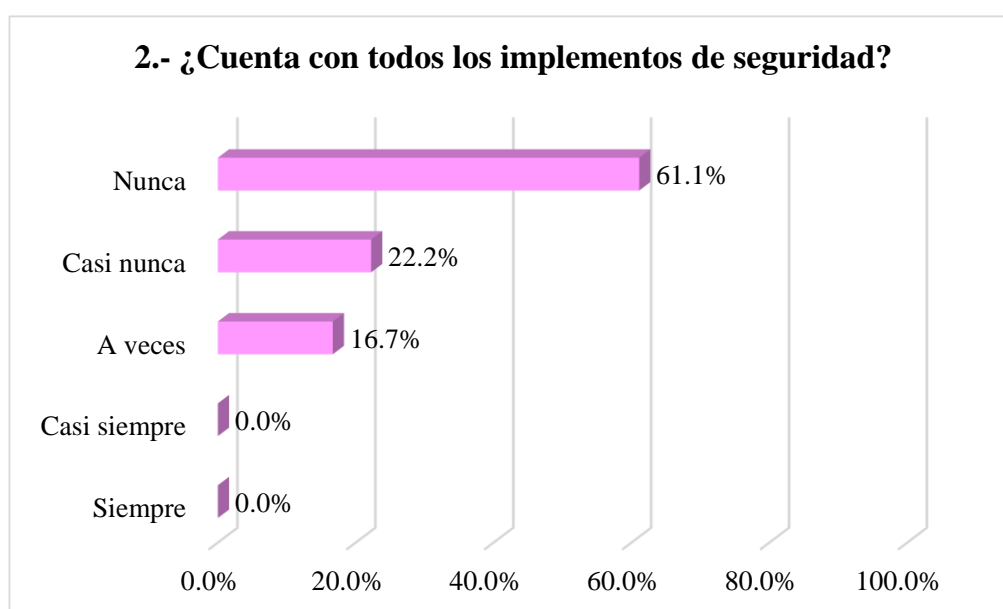
Tabla 31: ¿Cuenta con todos los implementos de seguridad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	11	61.1	61.1
	2,00	4	22.2	83.3
	3,00	3	16.7	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de calidad de servicio

Elaboración: Propia

Figura 22: ¿Cuenta con todos los implementos de seguridad?



Elaboración: Autoras del proyecto

Figura 22: Se observa que la mayoría de los encuestados, 61.1% señala que nunca cuentan con implementos de seguridad, 22.2% casi nunca y un 16.7% a veces.

Fuente: Tabla 31

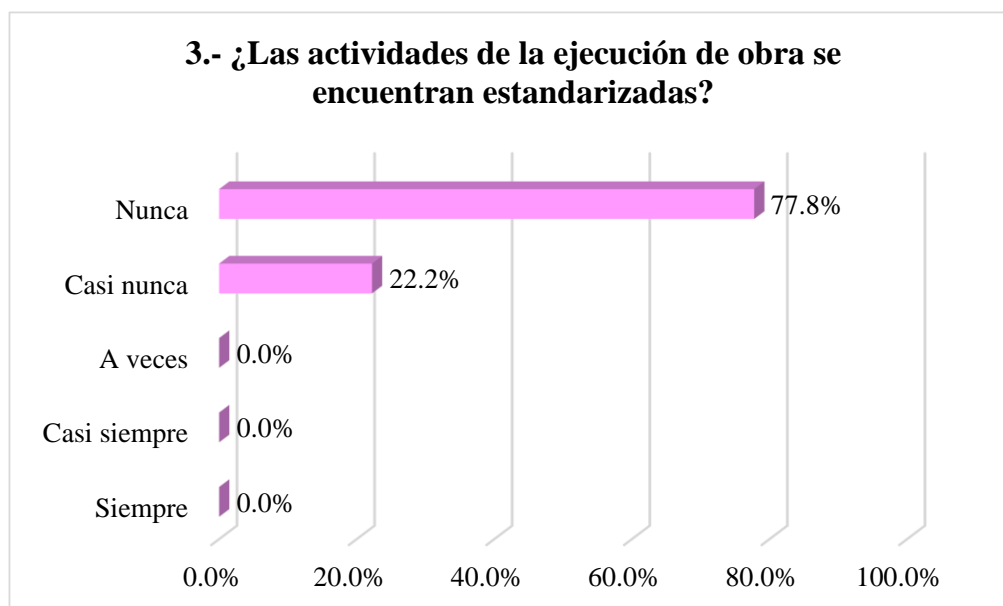
Tabla 32: ¿Las actividades de la ejecución de obra se encuentran estandarizadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	14	77.8	77.8
	2,00	4	22.2	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de calidad de servicio

Elaboración: Propia

Figura 23: ¿Las actividades de la ejecución de obra se encuentran estandarizadas?



Elaboración: Autoras del proyecto

Figura 23: Se observa que la mayoría de los encuestados, 77.8% señala que nunca cuentan con estandarización de actividades en la ejecución de las obras y un 22.2% casi nunca

Fuente: Tabla 32

Tabla 33: ¿Culminan la obra dentro del plazo de ejecución contractual?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	4	22.2	22.2
	2,00	11	61.1	83.3
	3,00	3	16.7	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de calidad de servicio

Elaboración: Propia

Figura 24: ¿Culminan la obra dentro del plazo de ejecución contractual?

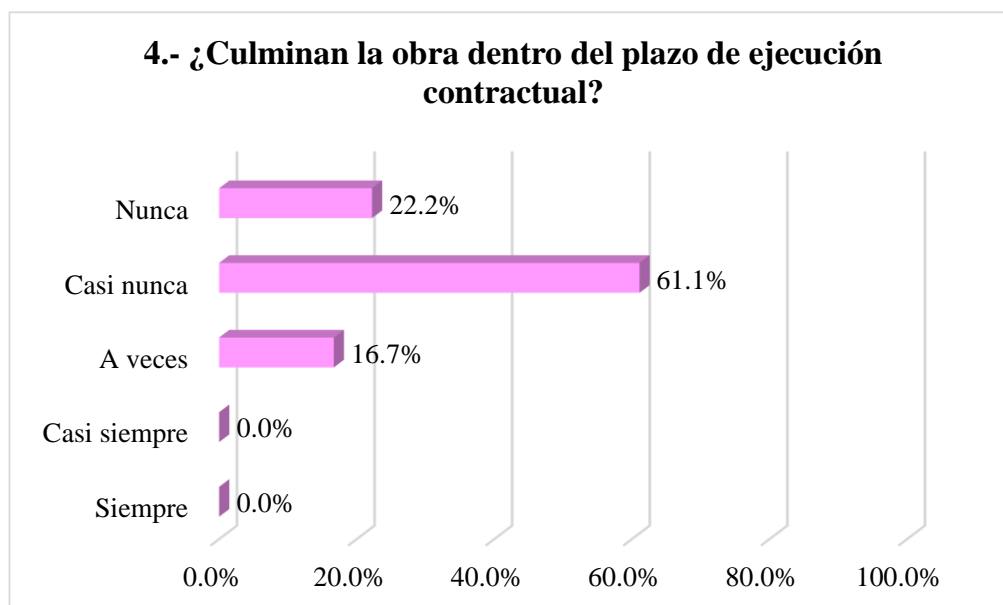


Figura 24: Se observa que la mayoría de los encuestados, 61.18% señala que casi nunca culminan sus obras dentro del plazo de ejecución, 22.2% nunca y un 16.7% a veces.

Fuente: Tabla 33

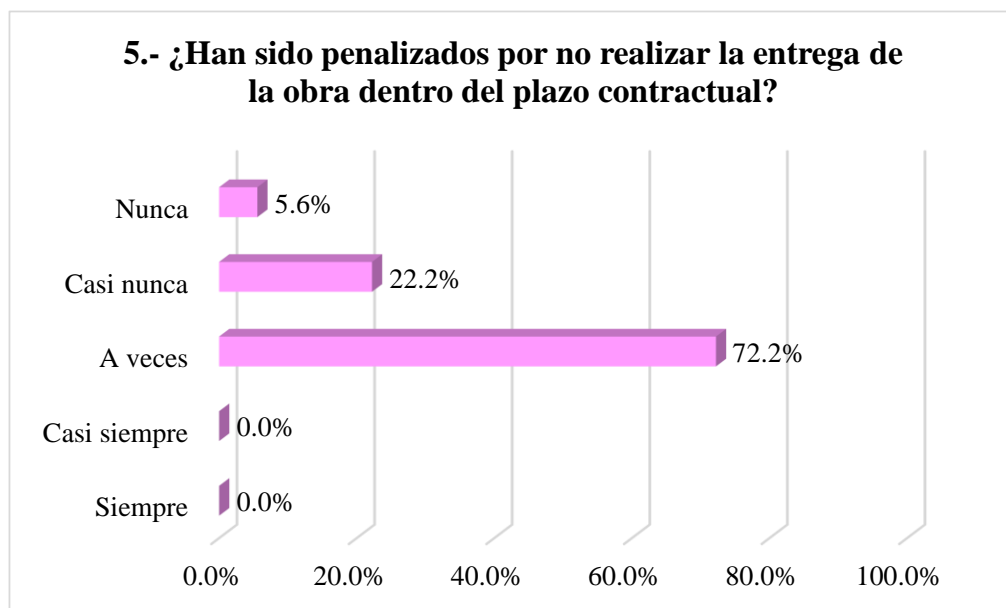
Tabla 34: ¿Han sido penalizados por no realizar la entrega de la obra dentro del plazo contractual?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	1	5.6	5.6
	2,00	4	22.2	27.8
	3,00	13	72.2	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de calidad de servicio

Elaboración: Propia

Figura 25: ¿Han sido penalizados por no realizar la entrega de la obra dentro del plazo contractual?



Elaboración: Autoras del proyecto

Figura 25: Se observa que la mayoría de los encuestados, 72.2% señala que a veces han sido penalizados por no realizar la entrega de la obra dentro del plazo contractual, 22.2% casi nunca y un 5.6% nunca.

Fuente: Tabla 34

Tabla 35: ¿Cuándo suscriben su Acta de Recepción provisional de obras estas cuenta con observaciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	3	16.7	16.7
	2,00	2	11.1	27.8
	3,00	4	22.2	50.0
	4,00	9	50.0	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de calidad de servicio

Elaboración: Propia

Figura 26: ¿Cuándo suscriben su Acta de Recepción provisional de obras estas cuentan con observaciones?

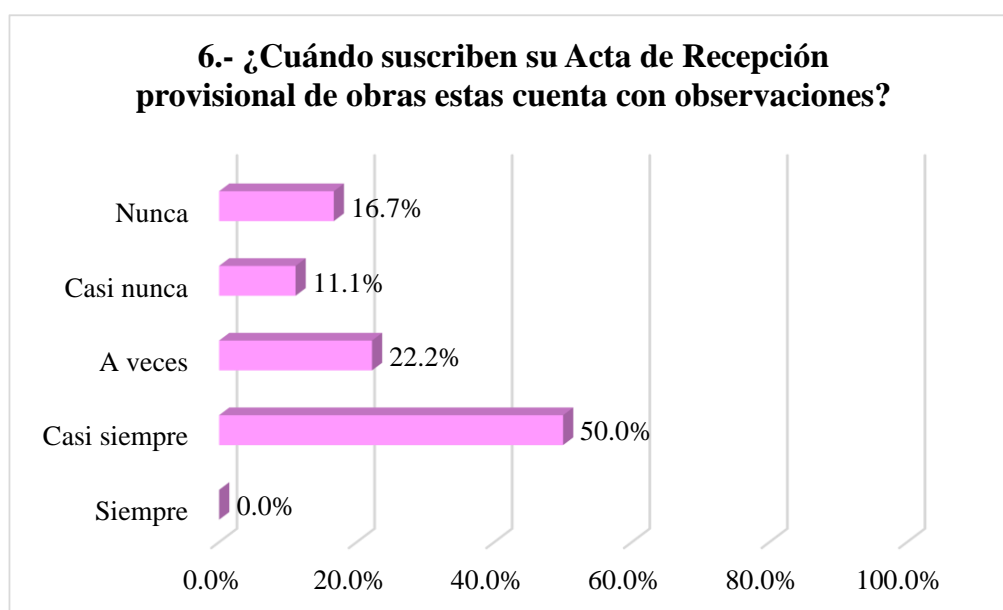


Figura 26: Se observa que la mayoría de los encuestados, 50% señala que casi siempre las obras que culminan cuenta con observaciones al suscribir el acta de recepción provisional, 22.2% a veces, 16.7% nunca y un 11.1% casi nunca.

Fuente: Tabla 35

Tabla 36: ¿Con que frecuencia culmina sus obras dentro del plazo contractual?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	15	83.3	83.3
	4,00	3	16.7	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de calidad de servicio

Elaboración: Propia

Figura 27: ¿Con que frecuencia culmina sus obras dentro del plazo contractual?

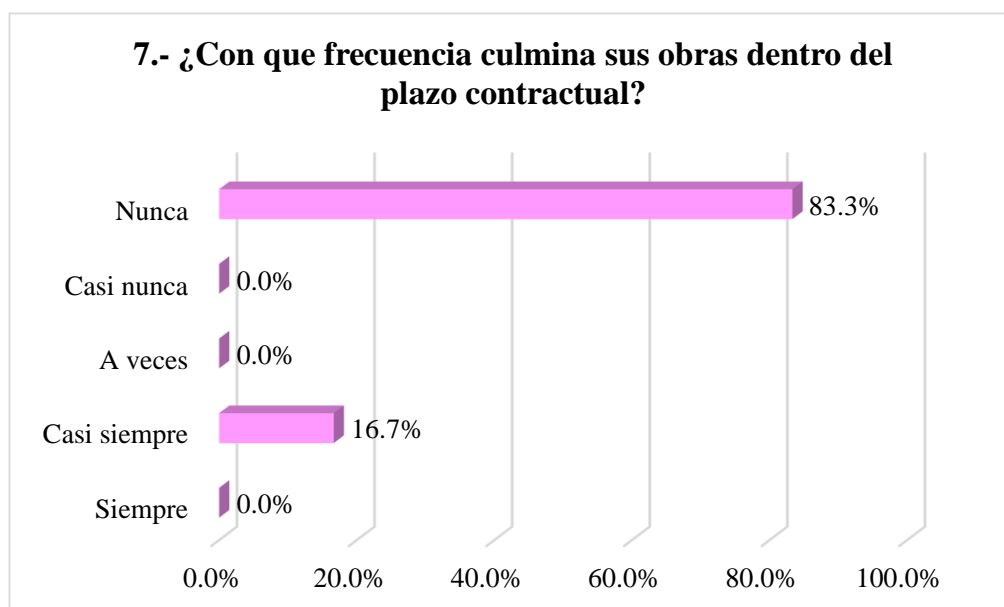


Figura 27: Se observa que la mayoría de los encuestados, 83.3% señala que nunca culminan sus obras dentro del plazo contractual y un 16.7% casi siempre.

Fuente: Tabla 36

Tabla 37: ¿Todos los materiales que ingresa a obra de acuerdo a las especificaciones establecidas son aceptadas por su ente contratante?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	4	22.2	22.2
	3,00	4	22.2	44.4
	4,00	10	55.6	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de calidad de servicio

Elaboración: Propia

Figura 28: ¿Todos los materiales que ingresa a obra de acuerdo a las especificaciones establecidas son aceptados por su ente contratante?

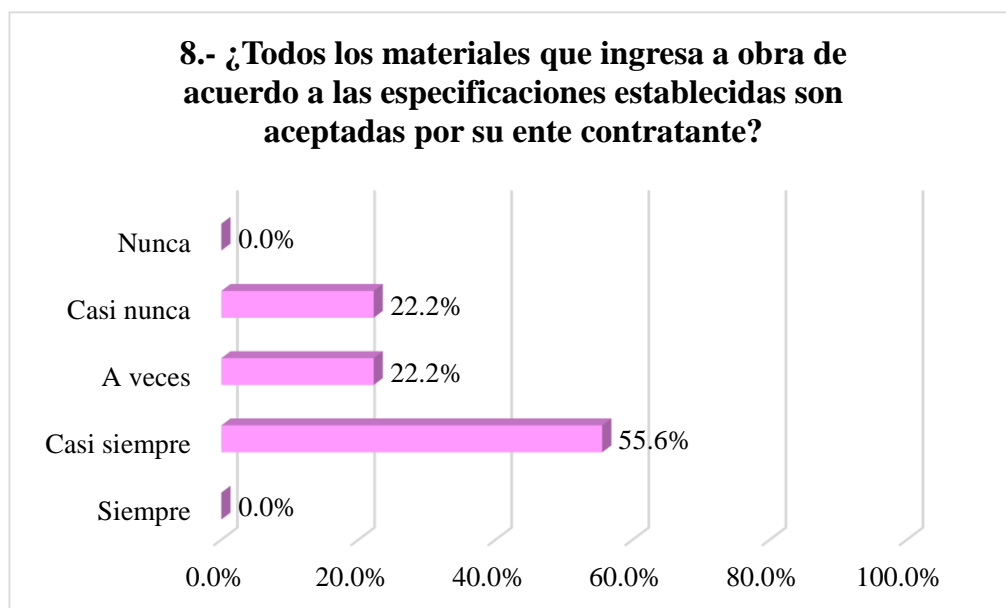


Figura 28: Se observa que la mayoría de los encuestados, 55.6% señala que casi siempre los materiales que ingresan a obra son aceptados por la entidad contratante, 22.2% a veces y un 22.2% casi nunca.

Fuente: Tabla 37

Tabla 38: ¿Solicito ampliación de plazo por falta de liquidez de su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válidos	1,00	4	22.2	22.2	22.2
	2,00	10	55.6	55.6	77.8
	3,00	4	22.2	22.2	100.0
Total		18	100	100	

Fuente: Encuesta de calidad de servicio

Elaboración: Propia

Figura 29: ¿Solicito ampliación de plazo por falta de liquidez de su empresa?

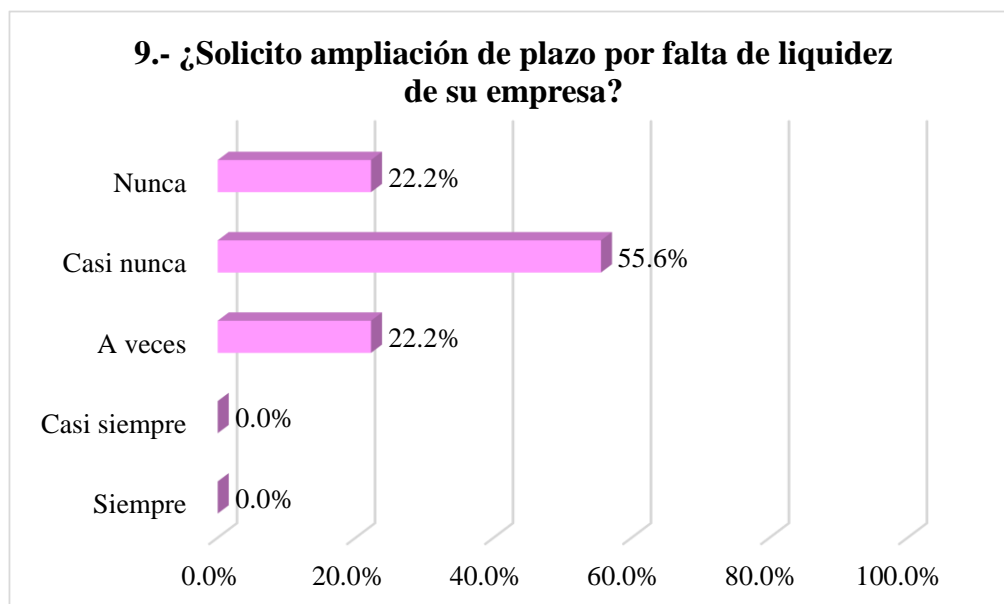


Figura 29: Se observa que la mayoría de los encuestados, 55.6% señala que casi nunca solicitan ampliación en sus obras por falta de liquidez, 22.2% a veces y un 22.2% nunca.

Fuente: Tabla 38

Tabla 39: ¿Con que frecuencia sus obras son penalizadas por seguridad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3,00	16	88.9	88.9
	4,00	2	11.1	100.0
Total	18	100	100	

Fuente: Encuesta de calidad de servicio

Elaboración: Propia

Figura 30: ¿Con que frecuencia sus obras son penalizadas por seguridad?

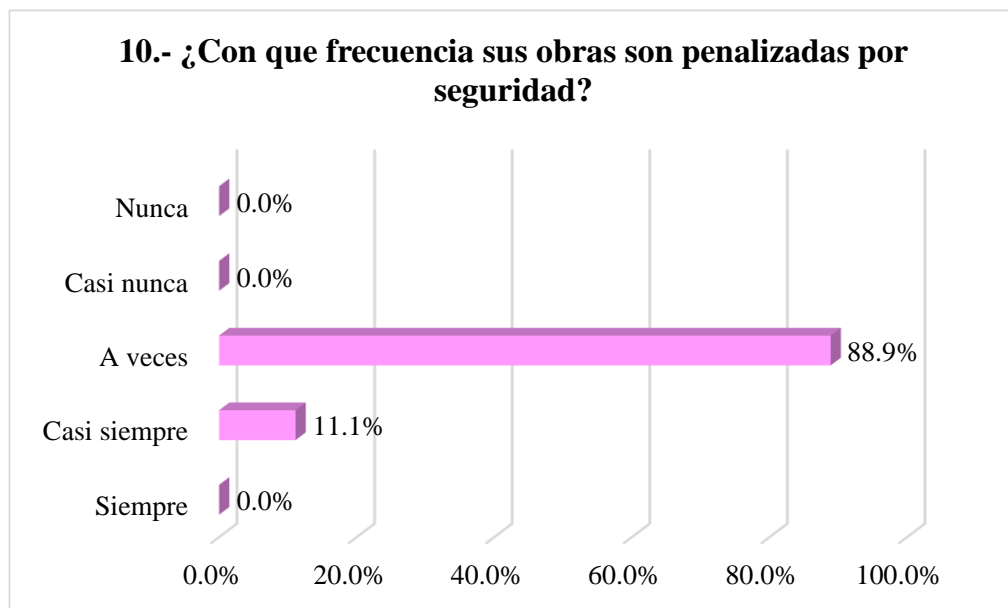


Figura 39: Se observa que la mayoría de los encuestados, 88.9% señala que a veces sus obras son penalizadas por incumplimiento de seguridad y un 11.1% casi siempre.

Fuente: Tabla 39

Anexo 07

Propuesta de Solución

1. Breve Reseña de la empresa

HM Contratistas S.A. es una empresa dedicada a brindar servicios de consultoría y ejecución de obras, manteniendo un alto estándar de calidad en los procesos que ejecuta, realizando una gestión integral con el Sistema de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente. Inicia sus operaciones comerciales 23 de enero del 2003 y es representada por su Gerente General Ing. Pedro Mejía Salas.

Cuentan con experiencia en la elaboración de Estudios Técnicos en Hidrología, Geotecnia, Proyectos Civiles, Arquitectónicos, Saneamiento y Electromecánicos, Diseños estructurales en Edificaciones, Puentes, Hidráulica, Pavimentaciones, entre otros. Asimismo, realizan trabajos de construcciones de Infraestructura Educativa y Salud, Proyectos Urbanísticos, Saneamiento Urbano y Rural, Infraestructura Vial, Infraestructura Comercial e Industrial, Proyectos Electromecánicos y Energía eléctrica.

2. Misión

Somos una empresa que brinda servicios de ingeniería y construcción que satisface las necesidades y exigencias de sus clientes, cumpliendo con los estándares del sistema integrado de gestión; contribuyendo con el desarrollo económico y social.

3. Visión

Ser una empresa líder con excelencia en la región, que brinde servicios integrales con tecnología e innovación, que promueva el desarrollo del recurso humano y que atienda principalmente a los sectores de construcción, energía, minería y agrícola.

4. Política de Calidad

Comprometidos a trabajar sosteniendo un estándar de Calidad y profesionalismo, buscando constantemente desarrollar las habilidades y capacidades de nuestro personal, con una constante actualización, entrenamiento de las nuevas técnicas de acorde con los avances tecnológicos.

5. Organigrama

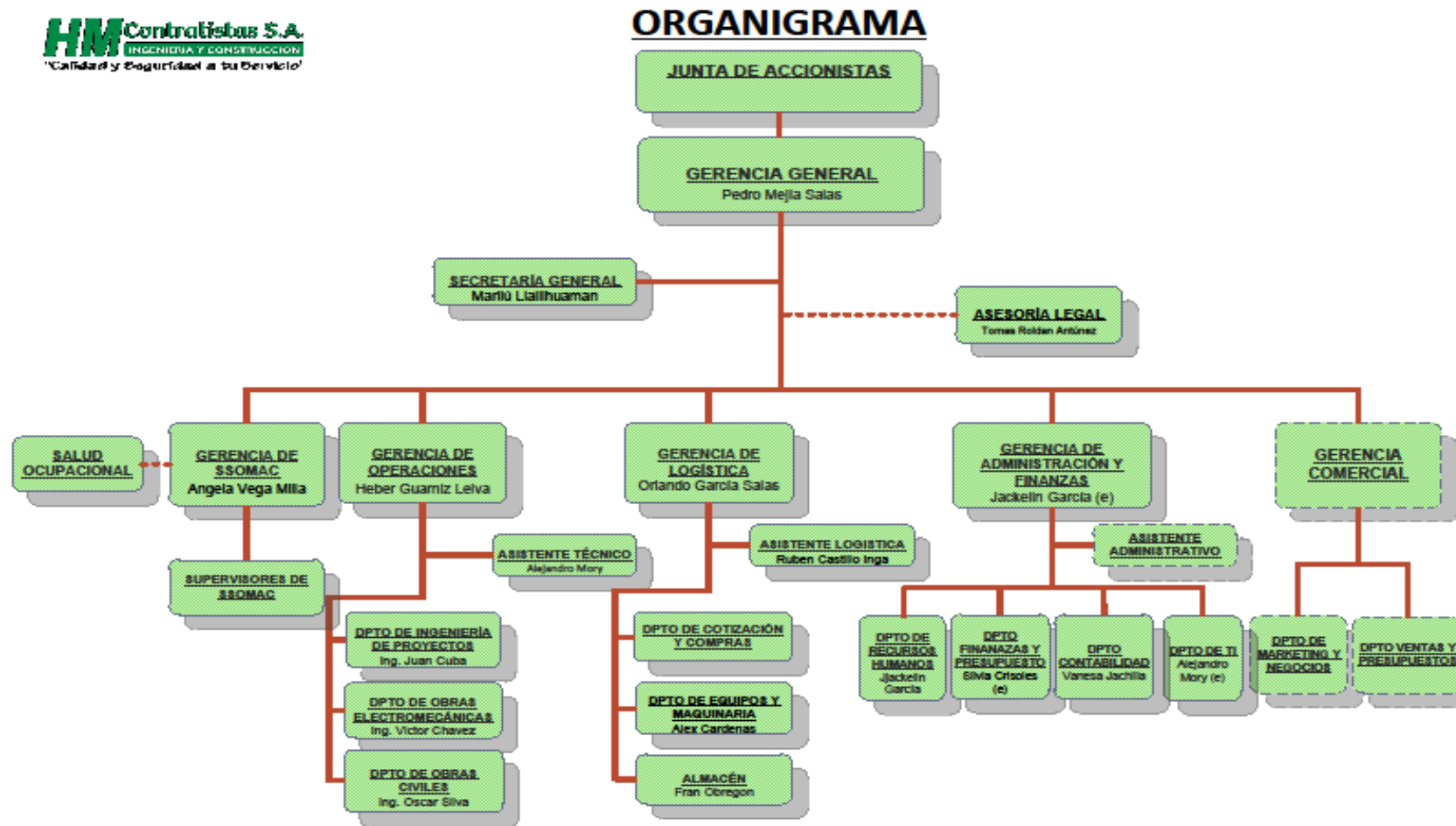


Figura 31: Organigrama de la Empresa HM Contratistas S.A.

Fuente: Empresa HM Contratistas S.A.

6. Mapa de procesos

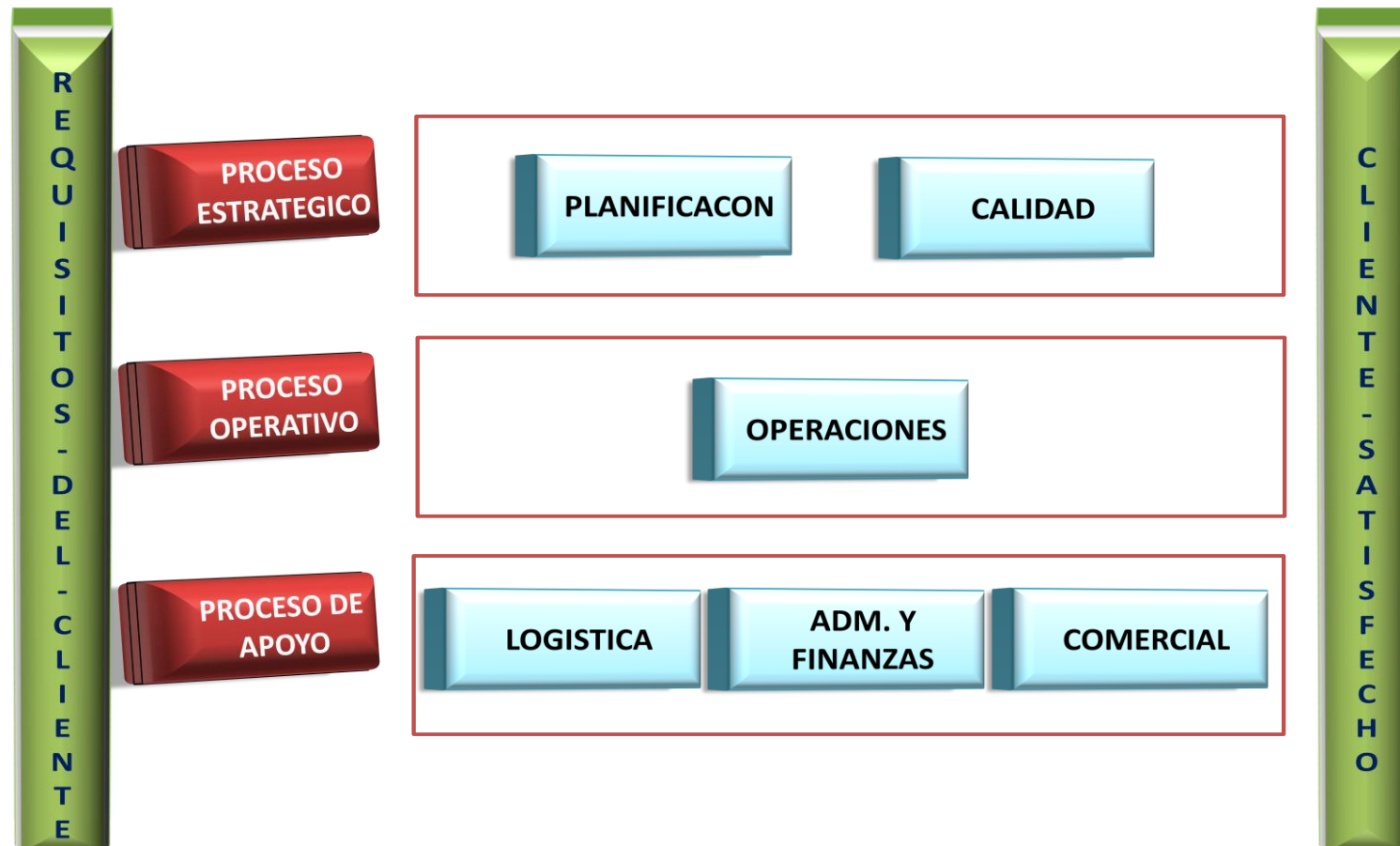


Figura 32: Mapa de procesos propuesta para la Empresa HM Contratistas S.A.

Elaboración: Propia

6.1. Procesos de gestión

6.1.1. Procesos estratégicos

Planificación, se encargará de planificar estrategias para alcanzar el futuro deseado y lograr los objetivos empresariales, mediante la maximización de los recursos a corto, mediano y largo plazo. Entre sus funciones principales deberá analizar la situación de la empresa y los factores internos y externos de tal manera que pueda aplicar estrategias de mejora para el logro de los objetivos.

Calidad, se encargará de planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias dentro de la empresa de tal manera que brinde un servicio con altos estándares de calidad, para lo cual aplicará indicadores de satisfacción de los clientes. Dentro de las funciones principales es controlar los procesos e identificar los puntos críticos para realizar las mejoras necesarias en cada uno de los procesos.

6.1.2. Procesos operativos

Operaciones, se encargará de velar por los servicios ofrecidos por la empresa se cumplan a su cabalidad y con los mejores estándares de calidad, tomando las decisiones adecuadas para que los servicios brindados estén basados en la eficiencia y efectividad. Dentro de las funciones principales es verificar y controlar que las obras en ejecución cumplan con los plazos contractuales, que los materiales lleguen a obra en el plazo previsto, como también dentro de las especificaciones técnicas solicitadas por la entidad contratante.

6.1.3. Procesos de apoyo

Logística, se encargará de la planeación, organización, dirección y control de operaciones de abastecimiento, despacho y distribución de los materiales necesarios para la empresa. Dentro de las funciones principales es realizar la selección de los proveedores, cotizar, emisión de órdenes de compra, recepción y control de los materiales en los almacenes.

Administración y Finanzas, se encargará de organizar y ejecutar las operaciones de los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de la empresa, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente.

Comercial, se encargará de la satisfacción del cliente y la de incrementar su participación en el sector que se ubican, asimismo realizar las propuestas técnicas-económicas más atractivas para las entidades contratantes de tal manera que sus precios sean competitivos y a la vez dotar de las políticas y estrategias de marketing de la empresa. Dentro de las principales funciones tenemos vender su servicio a precios del mercado competitivo y segmentar su mercado.

6.2. Principales procesos

Entre los procesos de apoyo, se precisan;

6.2.1. Operaciones

El proceso se inicia con la publicación del aviso de convocatoria del concurso, a continuación se inicia el proceso concurso y la gerencia comercial realiza la compra de las bases, elaboran el expediente de concurso y presentan el expediente a la entidad contratante, estos a su vez realizan la evaluación y calificación de propuestas, emiten el resultado del concurso en los plazos establecidos y realizan el otorgamiento de buena pro, en el caso de obtener la buena pro se le comunica al área comercial el otorgamiento de buena pro, asimismo se le comunica que documentos se requiere como también los plazos para la suscripción del contrato. Luego la gerencia de operaciones se encarga de apersonarse a la entrega del terreno, realiza la gestión de compra de materiales, estos a su vez pasan por un control de calidad y son llevados a obra para dar inicio a la ejecución de la obra, culminando la obra se realiza la recepción provisional de la obra, la liquidación contractual, se fija el periodo de garantía y finalmente cumplido el periodo se emite el acta de recepción definitiva de la obra.

A continuación, se muestra el diagrama de flujos del respectivo proceso.

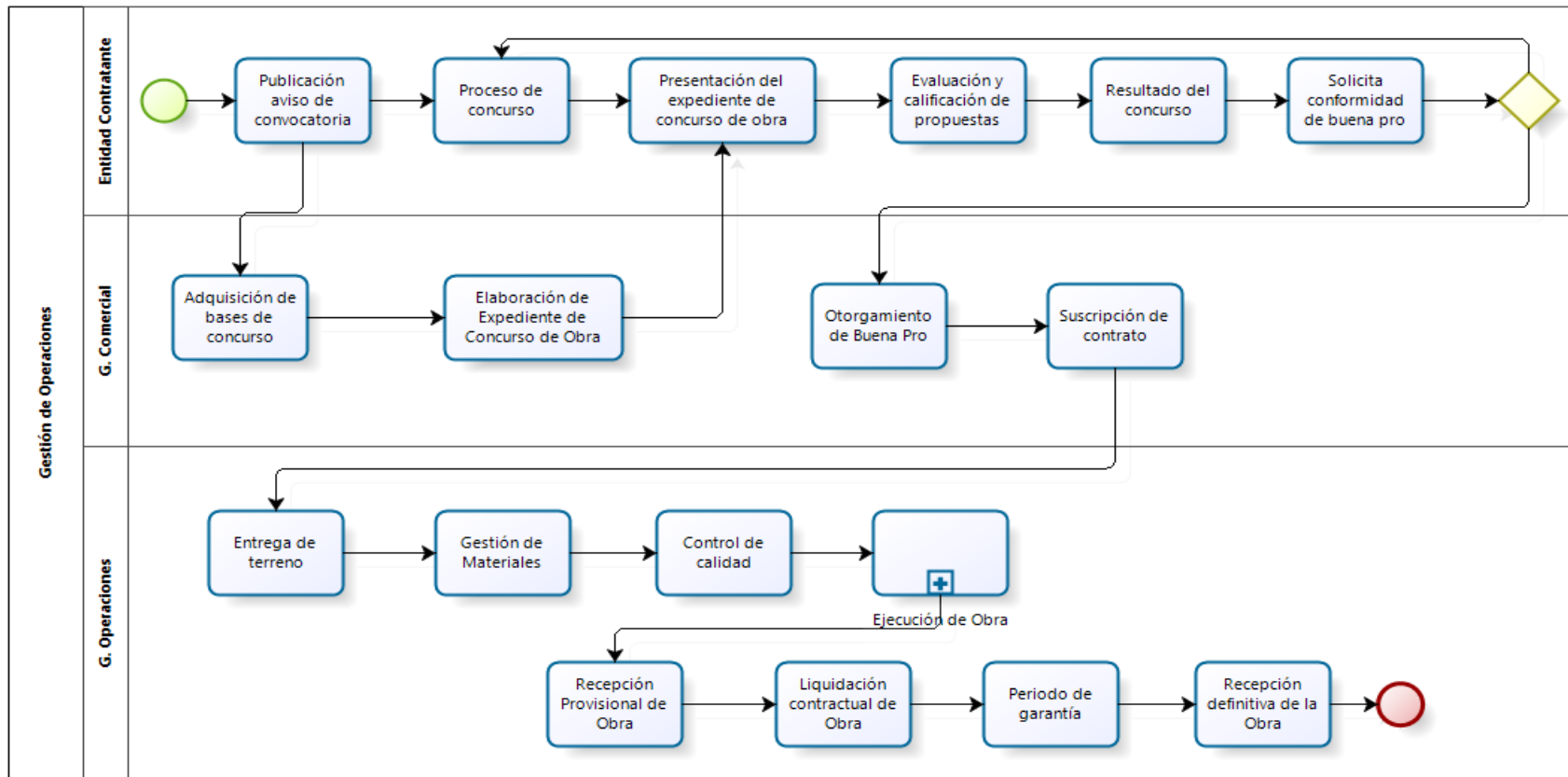


Figura 33: Proceso Gestión de Operaciones propuesto para la Empresa HM Contratistas S.A..

Elaboración: Propia

Asimismo se elaboró el sub proceso ejecución de obra, y las actividades se inician con la Contratista elaborando el expediente de ingeniería de detalle, es enviado a la Entidad Contratante para que realice la respectiva revisión y conformidad, en el caso que es conforme el Contratistas solicita el envío de los materiales caso contrario regresa a la el expediente a la Contratista para su reformulación, recepción de materiales e ingresados a los almacenes de la obra, Contratista inicia actividades de montaje electromecánico, asimismo elabora el expediente de valorización del mes y es presentado ante la Entidad Contratante si es conforme procede a elaborar la valorización del mes caso contrario se devuelve el expediente a la Contratista, Entidad Contratante emite informe dando la conformidad a la valorización, Contratista emite factura y adjunta expediente de pago, Entidad Contratante recepciona y verifica expediente de pago si es conforme procede a realizar el trámite de pago caso contrario procede a devolver el expediente de pago, Entidad contratante de acuerdo al plazo de pago realiza cancelación, de acuerdo al plazo contractual la Contratista culmina la ejecución de la obra y solicita la recepción provisional de la obra, Entidad Contratante conforma Comité de Recepción de Obra y realiza verificación en campo, si es conforme elabora el Acta de Recepción Provisional, caso contrario Contratista debe levantar las observaciones planteadas, luego se procede a suscribir el Acta de Recepción Provisional tanto por la Contratista y la Entidad Contratante, posteriormente de acuerdo al contratista Contratista cumple el período de un (1) año y luego nuevamente el Comité procede a verificar en campo si todo está conforme se procede a elaborar y suscribir el Acta de Recepción Definitiva de la Obra, caso contrario Contratista deberá levantar las observaciones.

A continuación, se muestra el diagrama de flujos del respectivo proceso.

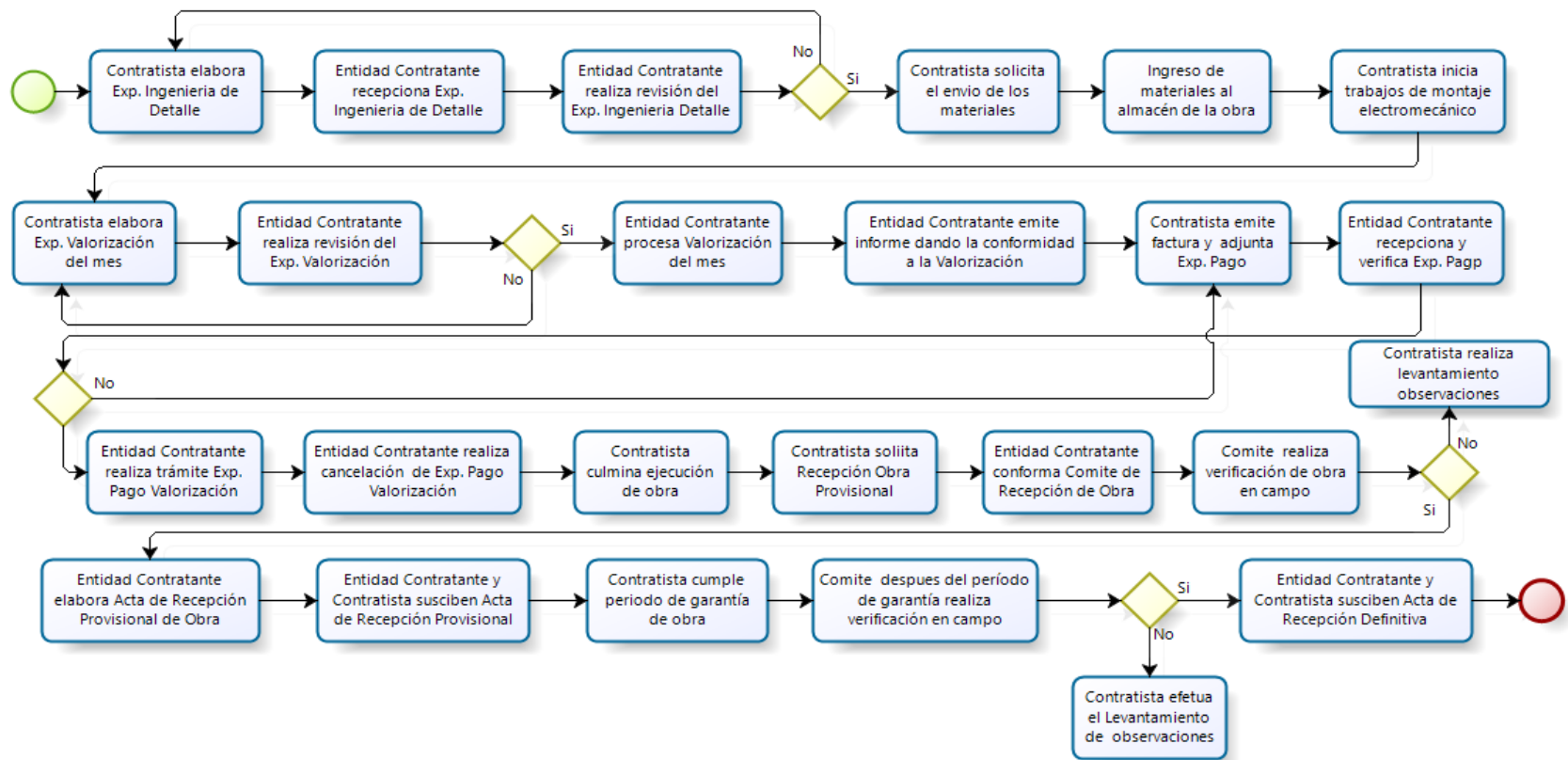


Figura 34: Sub Proceso propuesto de Ejecución de Obra para la Empresa HM Contratistas S.A..

Elaboración: Propia

7. Indicadores de gestión

Se ha determinado tres (3) indicadores de gestión que permitirán medir la calidad de servicio que brinda la empresa:

Tabla 40: Indicador Nivel de Cumplimiento del Proceso

Ficha de Indicador	
Nombre del Indicador	Nivel de Cumplimiento del Proceso
Responsable del Indicador	Gerencia Operaciones
Objetivo del Indicador	Evaluar el de avance del proceso a desarrollarse
Forma de Cálculo	1 proceso
Resultado Planificado	100%
Fuente de Información	Supervisores de Obras
Seguimiento y Presentación	Semestral - Gráficos de barras

Elaboración: Propia

Tabla 41: Indicador Nivel de Cumplimiento de Plazos Contractuales

Ficha de Indicador	
Nombre del Indicador	Nivel de cumplimiento de plazos contractuales
Responsable del Indicador	Supervisor de Obra
Objetivo del Indicador	Evaluar la cantidad de obras culminadas ejecutadas en el periodo de 1 año
Forma de Cálculo	$(\text{Obras Culminadas en el año dentro del plazo contractual} / \text{Total de Obras ejecutadas en el año}) * 100$
Resultado Planificado	$\geq 0.05\%$
Fuente de Información	Actas de Recepción Provisional
Seguimiento y Presentación	Trimestral - Gráficos de barras

Elaboración: Propia

Tabla 42: Indicador Nivel de Satisfacción de las Obras

Ficha de Indicador	
Nombre del Indicador	Nivel de satisfacción de las obras
Responsable del Indicador	Gerencia de Operaciones
Objetivo del Indicador	Medir el nivel de satisfacción de las obras culminadas en el periodo de 1 año
Forma de Cálculo	$(\text{Certificados Satisfactorios} / \text{Total de Certificados}) * 100$
Resultado Planificado	$\geq 0.05\%$
Fuente de Información	Certificados de Obra
Seguimiento y Presentación	Anual - Gráficos de barras

Elaboración: Propia