

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Informe de experiencia laboral en la empresa
AYA Edificaciones S. A. C. 2020-2021**

Carlos Alberto Saavedra Castillo

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Lima, 2022

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de suficiencia profesional



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi madre, ya que, gracias a ella, he podido concluir mi carrera. Por su apoyo incondicional y consejos para hacer de mí una mejor persona. Ella es el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, inculcándome que con esfuerzo y responsabilidad se pueden lograr los objetivos.

Agradecimientos

Un agradecimiento especial a mi madre ya que, gracias a su impresionante esfuerzo e invaluable amor, me enseñó cosas vitales en la vida y me encaminó por el buen sendero.

Gracias a la universidad por brindarme las herramientas y recursos para llevar a cabo esta investigación y poder culminar esta etapa de mi carrera profesional.

A mis compañeros y familia por su apoyo incondicional, motivación y ayudarme para concluir mi proyecto de tesis.

A mi pareja, porque sin su ayuda, hubiera sido imposible desarrollar con éxito este trabajo.

Resumen

En el presente informe se aborda la experiencia laboral en la empresa AyA Edificaciones S.A.C. En primera instancia, se explora aspectos generales de la empresa como son los datos relevantes, las actividades, las principales edificaciones e instalaciones que se han instalado, su organigrama y se finaliza con su misión, visión y valores como parte del buen gobierno corporativo que presenta. A continuación, se detallan los aspectos generales de las actividades de AyA Edificaciones S.A.C.

En el primer capítulo, se realiza un diagnóstico a fin de hallar la necesidad de un área de Logística, ya que es de vital importancia y soporte para la empresa. Por tanto, se justifica la consolidación de la misma y cómo esta se relaciona con otras brindando información y alimentándose de otra a su vez.

El siguiente capítulo explora el sustento teórico encontrado en la literatura mundial de las áreas de Logística para contrastarlas con el que tiene AyA Edificaciones S.A.C. a fin de visualizar sus similitudes y sus diferencias. Esto permitirá encontrar las áreas de mejoras y los indicadores más usados con miras a evaluar la eficiencia.

Finalmente, con todo lo abordado se genera resultados y recomendaciones en base a lo confrontado.

Palabras clave: logística, compras, construcción, optimización

Abstract

This report will address the work experience in the company AyA SAC which it will begin by exploring the general aspects of the company such as relevant data, activities, the main buildings and facilities that have been made, its human organization chart and will end with its mission, vision and values as part of good corporate governance that the company has.

Then, the general aspects of AyA SAC's activities will be detailed. In this sense, a diagnosis will be made in order to find the need for a Logistics area, as a support area and of vital importance in the company. Therefore, the consolidation of this area will be justified and how it is related to others, providing information and feeding itself with information in turn.

The following chapter will explore the theoretical support found in the world literature of the Logistics areas to contrast them with the area that AyA SAC has, to see their similarities and differences. This will allow to find the areas of improvement and the most used indicators to evaluate efficiency.

Finally, the results and recommendations will be generated based on what has been confronted.

Keywords: logistics, shopping, building, optimization

Índice

Introducción	1
Capítulo I: Aspectos generales de la empresa	2
1.1. Datos generales de la institución	2
1.2. Actividades principales de la empresa	3
1.2.1. Edificaciones	3
1.2.2. Instalaciones	3
1.2.3. Electrificación y Saneamiento	3
1.3. Reseña histórica de la empresa	4
1.4. Organigrama de la empresa	5
1.5. Visión y misión de la empresa	6
1.6. Bases legales o documentos administrativos	6
1.7. Descripción del área donde realiza sus actividades profesionales	6
1.8. Descripción del cargo y de las responsabilidades del bachiller en la empresa	7
Capítulo II: Aspectos generales de las actividades profesionales	8
2.1. Antecedentes o diagnóstico situacional	8
2.2. Identificación de oportunidad o necesidad en el área de actividad profesional, objetivos de la actividad profesional y resultados esperados	10
2.3. Justificación de la actividad profesional	14
Capítulo III: Marco Teórico	15
3.1. Logística	15
3.2. Importancia de la logística	16
3.3. Gestión logística	16
3.3.1. Procesos	16
3.3.2. Compras	16
3.3.3. Inventarios	16
3.3.4. Almacén	16
3.4. Indicadores de logística	19
3.4.1. Indicadores de compras y abastecimiento	19
3.4.2. Indicadores de inventarios	20
3.4.3. Indicadores de almacenamiento y bodega	21
3.4.4. Indicadores de transporte y distribución	21
3.5. Logística y construcción civil	22
Capítulo IV: Descripción de las actividades profesionales	23

4.1. Descripción de las actividades profesionales	23
4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales	23
4.1.2. Alcance de las actividades profesionales	23
4.1.3. Entregables de las actividades profesionales	24
4.2. Aspectos técnicos de la actividad profesional	32
4.2.1. Metodologías	32
4.2.2. Técnicas	32
4.2.3. Instrumentos	33
4.2.4. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades	33
4.3. Ejecución de las actividades profesionales	34
4.3.1. Cronograma de actividades realizadas.	34
Capítulo V: Resultados	35
5.1. Resultados finales de las actividades realizadas	35
5.2. Logros alcanzados	38
5.2.1. Registros de asistencia en charlas	38
5.2.2. Actas de reunión	39
5.2.3. Acuerdos de reunión	40
5.2.4. Registro de asistencia	41
5.2.5. Correos de verificación	42
5.3. Dificultades encontradas	43
5.4. Planteamiento de mejoras	43
5.4.1. Descripción de la implementación	43
5.5. Aporte del bachiller en la empresa	44
Conclusiones	47
Recomendaciones	47
Referencias	49

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis FODA	8
Tabla 2 Necesidades del área de Logística.....	10
Tabla 3 Ejemplos de indicadores de inventarios	20
Tabla 4 Subdivisión de procesos logísticos.....	22
Tabla 5 Resultados de las actividades realizadas	33

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama.....	5
Figura 2 Funciones del proceso de compra	17
Figura 3 Fases de ciclo de compras	17
Figura 4 Funciones de los almacenes	19
Figura 5 Procedimiento de compra.....	25
Figura 6 Lead Time	26
Figura 7 Ejemplo Cuadro de Procura	27
Figura 8 Ejemplos de fichas de asistencia.....	28
Figura 9 Ejemplo de unidad de trabajo.....	29
Figura 10 Ejemplo de tarjetas Kanban	29
Figura 11 Ejemplos de actas de reunión.....	30
Figura 12 Ejemplo de encuesta de satisfacción.....	31
Figura 13 Ejemplo de check list	32
Figura 14 Cronograma de actividades	34
Figura 15 Registro de charlas de asistencia.....	38
Figura 16 Actas de reunión.....	39
Figura 17 Acuerdos de reunión	40
Figura 18 Registro de asistencia.....	41
Figura 19 Correos	42
Figura 20 Correo de aprobación de encuesta.....	45
Figura 21 Correo de aprobación check list.....	46

Introducción

El presente informe tiene la finalidad brindar los detalles más resaltantes de la empresa AyA Edificaciones S.A.C. como la historia, misión, visión y trayectoria; luego se identifica la necesidad profesional y los objetivos de la actividad profesional con los resultados obtenidos.

Se evalúa la necesidad de un área Logística en las empresas validando la teoría actual que se sitúa en el contexto académico de la gestión empresarial de los negocios del tipo. Posteriormente, esta teoría, se verifica en la empresa AyA Edificaciones S.A.C., justificando su necesidad, el proceso a seguir y la relevancia de la posición.

Es importante señalar que se indica todos los pasos del proceso que se gestiona desde el área de Logística; además, de las distintas interacciones con las áreas de la empresa a fin de poder indicar su envergadura e importancia.

Finalmente, se detallan los principales logros que la posición ha conseguido a lo largo de su desempeño profesional, así como las posibles áreas de mejora que la experiencia ha demostrado al ser contrapuesta con la teoría; efecto que se genera por la reflexión producto de este informe.

Capítulo I: Aspectos generales de la empresa

1.1. Datos generales de la empresa

Nombre de la empresa: AyA Edificaciones S.A.C.

RUC: 20429006300

Inicio de actividades: 01 de julio de 1999

Tipo: Sociedad Anónima Cerrada

Dirección: Av. Circunvalación del club Golf Los Incas 134. dpto. 405-406, Santiago de Surco.

Teléfono: 01 7190811

Actividades comerciales: Acondicionamiento de edificios en instalaciones y construcción de edificios completos

Número de trabajadores: 482

1.2. Actividades principales de la empresa

La empresa AyA Edificaciones cuenta con 3 unidades de negocios las cuales se explicarán a continuación.

1.2.1. Edificaciones.

Se encargan de ofrecer a los clientes la realización de sus proyectos en dos etapas. La primera es la preconstrucción en la cual se ve la integración y compatibilización de las especialidades BIM. La otra etapa es la construcción en la que se busca la conformación del equipo del proyecto que estará a cargo.

1.2.2. Instalaciones.

AyA Edificaciones trabaja en instalaciones eléctricas, sanitarias y de agua contra incendio. En el caso de la primera, se especializa en la ejecución de proyectos de sistemas eléctricos de baja tensión. Para el caso de la segunda, trabajamos con electrobombas y tableros de control, trampas de grasa, grifería en general, aparatos sanitarios, tuberías PVC, PPR, HDPE, SCH-40 y cobre. Finalmente, en el caso de la tercera, trabajamos con sistemas de extinción de incendio a base de agua, sistemas de bombeo para protección de incendio, electrobombas y tableros de control, rociadores y gabinetes, válvulas, entre otras cosas.

1.2.3. Electrificación y saneamiento.

En el caso de la electrificación, AyA Edificaciones se encarga de la instalación de las redes de distribución primaria, secundaria y alumbrado público. En cuanto al saneamiento, los trabajos están orientados a los proyectos de redes de agua potable y alcantarillado.

Cada uno de los servicios que se brinda incluye trámites con las municipalidades y los concesionarios, desde la obtención de licencias municipales hasta la conformidad y puesta en marcha.

1.3. Reseña histórica de la empresa

AyA Edificaciones inició sus actividades un 01 de julio de 1999 en el distrito de Santiago de Surco. Se orienta al rubro de construcción, especialistas en instalaciones eléctricas, sanitarias y agua contraincendio. Con el transcurso de los años, fue diversificando sus servicios y expandiendo su alcance al sistema de redes de electrificación y saneamiento.

Hace tres años, los directores de la empresa decidieron apostar por el campo de las edificaciones, encontrando profesionales orientados en ese rubro. De esta manera, el 2018, se apertura una nueva especialidad dentro de la organización, orientado no solo a las instalaciones sino al diseño y ejecución de proyectos civiles.

Hoy, con una experiencia de 22 años, la empresa AyA Edificaciones cuenta con la ejecución de diversos proyectos emblemáticos como la remodelación del Estadio Nacional, Hotel Westin, Banco de la Nación, entre otros.

1.4. Organigrama de la Empresa

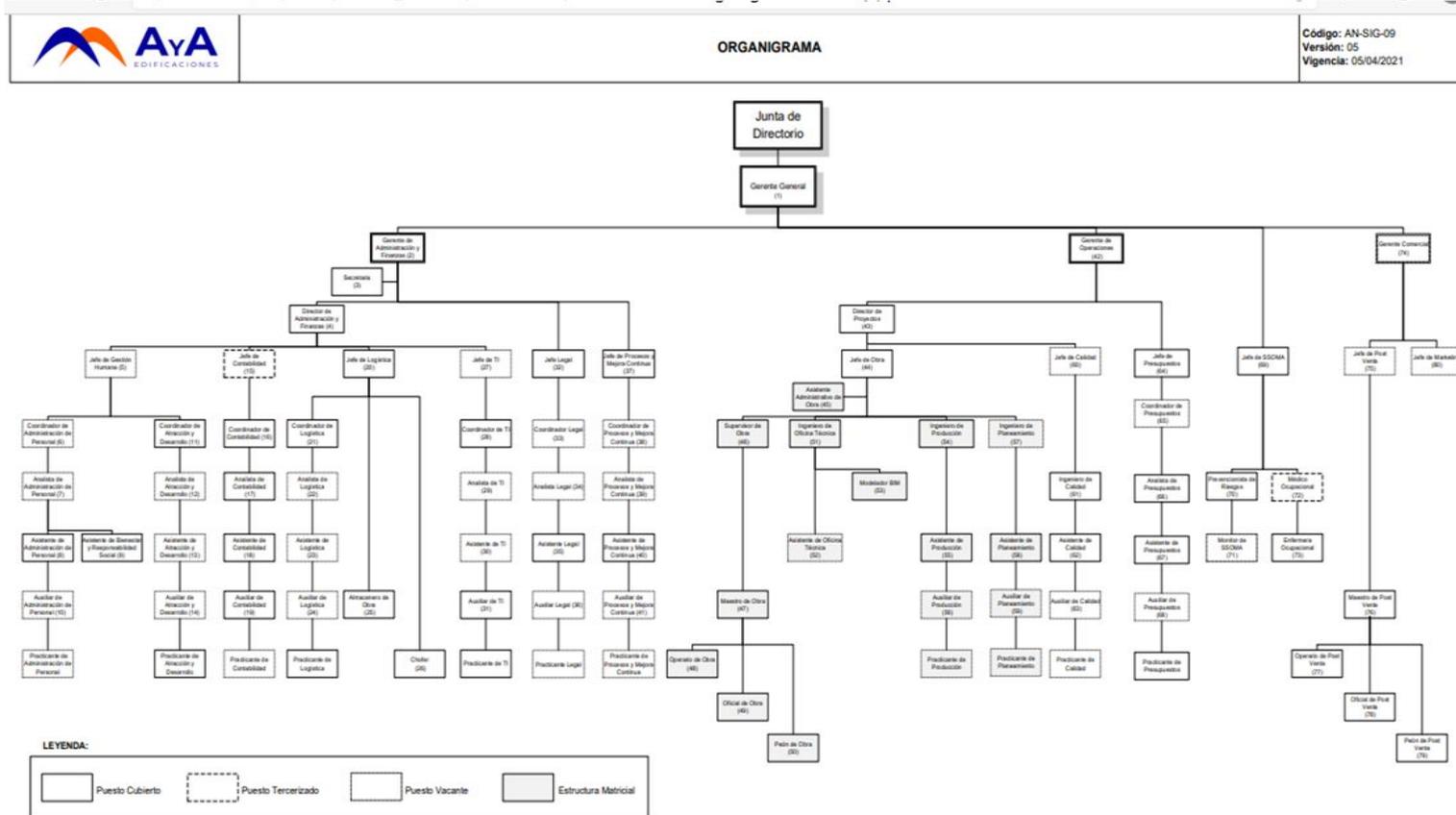


Figura 1. Organigrama

Nota: Información extraída de la empresa AyA Edificaciones

1.5. Visión y misión de la empresa

La misión de AyA Edificaciones es: “Contribuir activamente al desarrollo sostenible y a la generación de valor para nuestros grupos de interés, siendo reconocidos por nuestros clientes como su mejor colaborador. Apoyamos a nuestros clientes en toda la cadena de valor de la construcción, nuestro equipo de alto rendimiento brinda servicios con estándares de calidad, seguridad y estamos comprometidos con la construcción sostenible”.

Asimismo, AyA Edificaciones tiene como visión: “Ser una de las principales empresas de construcción y gestión de proyectos en edificaciones del país”.

1.6. Bases legales o documentos administrativos

Reglamento interno de trabajo (RIT)

Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo (RISST)

Riesgos y recomendaciones según puesto de trabajo (RRSPT)

Procedimiento de gestión de compras

Plan para la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el trabajo “Trabajos Administrativos”

1.7. Descripción del área donde realizan sus actividades profesionales

El área de Logística es gestionada por la Gerencia de Administración y Finanzas. Es una de las áreas de soporte que permite la correcta ejecución de los diversos proyectos. Está conformada por cinco personas. Una de ellas es la jefatura del área, tres coordinadores y un practicante profesional.

Así mismo, tiene como función principal abastecer de materiales e insumos a los distintos proyectos que están en ejecución, en el momento establecido, en el Programa de Procura.

1.8. Descripción del cargo y de las responsabilidades del bachiller en la empresa

Cargo: Coordinador del área Logística

Descripción del puesto: se encarga de gestionar y manejar todos los temas relacionados a la logística de una empresa. En AyA Edificaciones, esta posición es responsable de que los productos que entran y salen de la empresa a los diferentes proyectos, lleguen de forma idónea y en los plazos establecidos. Además, cumple las siguientes funciones:

- Gestionar y validar los requerimientos del cliente interno antes de iniciar el proceso de compras.
- Coordinar con el cliente interno sobre las especificaciones técnicas de los materiales que solicitan para la compra.
- Realizar cotizaciones y presentar cuadros comparativos de los materiales a comprar (presentando mínimo tres propuestas) y negociar mejores precios, calidad, formas de pago y tiempo.
- Coordinar con los proveedores para el correcto envío de materiales a las obras, esto implica que cumplan con todos los estándares de seguridad y efectuar una planificación adecuada de los tiempos en la recepción de los materiales.
- Visitar los almacenes de obra y auditar la implementación y cumplimiento de las 5S.

Capítulo II: Aspectos generales de las actividades profesionales

2.1. Antecedentes o diagnóstico situacional

Tabla 1

Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Personal comprometido y perseverante, que trabaja en equipo	Proveedores en el mercado prestos a consolidar alianzas estratégicas
Infraestructura adecuada para el desarrollo de nuestras actividades	Existencia de proveedores extranjeros con condiciones comerciales más competitivas
Sistema Integrado ERP	Existencia en el mercado de materiales y herramientas innovadoras que mejoran la productividad y rentabilidad
Almacenes implementados en 5S	Fidelidad de clientes en la apertura de nuevos proyectos
Personal con experiencia en el sector construcción	
Respaldo del grupo corporativo AyA	
Capacidad de financiamiento con nuestros proveedores de cartera	
Proceso de Gestión Logística dentro del alcance certificado en ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001	

DEBILIDADES	AMENAZAS
Insuficiente tiempo de solicitud de materiales para la compra de los mismos	Incumplimiento en la entrega de materiales de mayor rotación en obra, por parte de los proveedores, tales como tuberías, cable, luminarias entre otros
Deficiencia en la comunicación entre los miembros de las diferentes áreas de la organización	Continua fluctuación del precio de materia prima (<i>commodities</i>) como acero, cobre y resina para PVC
Inadecuado uso de técnicas de planificación por parte de los colaboradores del área de Logística	Inestable valor del tipo de cambio del dólar debido a la crisis política
Omisión de procedimiento de compras o parte del mismo, por premura del proyecto	Insuficiente planificación de pedidos por parte de los Jefes de Obra
	Omisión de partidas presupuestarias correspondientes a materiales influyentes en los costos directos del proyecto
	Deficiente comunicación entre los trabajadores debido a los protocolos establecidos por la pandemia

2.2. Identificación de oportunidad o necesidad en el área de actividad profesional, objetivos de la actividad profesional y resultados esperados

Tabla 2

Necesidades del área de Logística

Necesidad del área	Descripción	Objetivos	Resultados
Insuficiente tiempo en la solicitud de materiales, para la compra de los mismos	El tiempo en el que solicitan los materiales por parte del equipo de obra es insuficiente, tomando en cuenta que cada material depende del nivel de inventario del proveedor, los tiempos de importación y el tiempo de negociación para comprar dicho material al menor costo. El problema radica en que, al contar con tiempos reducidos por la exigencia del equipo de obra, corremos el riesgo de comprar a precios fuera del presupuesto y/o buscar materiales sustitutos	Definir un <i>Lead Time</i> de compras de mínimo 7 días para la compra de materiales críticos* y mínimo 5 días para materiales no críticos** *Material crítico: equipamiento, cableado, etc. **Material no crítico: tuberías, cajas, etc.	1. Procedimiento de compras aprobado, incluyendo <i>Lead Time</i> de 7 días para la compra de materiales críticos y mínimo 5 días para materiales no críticos 2. Capacitación a los jefes de obra en el procedimiento de compras, precisando el <i>lead</i> establecido. 3. Registros de compra respetando el <i>lead</i> establecido

Deficiencia en la comunicación entre los miembros de las diferentes áreas de la organización	La comunicación entre los integrantes de las diferentes áreas que conforman la empresa es deficiente, ya que muchas veces no se logra tener una comunicación asertiva y efectiva, lo cual hace que el mensaje emitido no sea comprendido; por consiguiente, causa un doble trabajo en las funciones designadas. Asimismo, se evidencia la falta de respuesta y seguimiento a correos enviados, lo cual genera atrasos en las atenciones solicitadas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar una herramienta en el área de Logística, que permita evaluar la Satisfacción de la Comunicación con el cliente interno de forma mensual. 2. Implementar un programa quincenal de reuniones de retroalimentación con las obras para revisar el Cronograma de Procura y afinar la comunicación referente a las compras. 3. Implementar un programa de sensibilización en comunicación efectiva, en cooperación con el área de Gestión Humana. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lograr una Satisfacción de Comunicación mayor al 85%. (NPS) 2. Lograr un cumplimiento del 90% del Cronograma de Procura, refinado en las reuniones quincenales. 3. Lograr un cumplimiento del Programa del 80% para mejorar la comunicación.
--	--	--	---

Inadecuado uso de técnicas de planificación por parte de los colaboradores del área de Logística.	Si bien el área de Logística realiza una planificación semanal de las compras para los diferentes proyectos, los acuerdos de dicha planificación se refrendan en una "Acta de Reunión", la cual, al ser bastante rígida, debido a las firmas de los participantes, no facilita los cambios intempestivos que puedan darse en el proyecto, haciendo que la planificación inicial quede obsoleta o los acuerdos inconclusos sean postergados de forma consecuyente.	Implementar el marco de trabajo "Kanban" en el área de Logística en un mínimo de 30 días para lograr una mejor organización semanal de las compras.	<ol style="list-style-type: none">1. Lograr, en el primer mes de trabajo, una implementación del Kanban mayor al 80% en los procesos de logística.2. Mantener un 70% de procesos Kanbanizados en el área de Logística.
---	---	---	---

<p>Omisión de procedimiento de compras o parte del mismo, por premura del proyecto.</p>	<p>Muchos pasos del procedimiento de compras son omitidos por la premura del proyecto ya sea por cambios a último momento o proyectos atípicos que no siguen los estándares establecidos. Se evidencia, en algunos casos, el salto de algunos pasos al momento de realizar la compra, en la cual la selección del proveedor se realiza de forma interna por los ejecutores del proyecto, omitiendo la generación de un cuadro comparativo con tres postores tal como lo establece el procedimiento actual.</p>	<p>1. Implementar un Programa de sensibilización del procedimiento de compras a los jefes de obra y directores de proyectos de forma trimestral, donde se enfatice la importancia del cumplimiento de los estándares descritos.</p> <p>2. Implementar un Programa de inspecciones de forma trimestral para el cumplimiento del Procedimiento de Compras en cooperación con el área de Procesos y Mejora Continua.</p>	<p>1. Lograr una interiorización del procedimiento mayor al 90%.</p> <p>2. Lograr un resultado de inspecciones del 90% de cumplimiento del procedimiento de compras.</p>
---	--	---	--

Nota. Información obtenida de las actividades del área Logística de la empresa AyA Edificaciones

2.3. Justificación de la actividad profesional

Siendo una de las áreas de soporte, la Logística dentro de la empresa es importante, ya que se encarga del abastecimiento de material a todas las obras en los plazos establecidos, con el objetivo de poder minimizar los costos consiguiendo precios competitivos que favorezcan a la organización.

De igual forma, es fundamental porque contribuye en la correcta fluidez de los procedimientos establecidos para el buen funcionamiento de toda la empresa y el cumplimiento de sus objetivos.

Capítulo III: Marco Teórico

3.1. Logística

Diversos autores explican y definen la logística teniendo en cuenta diversos aspectos. A continuación, se detallan algunas definiciones relacionadas al rubro de estudio.

Montanez, Granada, Rodriguez, & Veverka (2015) definen la logística como “el set de actividades y procesos necesarios para asegurar la entrega de mercancía a un cliente determinado” (p. 9). Para los autores, este concepto involucra las actividades que aseguren la distribución de la mercancía, es decir, un proceso de transporte desde el lugar de producción hasta el punto del consumidor final.

García & Bermeo (2018) lo explican como “procesos de mejora continua y buenas prácticas de organización, planificación, dirección, control y gestión de la logística empresarial aplicada a minimizar tiempos y maximizar producción efectiva en el trabajo” (p. 15).

3.2. Importancia de la logística

Mora (2016) explica que lo significativo de la logística “viene dada por la necesidad de poder mejorar el servicio al cliente, optimizando la fase del mercado e intentando buscar un transporte seguro y al menor costo posible” (p. 32).

De igual forma, otros autores como Carreño (2017) manifiestan que:

la trascendencia actual de esta rama en las empresas de diversos rubros permite que estas puedan actuar con éxito, teniendo en cuenta tres líneas fundamentales y relacionadas entre sí: la mejora en el servicio al cliente, la optimización y buena relación con los proveedores y la calidad en los procesos de aprovisionamiento, producción, distribución, mantenimiento y post venta. (p. 9)

3.3. Gestión logística

3.3.1. Procesos.

Diferentes autores explican los diversos procesos logísticos que se encuentran y se llevan a los diferentes rubros comerciales, los cuales permiten que la logística sea una de las áreas más significativas de una empresa (Mora, 2016; Carro y González, 2015 & González, 2012).

Ballou (2004) divide la clasificación de las tareas logísticas en dos grandes áreas. La primera de ellas se centra en el suministro de materias primas para la producción (transporte, procesamiento de pedidos, compras, almacenaje, mantenimiento y gestión de inventarios), y la segunda se orienta a la distribución situada entre las fábricas y los consumidores (p. 12).

A continuación, se detallan los procesos en la gestión logística orientadas al suministro de materias primas.

3.3.2. Compras.

Mora (2016) explica que la gestión de compras y de aprovisionamiento se presenta como un proceso encaminado a la adquisición, reposición y, en general, a la administración y entrega de materiales e insumos de calidad para el adecuado desempeño en una organización (p. 42).

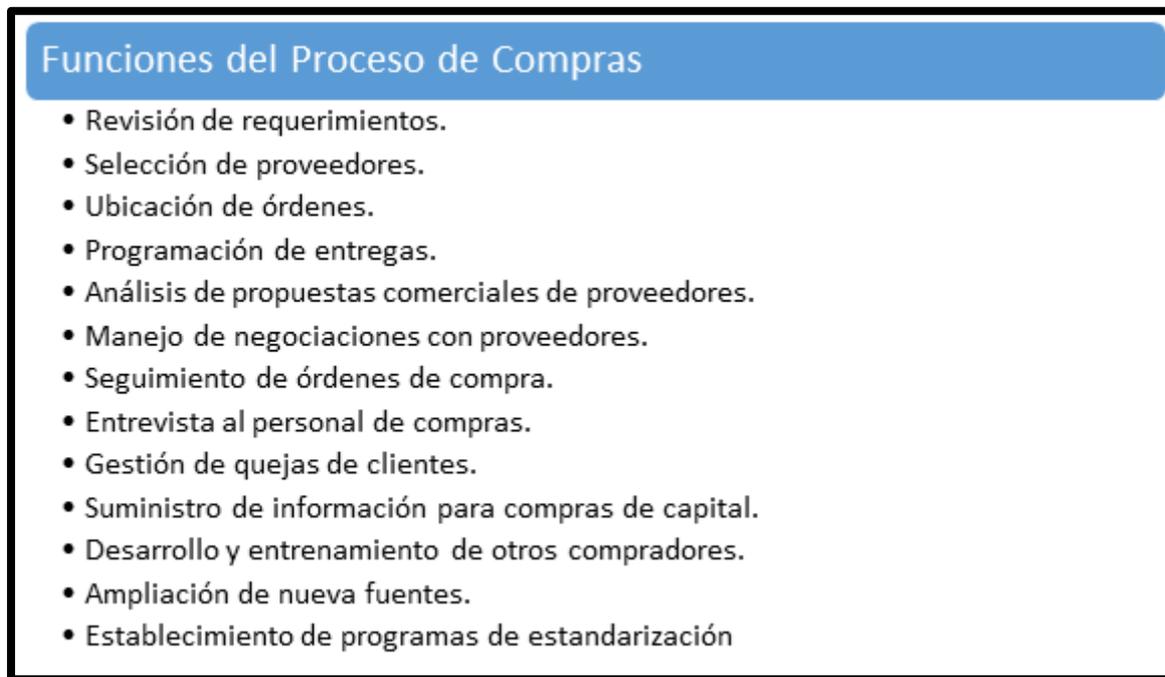


Figura 2. Funciones del proceso de compra
Nota: Extraído de Mora (2016)

Para Escrivá, Savall & Martínez (2014) el ciclo de compras implica poner en funcionamiento una serie de fases concatenadas que tienen un inicio frente a una solicitud (p. 5), tal como se muestra en la Figura 2.

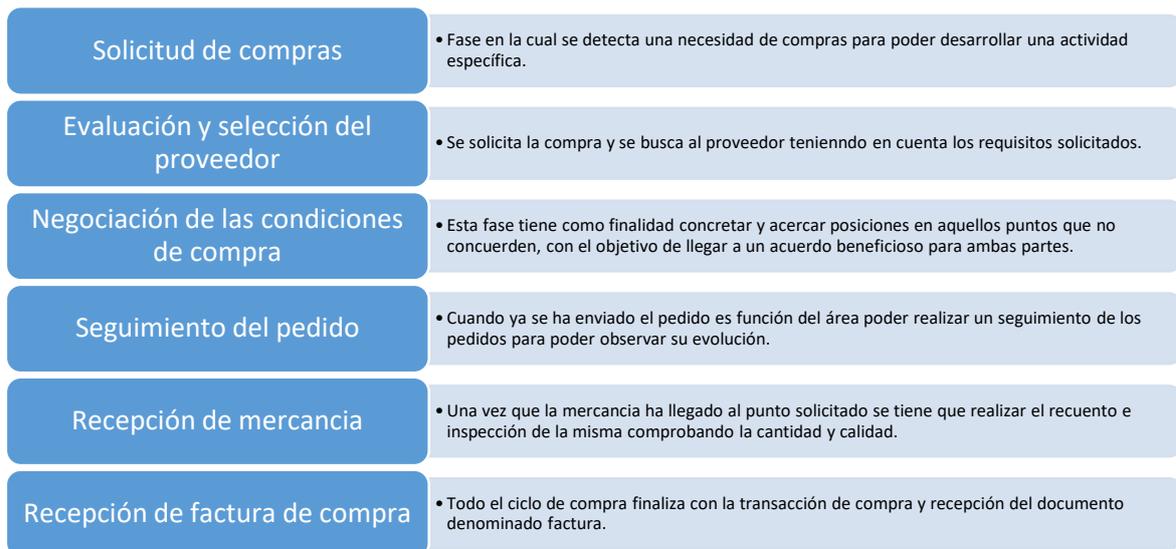


Figura 3. Fases de ciclo de compras

Nota: Extraído de Escrivá, Savall y Martínez (2014)

3.3.3. Inventarios.

Espinoza & Becerra (2017) definen los inventarios como bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser utilizados posterior a su comercialización, comprendiendo además de materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta (p. 14). De igual forma, Salas-Navarro, Miguél-Mejía, & Acevedo-Chedid (2016) manifiestan que el objetivo general de este proceso es poder garantizar la disponibilidad oportuna de elementos que puedan ser necesitados, desde materia prima hasta insumos o repuestos, en las condiciones deseadas y el lugar solicitado (p. 327).

Por otro lado, Mora (2016) explica que si un bien no está disponible en el momento en el cual el cliente lo solicita, se perdería la venta y, en algunas circunstancias, se podrían perder posibles ventas futuras (p. 70)

3.3.4. Almacén.

Civera & Pérez (2016) definen a los almacenes como centros reguladores de flujo de existencias que están estructurados y planificados para llevar a cabo funciones de almacenaje, como recepción, custodia, conservación, control y expedición de mercancías y productos (pp. 14-15).

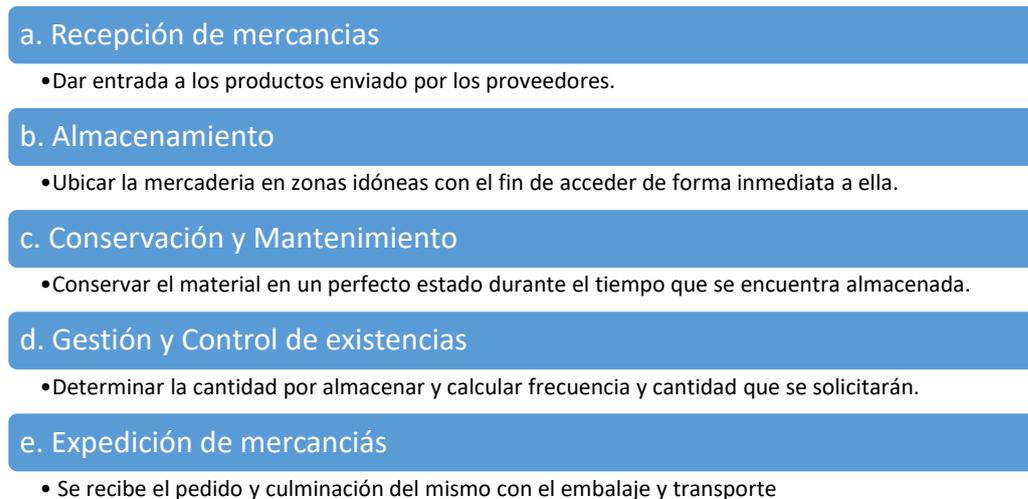


Figura 4. Funciones de los almacenes

Nota: Extraído de Civera y Pérez (2016)

3.4. Indicadores de logística

Avella (2019) explica que los *Key Performance Indicator* (KPI's) o indicadores de rendimiento o desempeño son “métricas que ayudan a poder identificar el rendimiento de una determinada acción o estrategia” (p. 7).

A continuación, se explican los cuatro indicadores del área Logística.

3.4.1. Indicadores de compras y abastecimiento.

Mora (2016) explica que este indicador “se asocia a los recursos, insumos y personal necesarios a fin de poder efectuar la compra de materia prima y/o productos terminados desde una fuente de suministro” (p. 136). El autor menciona que dentro de estos costos de abastecimiento se encuentran los siguientes aspectos:

- Costo de compra: valor de artículo comprado incluidos aranceles e impuestos respectos.
- Costo de ordenar: asociado con el valor de hacer un pedido de un lote de artículos.
- Costo de escasez: costos de paro de producción o pérdidas en que se incurre a lo largo de la cadena.
- Costo de mantener en inventario la materia prima: incluye costo capital inmovilizado, costo de almacenaje, entre otros.
- Compra de equipos: todas aquellas compras de equipos informáticos o partes que se realizan para el área de compras.

Por su lado, Peñaloza (2016) hace referencia a la calidad con la cual se toma y tramita las solicitudes de los clientes, permitiendo medir la cantidad de errores y procesos que puedan afectar al cliente (p. 7).

3.4.2. Indicadores de inventarios.

Avella (2019) aclara que este tipo de indicadores busca proporcionar datos precisos acerca de los movimientos de la materia prima y los productos a lo largo de la cadena de suministros (p. 10).

Peñaloza (2016) comenta que los inventarios posibilitan medir la rotación de los mismos, es decir, poder saber cómo se está recuperando el capital invertido a través de sus ventas, y a su vez conocer la exactitud de los inventarios y la duración de los mismos (p. 8). El autor detalla algunos ejemplos de indicadores de inventarios.

Tabla 3

Ejemplo de indicadores de inventarios

Indicador	Descripción	Fórmula
-----------	-------------	---------

Rotación de mercancías	Proporción entre las ventas y las existencias promedio. Indica el número de veces que el capital invertido se recupera a través de las ventas.	Ventas acumuladas x 100 dividido entre el inventario promedio.
------------------------	--	--

Nota. Extraído de Peñaloza (2016)

3.4.3. Indicadores de almacenamiento y bodega.

Peñaloza (2016) expone que los indicadores relacionados al almacenamiento están basados principalmente en el costo que se genera en el bodegaje utilizado por el mantenimiento y administración de los inventarios (p. 11). La gestión de almacenamiento debe estar alineada con la gestión de aprovisionamiento y distribución; por lo tanto, el control sobre procesos generados al interior del Centro de Distribución (Avella, 2019).

Dentro de los costos para los indicadores de almacenamiento debemos tener en cuenta algunos aspectos como las personas que trabajan en el centro, los servicios a utilizar, el arriendo, el suministro y la papelería que se utilizará (Mora, 2016, p. 138).

3.4.4. Indicadores de transporte y distribución.

Según Mora (2016), el transporte es uno de los rubros más importantes y es el más representativo de los costos logísticos, porque implica la inversión y/o arrendamiento de vehículos para la distribución de la mercancía (p. 139). Su importancia radica en el hecho de poder conocer con exactitud el costo del transporte en la operación logística, además de conocer la capacidad del uso de flotas versus el uso real (Peñaloza, 2016, p. 6).

Finalmente, Avella (2019) explica que la distribución es una función vital de la logística para el exitoso desempeño de la compañía en la que se trabaja. Por lo tanto, es fundamental poder controlar los costos y productividad asociados a la misma gestión.

3.5. Logística y construcción civil

El Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (2007) define el sector construcción como uno de los sectores líderes de la economía peruana, calculando un PBI total del 5.8%, y se estima un efecto multiplicador sobre el producto en 2,244 dólares (p. 6).

Ger (1898) manifiesta que los principios generales en que descansa la ejecución de una obra, consideran en dar a todos y cada una de sus partes necesarias solidez en el menos gasto posible. El autor explica que las condiciones de solidez se satisfacen estableciendo la obra sobre una base sólida, empleando buenos materiales (p. 4).

Elguera, Elliott & Abarca (2015) explican que, en términos orientados a la construcción, la logística se puede entender como un proceso multidisciplinario que intenta garantizar en el tiempo exacto, costo y la calidad del proceso, teniendo en cuenta diversos aspectos (p. 14).

Othman, Rahman, Pandiyan & Bhatti (2015) proponen una subdivisión de la logística que se aplica a la industria dedicada a la construcción, tal como se muestra en la Tabla 4

Subdivisión de procesos logísticos

Subdivisión	Definición	Ejemplo
Logística Externa	Abastecimiento de materiales, equipos y personal necesario para la producción de las edificaciones	Calificación y Selección y adquisición de recursos Transporte de recursos Pago de proveedores
Logística Interna	Determina los flujos físicos y de información necesarios para la ejecución de los procesos constructivos en las obras	Control de flujos físicos ligados a la ejecución Gestión del lugar de trabajo

Nota. Extraído de Othaman, Rahman, Sundram y Bhatti (2015)

Capítulo IV: Descripción de las actividades profesionales

4.1. Descripción de las actividades profesionales

4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales.

Para explicar la metodología teórico-práctica es importante conocer la definición de la misma. Couto (2014) lo define como un modelo educativo que pretende tener en cuenta las definiciones establecidas de un área y orientarlas hacia la práctica de lo aprendido haciendo uso de diversos medios educativos (pp. 106-107).

Las actividades profesionales se basan en un marco teórico-práctico, aplicando todo el conocimiento formal adquirido de diferentes asignaturas, estudios y llevándolo al campo laboral con miras a realizar diferentes actividades relacionadas a la toma de decisiones y resolución de problemas.

El trabajador cumple con una serie de requisitos, conocimientos, habilidades y actitudes que puede mostrar en el desarrollo de sus actividades laborales.

4.1.2. Alcance de las actividades profesionales.

Es importante tener en cuenta algunos términos que nos permitirán comprender mejor lo explicado. Uno de ellos es la de áreas funcionales, la cual es definida como aquellas

que permiten el adecuado funcionamiento de la empresa, trabajando de manera conjunta para el alcance de los objetivos generales (Molinari, Alfonso & Scaramellini, 2018, p. 24). Asimismo, otro concepto importante de conocer es departamentalización por funciones o departamentalización funcional como lo denomina Koontz, Weihrich & Cannice (2012). Estos autores la definen como un sistema que se emplea para organizar actividades en una organización teniendo en cuenta las funciones de la misma (producción, ventas y finanzas) (p. 234).

Teniendo en cuenta esto, es importante explicar, en primer lugar, cuál es el alcance de AyA Edificaciones, y, posteriormente, el del área Logística. El alcance de AyA Edificaciones es cubrir las diferentes necesidades del cliente en el sector de construcción, entregando trabajos de calidad y especializándose en edificaciones e instalaciones. Todos los proyectos ejecutados son en Lima y provincias.

El alcance del área de Logística y sus integrantes aplican a fin de abastecer y atender los proyectos en ejecución u oficina.

4.1.3. Entregables de las actividades profesionales.

Procedimiento de la gestión de compras. Son los pasos, estructura y actividades del proceso de compras en la empresa AyA Edificaciones para reducir los costos y aumentar los beneficios, de igual manera, asegurar el flujo continuo de las actividades de la empresa.

AYA EDIFICACIONES S.A.C. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: PR-GL-01 Versión: 04 Vigencia: 13/07/2021		
				
PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMPRAS				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Otz Hamera	Asistente de Procesos y Mejora Continua		13/05/2021
Revisado por:	Manuel Paredes	Jefe de Procesos y Mejora Continua		13/05/2021
	Claudia Sorio	Jefe de Logística		13/05/2021
	Marilda Gómez	Directora de Administración y Finanzas		13/07/2021
Aprobado por:	Frida Adrianzen	Gerente de Administración y Finanzas		13/07/2021

Figura 5. Procedimiento de compra

Nota: Extraído del área de Procesos y Mejora Continua de la empresa AyA Edificaciones

Lead Time. Herramienta que utilizamos para medir el tiempo de ciclo, de entrega o del suministro, haciendo referencia a este que transcurre desde que se genera el pedido, el tiempo que se produce la orden de compra y la llegada a la obra por parte del proveedor.

AY A EDIFICACIONES		STATUS DE REQUERIMIENTOS - CR 2005 - OBRA EDIFICACION DUIT														
Nº PEDID	DESTINO	CODIGO DEL PRODUCTO	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	U.M.	CANT. TOTAL PEDIDO	FECHA OC	Nº OC	CANT. ORDEN	PROVEEDOR	STATUS	ALERTA	FECHA INGRES ALMACEN	CANT. INGRES	LEAD TIME COMPRAR	LEAD TIME PROVEED	LEAD TIME TOTAL
Pedido : 0002	De Materiales	02780100050001	KLIPEN CERAMICO ESMALTADO HABITAT GRIS MATE 46X46 CM (1,9 M2 X CA)	m2	382.3000	19/10/2020	Orden de Compra : 0001	382.3000	INVERSIONES CYS S.A.	ATENDIDO	-	24/11/2020	382.3000	3	36	39
Pedido : 0002	De Materiales	02780100050002	KLIPEN CERAMICO ESMALTADO RENO BEIGE MATE 15 X 80 CM (1,2 M2 X CA)	m2	429.6000	19/10/2020	Orden de Compra : 0001	429.6000	INVERSIONES CYS S.A.	ATENDIDO	-	24/11/2020	429.6000	3	36	39
Pedido : 0003	De Materiales	02120400010004	TIERRA CHACRA EN BOLSAS DE 30KG (25 BLS EQUIVALEN A 1M3)	m3	4.0000	18/11/2020	Orden de Compra : 0049	4.0000	MORALES CARHUARICRA, MAXIMA JESSICA	ATENDIDO	-	26/11/2020	4.0000	29	8	37
Pedido : 0003	De Materiales	02130700040003	VARILLA COBRE ELECTROLITICO 3/4" X 2.4M MARCA NACIONAL	pcv	1.0000	27/10/2020	Orden de Compra : 0009	1.0000	PROMOTORES ELECTRICOS S A	ATENDIDO	-	03/11/2020	1.0000	7	7	14
Pedido : 0003	De Materiales	02130800020001	CONECTOR TIERRA PARA VARILLA TIPO AB 3/4" MARCA INTELLI	und	1.0000	27/10/2020	Orden de Compra : 0009	1.0000	PROMOTORES ELECTRICOS S A	ATENDIDO	-	03/11/2020	1.0000	7	7	14
Pedido : 0003	De Materiales	02420100060004	CAJA DE CONCRETO PARA POZO DE TIERRA	und	1.0000	27/10/2020	Orden de Compra : 0009	1.0000	PROMOTORES ELECTRICOS S A	ATENDIDO	-	03/11/2020	1.0000	7	7	14
Pedido : 0003	De Materiales	02520100030004	CEMENTO CONDUCTIVO PARA PUESTA A TIERRA (25 KG) MARCA THOR CEM	bol	2.0000	27/10/2020	Orden de Compra : 0009	2.0000	PROMOTORES ELECTRICOS S A	ATENDIDO	-	03/11/2020	2.0000	7	7	14
Pedido : 0004	De Materiales	0217100030002	CINTA SEÑALIZACION AMARILLA X 300MTS	rl	2.0000	26/10/2020	Orden de Compra : 0004	2.0000	SUJECION Y ANCLAJES E.I.R.L.	ATENDIDO	-	27/10/2020	2.0000	0	1	1
Pedido : 0004	De Materiales	0217100030003	CINTA SEÑALIZACION ROJO X 300MTS	rl	2.0000	26/10/2020	Orden de Compra : 0004	2.0000	SUJECION Y ANCLAJES E.I.R.L.	ATENDIDO	-	27/10/2020	2.0000	0	1	1
Pedido : 0004	De Materiales	02173600070001	BARRA RETRACTIL PARA CONO DE SEGURIDAD	und	20.0000	26/10/2020	Orden de Compra : 0004	20.0000	SUJECION Y ANCLAJES E.I.R.L.	ATENDIDO	-	27/10/2020	20.0000	0	1	1
Pedido : 0004	De Materiales	02201600020001	PALETA SEÑALETICA PARE / SIGA	und	4.0000	26/10/2020	Orden de Compra : 0004	4.0000	SUJECION Y ANCLAJES E.I.R.L.	ATENDIDO	-	27/10/2020	4.0000	0	1	1
Pedido : 0004	De Materiales	02201700030002	CONO DE SEGURIDAD ANARANJADO	und	10.0000	26/10/2020	Orden de Compra : 0004	10.0000	SUJECION Y ANCLAJES E.I.R.L.	ATENDIDO	-	27/10/2020	10.0000	0	1	1
Pedido : 0004	De Materiales	02201700060001	BANDEJA DESINFECCION SUELAS DE 60 X 45 CM Y 7CM DE ALTO (LATERAL REFORZADO)	und	1.0000	26/10/2020	Orden de Compra : 0007	1.0000	A Y A INGENIERIA METALICA Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.	ATENDIDO	-	04/11/2020	1.0000	0	9	9
Pedido : 0004	De Materiales	02410100010002	SOGA NYLON 1/2"	m	100.0000	26/10/2020	Orden de Compra : 0004	100.0000	SUJECION Y ANCLAJES E.I.R.L.	ATENDIDO	-	27/10/2020	100.0000	0	1	1
Pedido : 0004	De Materiales	02430300040002	ATOMIZADOR 0.5 L	und	5.0000	26/10/2020	Orden de Compra : 0004	5.0000	SUJECION Y ANCLAJES E.I.R.L.	ATENDIDO	-	27/10/2020	5.0000	0	1	1
Pedido : 0004	De Materiales	02430300050001	Amonio Cuaternario	gal	1.0000	26/10/2020	Orden de Compra : 0004	1.0000	SUJECION Y ANCLAJES E.I.R.L.	ATENDIDO	-	27/10/2020	1.0000	0	1	1
Pedido : 0004	De Materiales	02601000020001	DISPENSADOR DE ALCOHOL EN GEL CON PEDAL - ACERO NEGRO	und	2.0000	26/10/2020	Orden de Compra : 0007	2.0000	A Y A INGENIERIA METALICA Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.	ATENDIDO	-	04/11/2020	2.0000	0	9	9
Pedido :							Orden de Compra									

Figura 6. Lead Time

Cuadro de procura. Tabla utilizada para definir los procesos requeridos al momento de adquirir un bien o servicio el cual está alineado con el objetivo del proyecto detallando la cantidad, el tiempo y la calidad requerida en la obra.

		CRONOGRAMA DE PROCURA ECOPRADO										Código: F05(PR-OPE-02) Versión: 00 Pagina: 1 de 1	
DESCRIPCIÓN	PROCEDECENCIA	TIEMPO DE IMPORTACION - LLEGADA A OBRA	FECHA MÁXIMA PRESENTACIÓN SUBMITTAL	SE PRESENTA O SUBMITTAL	FECHA MÁXIMA APROBACIÓN SUBMITTAL O DEFINICIÓN	SE APROB O SUBMITTAL	ORDEN DE COMPRA	CARTA DE COMPROMISO DE ENTREGA	FECHA LLEGADA A OBRA	INICIO PARTIDA	VISITA AL PROVEEDOR	ESTADO	OBSERVACIONES
INSTALACIONES ELECTRICAS													
ABLETROS ELECTRICOS DIST.	LOCAL	4 SEMANAS	06-03-20		20-03-20		23-03-20		20/04/2020	22/04/2020			LEGRAND
ABLE DE DISTRIBUCIÓN	LOCAL	3 SEMANAS	18-08-20		01-09-20		08-09-20		29/09/2020	01/10/2020			CELSA
ABLE ALIMENTADORES	LOCAL	6 SEMANAS	28-07-20		11-08-20		18-08-20		29/09/2020	01/10/2020			CELSA
ANDEJAS	LOCAL	3 SEMANAS	02-07-20		16-07-20		23-07-20		13/08/2020	15/08/2020			
ABERIAS Y CONEXIONES PVC EMT	LOCAL	2 SEMANAS	16-07-20		23-07-20		30-07-20		13/08/2020	15/08/2020			
QUIPAMINETO TAB. IISS DIST.	LOCAL	2 SEMANAS	04-07-20		11-07-20		14-07-20		28/07/2020	30/07/2020			SERÁBETICINO
ABLETROS ELECTRICOS GEN.	LOCAL	8 SEMANAS	14-07-20		28-07-20		04-08-20		29/09/2020	01/10/2020			SERÁBETICINO
LACAS ELÉCTRICAS	IMPORTACIÓN	2 SEMANAS	08-09-20		22-09-20		29-09-20		13/10/2020	15/10/2020			SERÁBETICINO
ABERIAS Y CONEXIONES PVC SAP				SI								CULMINADO	MATUSITA
ABAS FE GALV				SI								CULMINADO	AROLUZ
INSTALACIONES SANITARIAS													
OMBAS DE PRESION CONSTANTE	IMPORTADO	12 SEMANAS	12-07-20		19-07-20		22-07-20		14/10/2020	15/10/2020			
OMBAS POZO SUMIDERO	IMPORTADO	12 SEMANAS	12-07-20		19-07-20		22-07-20		14/10/2020	15/10/2020			
ALYULAS	LOCAL	3 SEMANAS	14-07-20		28-07-20		04-08-20		25/08/2020	01/09/2020			
EDIDORES	LOCAL	3 SEMANAS	27-08-20		10-09-20		17-09-20		08/10/2020	15/10/2020			VANSA
STEMA PISCINA				SI								CULMINADO	INST. Y EQUIP. A CARGO DE ARKIPOLS
ABERIAS Y CONEXIONES PVC SAL				SI								CULMINADO	MATUSITA
ABERIAS Y CONEXIONES PPR				SI								CULMINADO	THC
INSTALACIONES ACI													
ABERÍA SCH-40/ SCH-10	IMPORTADO	3 SEMANAS	30-06-20		07-07-20		10-07-20		31/07/2020	01/08/2020			MECH
ONEXIONES RANURADAS	IMPORTADO	3 SEMANAS	30-06-20		07-07-20		10-07-20		31/07/2020	01/08/2020			MECH
ONEXIONES ROSCADAS	IMPORTADO	3 SEMANAS	30-06-20		07-07-20		10-07-20		31/07/2020	01/08/2020			MECH
OCIADORES	IMPORTADO	6 SEMANAS	27-07-20		10-08-20		17-08-20		28/09/2020	01/10/2020			

Figura 7. Ejemplo cuadro de procura

Ficha de asistencia a capacitaciones. Evidencia que controla la presencia del trabajador a las charlas o capacitaciones realizadas en los proyectos u oficina. Nos permite gestionar la asistencia de la persona y demostrarla ante posibles auditorias.

		REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACRO DE EMERGENCIA DE SSOMA		Código: F02(PR-SSOMA-03) Versión: 00 Página 1 de 4		
Nombre del Instructor: <i>Manuel Parides</i>		Firma del Instructor: <i>[Firma]</i>		Fecha: <i>05/04/20</i>		
Lugar:		Proyecto: <i>TEMPLO DE LOS OLIVOS</i>		N° de Trabajadores:		
Desde:	Asistentes	Inducción	Reunión de inicio de jornada	Temas	Seguridad	
		Capacitación	Reunión		Salud Ocupacional	
Duración en horas:	Tipo	Entrenamiento	Sensibilización	Temas	Medio Ambiente	
		Simulacro de Emergencia	Otro:		Otro:	
Temas Tratados: <i>PROCEDIMIENTOS DE COMPRA Y LEAD TIME</i>						
RELACIÓN DE PARTICIPANTES						
N°	Apellidos y Nombres	N° DNI	Área	Empresa	Firma	Observaciones
1	<i>Juan Pablo Maldonado</i>	<i>7044104</i>	<i>almacen</i>	<i>AyA</i>	<i>[Firma]</i>	
2	<i>Beatriz Ordaya Ruiz</i>	<i>45095723</i>	<i>J.O</i>	<i>AyA</i>	<i>[Firma]</i>	
3	<i>Frank Oviedo Marchini</i>	<i>42556826</i>	<i>calidad</i>	<i>AyA</i>	<i>[Firma]</i>	
4	<i>Jaime Romero Erick</i>	<i>10128349</i>	<i>J.O</i>	<i>AyA</i>	<i>[Firma]</i>	
5	<i>Alas Perez Christian</i>	<i>09469218</i>	<i>almacen</i>	<i>AyA</i>	<i>[Firma]</i>	
6	<i>ALVA COLLAZO Edo.</i>	<i>08163354</i>	<i>MAESTRO</i>	<i>AyA</i>	<i>[Firma]</i>	
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

Figura 8. Ejemplos de fichas de asistencia

Kanban. Metodología que nos permite gestionar de manera eficiente y general cómo se va completando las tareas. Su objetivo es minimizar los desperdicios o residuos en el proceso o flujo del trabajo sin que afecte a la producción. Con esto se controla mejor los gastos y se consigue una mayor eficiencia.

- Unidad de trabajo

Unidad de Trabajo

A continuación elabora tu propia Unidad de Trabajo considerando los sgte:

1. Tener una rápida comprensión de los detalles del trabajo.
2. Facilitar las transferencias entre los miembros del equipo a medida que el trabajo avanza a través de diferentes etapas en el proceso del equipo.
3. Documentar información crítica o importante.
4. Resalte atributos y métricas de trabajo importantes que puede usar más adelante para mejorar su flujo de trabajo.

Notas:

1. Los campos señalados a continuación son referenciales, puede omitirlos y/o agregar aquellos que se ajusten a las necesidades de su área de trabajo.
2. En Campos a utilizar marque con una X los campos que usará y/o escriba una breve descripción del contenido que espera tener ahí.

Campos sugeridos	Campos a utilizar
Código Principal:	PC-0235
Fecha de inicio:	15/07/2021
Fecha de Fin:	22/7/2021
Nombre del Proceso:	Compras
Detalle o descripción:	Compra de Tableros Eléctricos
Nivel de Importancia:	Muy Alta
Colores por tipo de producto o servicio:	Rojo
Indicaciones:	Comprar de acuerdo a EETT.
Responsable:	Juan Perez

Figura 9. Ejemplo de unidad de trabajo

- Tarjetas de Kanban



Figura 10. Ejemplo de tarjetas Kanban

Actas de reuniones. Documento utilizado para registrar todos los temas y acuerdos tratados en una determinada reunión con la finalidad de legitimar lo acontecido y dar validez a lo acordado.

		ACTA DE REUNIÓN				Código: F01(PR-SIG-11) Versión: 02 Página 1 de 2		
1- Periodicidad de la reunión:								
Día	Semanal	Mensual	Anual	Otro	X			
2- Detalles de la reunión: EQUIPO LOGISTICA								
Fecha:	13 de agosto del 2021	Hora de Inicio:	9:30AM	Tipo de Reunión:	Extrínseca			
Lugar:	videollamada	Hora de Término:	10:30 AM		De Coordinación	X		
Persona Solicitante de la Reunión (Nombre y Cargo):	Claudia Ara Sorias Fuster				Informativa			
3- Participantes de la reunión:								
Nº	Nombre	Cargo	Empresa	Firma				
1	GERALDIN ANGELES GONZALES		AYA EDIFICACIONES					
2	MARLENE ZOLA MAYA		AYA EDIFICACIONES					
3	JESUS TORRES ROCHA		AYA EDIFICACIONES					
4	CARLOS SAavedra CASTELLO		AYA EDIFICACIONES					
5	CLAUDIA SORIAS FUSTER		AYA EDIFICACIONES					
4- Revisión previa a la Reunión (Documentos, entre otros)								
1	PERIODICIDAD DE INFORMES							
2	REVISIÓN DE SUGERENCIA Y/O OBSERVACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA							
5- Agenda de la Reunión:								
Nº	Temas a tratar:						Tiempo	
1	PERIODICIDAD DE INFORMES							
2	REVISIÓN DE SUGERENCIA Y/O OBSERVACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA							
		ACTA DE REUNIÓN				Código: F01(PR-SIG-11) Versión: 01 Página 2 de 2		
6- Aportes de la reunión / acciones:								
Nº	Acuerdos/Temas	Acción						
		¿Para qué?			¿Quién?	¿Cuándo?	Estado	Seguimiento
		TD	AA	GC				
1	SE INFORMO A TODO EL EQUIPO DE LOGISTICA QUE LA EVALUACION REALIZADA A LOS ALMACENES DE LAS VISITAS A OBRA, SERAN REALIZADAS Y ENVADAS 1 VEZ AL MES DE CADA OBRA.	X			EQUIPO LOGISTICA	FIN DE MES	PROCESO	MENSUAL
2	SE INFORMO A TODO EL EQUIPO DE LOGISTICA QUE DEBERAN DEJAR UNA COPIA DEL INFORME DE VISITA CADA VEZ QUE SEA REALIZADA AL ALMACENERO EVALUADO PARA QUE SEA ARCHIVADO EN CADA OBRA DE MANERA DIGITAL O FISICO.	X			EQUIPO LOGISTICA	CADA MES	PROCESO	PENDIENTE
3	AGREGAR AL MASTER DE PROVEEDORES A UNICON Y MIXERCOM	X			GERALDINE / CLAUDIA	16/08/201	PROCESO	OK
4	INFORMAR A CADA UNO DE LOS ALMACENEROS QUE EL LLENADO DEL FORMULARIO POR WEB DE EVALUACION DE PROVEEDORES TIENE QUE SER REALIZADO COMO MAXIMO 1 VEZ A LA SEMANA	X			EQUIPO LOGISTICA	CADA FIN DE SEMANA	PROCESO	SEMANAL
5	CAMBIO DE SELLO DE INSPECCION CON LOS 4 PUNTOS POR VALIDAR AL MOMENTO DE RECEPCIONAR EL MATERIAL EN OBRA	X			CLAUDIA SORIAS	19/08/2021	PROCESO	PENDIENTE
6	COORDINAR EN LA REUNION DE FIN DE MES DE ALMACENEROS LA ENTREGA DE LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD Y COPIA DE LA ORDENES A LOS INGENIEROS DE CALIDAD DE CADA OBRA EL CUAL	X			CLAUDIA SORIAS	27/08/2021	PROCESO	PENDIENTE

Figura 11. Ejemplos de acta de reunión

Encuesta. Cuestionario realizado a un grupo de personas con el fin de proporcionar información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los trabajadores.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

 carlos.saavedra.aya@gmail.com (no compartidos) 
[Cambiar de cuenta](#)

Datos personales

¿Cómo se siente usted respecto a la información brindada por el área logística?

Totalmente Satisfecho

Satisfecho

Ni satisfecho ni satisfecho

Insatisfecho

Totalmente Insatisfecho

¿Cómo calificarías las habilidades de los coordinadores logísticos para comunicar sus ideas a su área?

Desconozco sus habilidades

Son buenos comunicadores

Les cuesta trabajo comunicar

Desde su punto de vista, ¿Usted considera que el proceso de compras resulta beneficioso para su área?

Sí

No

Tal vez

Figura 12. Ejemplo de encuesta de satisfacción

Check-List. Listado de control u hoja de verificación para controlar el cumplimiento de un listado de requisitos.

CHECK LIST PROCESO DE COMPRAS			Porcentaje completado
			0%
#	Elemento a comprobar (doble clic para expandir/colapsar)	Descripciones	Estado (doble clic para activar)
1	ORDENES DE COMPRA		<input type="checkbox"/>
✓ 1.1	PEDIDO DE COMPRA	Se ha realizado el pedido en el sistema S10 por el jefe de obra	<input type="checkbox"/>
✓ 1.2	APROBACION DE PEDIDO	Se aprobo por el jefe de obra	<input type="checkbox"/>
✓ 1.3	FECHA DE PEDIDO	El pedido cuenta con las fecha de llegada inidcada en el sistema	<input type="checkbox"/>
✓ 1.4	FICHAS TECNICAS	Se reviso las fichas tecnicas del material a comprar	<input type="checkbox"/>
✓ 1.5	DOCUMENTOS ADICIONALES	El pedido cuanta con toda la informacion adicional colgada en el sistema	<input type="checkbox"/>
2	ORDENES DE SERVICIO - SUBCONTRATAS		<input type="checkbox"/>
✓ 2.1	PEDIDO DE COMPRA	Se ha realizado el pedido en el sistema S10 por el jefe de obra	<input type="checkbox"/>
✓ 2.2	APROBACION DE PEDIDO	Se aprobo por el jefe de obra	<input type="checkbox"/>
✓ 2.3	FECHA DE PEDIDO	El pedido cuenta con las fecha de llegada inidcada en el sistema	<input type="checkbox"/>
✓ 2.4	DOCUMENTOS ADICIONALES	El pedido cuanta con toda la informacion adicional colgada en el sistema (Cronograma, memoria descriptiva, alcance)	<input type="checkbox"/>
3	ADICIONALES		<input type="checkbox"/>
✓ 4.1	PEDIDO DE COMPRA	Se ha realizado el pedido en el sistema S10 por el jefe de obra	<input type="checkbox"/>
✓ 4.2	APROBACION DE PEDIDO	Se aprobo por el jefe de obra	<input type="checkbox"/>
✓ 4.3	FECHA DE PEDIDO	El pedido cuenta con las fecha de llegada inidcada en el sistema	<input type="checkbox"/>
✓ 4.4	DOCUMENTOS ADICIONALES	El pedido cuenta con los adicionales y su aprobacion colgada en el sistema	<input type="checkbox"/>

Figura 13. Ejemplo de Check list

4.2. Aspectos técnicos de la actividad profesional

4.2.1. Metodología.

La metodología a utilizar es no experimental descriptiva debido a que no se está probando una hipótesis, sino solo se está describiendo una situación y los efectos que esta tiene (Lafuente & Marín, 2008, p. 2). En este caso, lo que estamos haciendo es describir la experiencia laboral en el área logística y cuáles son los efectos encontrados durante este proceso.

4.2.2. Técnica.

Observación. Campos & Lule (2012) definen la técnica de observación como una técnica sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer. Es decir, captar de manera objetiva lo que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva científica (p. 49).

Reuniones (técnicas grupales). Cano (2005) lo define como instrumentos que, aplicados al trabajo grupal, sirven para desarrollar la eficacia y poder trabajar las potencialidades de un determinado grupo. De igual forma, el autor comenta que estas técnicas son como conjuntos de medios y procedimientos que sirven para lograr un doble objetivo: productividad y gratificación grupal (p. 2)

4.2.3. Instrumentos.

Encuesta. López-Roldan & Facheli (2015), la considera como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos, cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática y medida sobre los conceptos que se derivan de una problemática (p. 8).

Check list. Ausenon et. al. (2014) lo define como un instrumento que revisa de forma ordenada el cumplimiento de diversos procedimientos que se llevan a cabo, mediante el cual se constata la realización de un conjunto de controladores de seguridad (p. 33).

4.2.4. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades.

- Laptop
- Erp S10
- Correo electrónico
- Software y programas (word, excel, PDF)
- Celular

4.3. Ejecución de las actividades profesionales

4.3.1. Cronograma de actividades realizadas

OBRA:		Templo Mormon									
		FEC HA	2020			2021					
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD			Ago-20	Set-20	Oct-20	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Set-21	Oct-21
EJECUCION DE LA ACTIVIDAD		ENTREGABLE									
MEJORA EN EL TIEMPO DE SOLICITUD DE MATERIALES											
ELABORAR UN PROCEDIMIENTO DE COMPRAS INCLUYENDO UN LEAD TIME	LEAD TIME										
EJECUTAR CAPACITACIONES A LOS JEFES DE OBRA EN EL PROCEDIMIENTO DE COMP	REGISTRO DE ASISTENCIA										
SENSIBILIZAR AL PERSONAL DE LA OBRA EN EL PROCESO DE COMPRAS	ACTAS DE REUNION										
MEJORA EN LA COMUNICACION DE ENTRE LOS DIFERENTES MIEMBROS DE LA EMPRESA											
ELABORAR UNA ENCUESTA DE SATISFACCION Y ENVIO PARA SU APROBACION	ENCUESTA										
COMPLETAR LA ENCUESTA POR CADA JEFE DE OBRA Y VERIFICAR SU MEDICION	REGISTRO LLENO DE ENCUESTA										
REUNIONES MENSUALES DE RETROALIMENTACION	ACTAS DE REUNION										
DESARROLLAR CHARLAS DE SENSIBILIZACION EN COMUNICACION EFECTIVA	REGISTRO DE ASISTENCIA										
OPTIMIZACION EN LA PLANIFICACION DEL AREA											
ELABORAR UN TABLERO KANBAN POR CADA PROCESO DE COMPRAS	TABLERO KANBAN										
SEGUIMIENTO MENSUAL DEL PROCESO DE KANBAN	TABLERO KANBAN										
INTERIORIZACION DEL PROCEDIMIENTO											
REALIZAR VISITAS DE SENSIBILIZACION A LAS OBRAS	ACTAS DE REUNION										
EJECUTAR CHECK LIST DE VERIFICACION DE LOS PROCESOS	CHECK LIST COMPLETO										

Figura 14. Cronograma de actividades

Nota: Información extraída de la empresa AyA Edificaciones del proyecto Templo Mormón

Capítulo V: Resultados

5.1. Resultados finales de las actividades realizadas

Tabla 5

Resultados de las actividades realizadas

Necesidad del área	Descripción	Objetivos	Actividades	Resultados
Insuficiente tiempo en la solicitud de materiales para la compra de los mismos.	El tiempo en el que solicitan los materiales, por parte del equipo de obra, es insuficiente, tomando en cuenta que cada material depende del nivel de inventario del proveedor, los tiempos de importación y el tiempo de negociación para comprar dicho material al menor costo. El problema radica en que, al contar con tiempos	Definir un <i>Lead Time</i> de compras de mínimo 7 días para la compra de materiales críticos* y mínimo 5 días para materiales no críticos** *Material crítico: equipamiento, cableado, etc. **Material no crítico: tuberías, cajas, etc.	1. Elaborar procedimiento de compras incluyendo un <i>Lead Time</i> 2. Ejecutar capacitaciones a los jefes de obra en el procedimiento de compras. 3. Sensibilizar al personal de obra en el proceso de compras.	1. Procedimiento de Compras aprobado, incluyendo <i>Lead Time</i> de 7 días para la adquisición de materiales críticos y mínimo 5 días para materiales no críticos. 2. Capacitación a los jefes de obra en el procedimiento de compras, precisando el <i>lead</i> establecido 3. Registros de compra respetando el <i>lead</i> establecido

	reducidos por la exigencia del equipo de obra, corremos el riesgo de comprar a precios fuera del presupuesto y/o buscar materiales sustitutos.			
Deficiencia en la comunicación entre los miembros de las diferentes áreas de la organización.	La comunicación entre los integrantes de las diferentes áreas que conforman la empresa es deficiente, ya que muchas veces no se logra tener una comunicación asertiva y efectiva, lo cual hace que el mensaje emitido no sea comprendido, pudiendo causar un doble trabajo en las funciones designadas. Asimismo, se evidencia la falta de respuesta y seguimiento a correos enviados lo cual genera atrasos en las atenciones solicitadas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar una herramienta en el área de Logística, que permita evaluar la Satisfacción de la Comunicación con el cliente interno de forma mensual. 2. Implementar un Programa quincenal de reuniones de retroalimentación con las obras, para revisar el Cronograma de procura y afinar la comunicación referente a las compras. 3. Implementar un Programa de sensibilización en comunicación efectiva, en cooperación con el área de Gestión Humana. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar encuesta de satisfacción y envío para su aprobación. 2. Completar la encuesta por cada jefe de obra y verificar su medición. 3. Reuniones mensuales de retroalimentación. 4. Desarrollar charlas de sensibilización en comunicación efectiva. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lograr una Satisfacción de comunicación mayor al 85% (NPS) 2. Lograr un cumplimiento del 90% del Cronograma de procura, refinado en las reuniones quincenales. 3. Lograr un cumplimiento del programa del 80% para mejorar la comunicación.
Inadecuado uso de técnicas de planificación por parte de los colaboradores del área de Logística.	Si bien el área de Logística realiza una planificación semanal de las compras para los diferentes proyectos, los acuerdos de dicha planificación se refrendan en una "Acta de reunión", la cual, al ser bastante rígida debido a las	Implementar el marco de trabajo "Kanban" en el área de Logística en un mínimo de 30 días para lograr una mejor organización semanal de las compras.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un tablero <i>Kanban</i> por cada proceso de compras 2. Seguimiento Mensual del proceso <i>Kanban</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lograr, en el primer mes de trabajo, una implementación del <i>Kanban</i> mayor al 80% en los procesos de logística. 2. Mantener un 70% de procesos <i>Kanbanizados</i> en el área de Logística.

firmas de los participantes, no facilita los cambios intempestivos que puedan darse en el proyecto, haciendo que la planificación inicial quede obsoleta o los acuerdos inconclusos sean postergados de forma consecuyente.

<p>Omisión de procedimiento de compras o parte del mismo, por premura del proyecto.</p>	<p>Muchos pasos del procedimiento de compras son omitidos por la premura del proyecto ya sea por cambios a último momento o proyectos atípicos que no siguen los estándares establecidos. Se evidencia, en algunos casos, el salto de algunos pasos al momento de realizar la compra, en la cual la selección del proveedor se realiza de forma interna por los ejecutores del proyecto, omitiendo la generación de un cuadro comparativo con tres postores tal como lo establece el procedimiento actual.</p>	<p>1. Implementar un Programa de sensibilización del procedimiento de compras a los jefes de obra y directores de proyectos, de forma trimestral, donde se enfatice la importancia del cumplimiento de los estándares descritos.</p> <p>2. Implementar un Programa de Inspecciones, de forma trimestral, para el cumplimiento del Procedimiento de compras en cooperación con el área de Procesos y mejora continua.</p>	<p>1. Realizar visitas de sensibilización a las obras.</p> <p>2. Ejecutar <i>check list</i> de verificación de los procesos.</p>	<p>1. Lograr una interiorización del procedimiento mayor al 90%.</p> <p>2. Lograr un resultado de Inspecciones del 90% de cumplimiento del procedimiento de compras.</p>
---	--	--	--	--

5.2. Logros alcanzados

5.2.1. Registros de asistencia en charlas.

Se obtuvo participación del personal en charlas de sensibilización. El tema tratado fue “comunicación efectiva”.



Código: PG-SSOMA-11-F1

Revisión: 03

N° Registro:

**REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO
Y SIMULACRO DE EMERGENCIA DE SSOMA**

Katherine Advianzen

Nombre del Instructor: Alexander Vargas Zenezain		Firma del Instructor:		Fecha: 22-09-21		
Lugar: Explanada		Proyecto: Templo de Los Olivos		N° de Trabajadores:		
Desde:	Asistentes	Tipo	Inducción	Reunión de inicio de jornada	Temas	Seguridad
			Capacitación	Reunión Semanal		Salud Ocupacional
Duración en horas:			Entrenamiento	Sensibilización		Medio Ambiente
			Simulacro de Emergencia	Otro:		Otro:

Temas Tratados	Comunicación efectiva	
	RELACIÓN DE PARTICIPANTES	

N°	Apellidos y Nombres	N° DNI	Área	Empresa	Firma	Observaciones
1	Has Mesa CHRISTIAN	09969178	11CC	AJA	<i>[Firma]</i>	
2	Franc Oviedo Mardian	4556822	11EE	AyA	<i>[Firma]</i>	
3	Erick La Torre Perros	10178348	11SS	AyA	<i>[Firma]</i>	
4	Hector Maldonado Amador	7000000	almacen	AyA	<i>[Firma]</i>	
5	Beatriz Gidemy Luzan	45078703	11EE	AyA	<i>[Firma]</i>	
6	Carlos A Saavedra Costillo	46460102	logística	AyA	<i>[Firma]</i>	
7	Katherine Advianzen Day	74031929	gg hh	AyA	<i>[Firma]</i>	
8						

Figura 15. Registro de charlas de asistencia

5.2.2. Actas de reunión.

Asistencia de todo el equipo de la obra Templo Mormón. La reunión se realizó de manera presencial con todo el *staff* de obra.

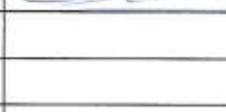
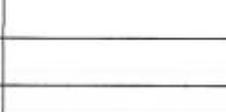
		ACTA DE REUNIÓN				Código: F01(PR-SIG-11)	
						Versión: 02	
						Página 1 de 2	
1.- Periodicidad de la reunión:							
Diaria		Semanal		Mensual	X	Anual	
2.- Detalles de la reunión:							
Fecha:	18-10-21	Hora de Inicio:	3:00 PM	Tipo de Reunión:	Estratégica		
Lugar:	obra templo	Hora de Término:	4:00 PM		De Coordinación		
Persona Solicitante de la Reunión (Nombre y Cargo)					Informativa		
3.- Participantes de la reunión:							
N°	Nombre	Cargo	Empresa	Firma			
1	CHRISTIAN HIAS MEZA	MAESTRO	AvA				
2	Erick La Torre Roman	J. Obra	AvA				
3	Frank Oviedo Marchón	Calidad	AvA				
4	Beatriz Gidayá Segura	J. Obra	AvA				
5	Luis Esteban Haldred	Almacén	AvA				
6	Carlos A Saavedra	Logístico	AvA				
7							
8							
9							
10							
11							

Figura 16. Actas de reunión

Nota: Registro de asistencia a las reuniones realizadas en la obra Templo Mormón

5.2.3. Acuerdos de reunión.

Luego de sostenida la reunión en la obra se pactó acuerdos con la jefa de obra y realizar el seguimiento para que se puedan cumplir.

N°		Acuerdos/Temas	Acción						
			¿Para qué?			¿Quién?	¿Cuándo?	Estado	Seguimiento
			TD	AA	GC				
1		→ Envía mensualmente la encuesta de satisfacción				Prodir?	Mensual		Cabos
2						Ordaga			Sacando
3		→ Visita la obra para ver todos los pendientes				Cabos	Mensual		
4						Sacando			
5		→ Reactualización a los resultados				PyC	Mensual		
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									

Figura 17. Acuerdos de reunión

5.2.4. Registro de asistencia.

Registro de asistencia a la charla organizada por la jefatura de Logística en la obra Templo Mormón. El tema tratado fue “Procedimiento de compra”.



Código: PG-SSOMA-11-F1

Revisión: 03

N° Registro:

REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO

Y SIMULACRO DE EMERGENCIA DE SSOMA

Claudia Soros

Nombre del Instructor: *Alexander Vargas Zenozain* Firma del Instructor: _____ Fecha: *22-09-21*

Lugar: *Explanada* Proyecto: *Templo de Los Olivos* N° de Trabajadores: _____

Desde:	Asistentes	Tipo	Temas	
			Inducción	Reunión de inicio de jornada
Duración en horas:			Capacitación	Reunión Semanal
			Entrenamiento	Sensibilización
			Simulacro de Emergencia	Otro:

Temas Tratados: *Procedimiento de Compras*

RELACIÓN DE PARTICIPANTES

N°	Apellidos y Nombres	N° DNI	Área	Empresa	Firma	Observaciones
1	<i>Maria Elena CHRISTIAN</i>	<i>09969278</i>	<i>II CC</i>	<i>AyA</i>	<i>[Firma]</i>	
2	<i>Frank Cuerdo Marchini</i>	<i>47556826</i>	<i>II EE</i>	<i>AyA</i>	<i>[Firma]</i>	
3	<i>Erick La Torre Roman</i>	<i>10128344</i>	<i>II SS</i>	<i>AyA</i>	<i>[Firma]</i>	
4	<i>Ignacio Estro Moldonado</i>	<i>70044004</i>	<i>II H</i>	<i>AyA</i>	<i>[Firma]</i>	
5	<i>Beatriz Adams Lujan</i>	<i>41507870</i>	<i>II EE</i>	<i>AyA</i>	<i>[Firma]</i>	
6	<i>Carlos A Saavedra Coatlillo</i>	<i>46460167</i>	<i>Logística</i>	<i>AyA</i>	<i>[Firma]</i>	
7	<i>Soraa Fuster, Claudia</i>	<i>40614436</i>	<i>Jef. Logística</i>	<i>AyA</i>	<i>[Firma]</i>	
8						
9						

Figura 18. Registro de asistencia

5.2.5. Correos de verificación.

La encuesta implementada se envía a los jefes de obra con miras a que la puedan completar y así revisar sus resultados. Luego se programa una reunión de retroalimentación.

13/10/21 15:47 Correo de A Y A EDIFICACIONES - ENCUESTA DE SATISFACCION MENSUAL


Carlos Saavedra Castillo <carlos.saavedra@ayaedificaciones.com>

ENCUESTA DE SATISFACCION MENSUAL
2 mensajes

Carlos Saavedra Castillo <carlos.saavedra@ayaedificaciones.com> 13 de octubre de 2021, 15:47
Para: **Beatriz Ordaya Lujan** <beatriz.ordaya@ayaedificaciones.com>

Beatriz
Buenas tardes

Adjunto el link para la encuesta de satisfacción, favor confirmar su llenado

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdQPqfAq-6HSklrFsw_4ZgKc7iApsxKkb5x0JFn863fMjIhQw/formResponse

Espero tu pronta respuesta
Gracias



Carlos Saavedra Castillo
Coordinador de Logística
- Oficina Central

✉ carlos.saavedra@ayaedificaciones.com

☎ 981465194 • 7190812

📍 Centro empresarial 'Panorama Plaza Negocios' Av. Circunvalación del Club Golf Los Incas 134 / Torre 1 Of. 406 / Surco

🌐 www.ayaedificaciones.com

[f](#) [in](#) [@](#)

Beatriz Ordaya Lujan <beatriz.ordaya@ayaedificaciones.com> 14 de octubre de 2021, 16:49
Para: **Carlos Saavedra Castillo** <carlos.saavedra@ayaedificaciones.com>

Buenas tardes Carlos,

Ya completé la encuesta.

saludos,



Beatriz Ordaya Lujan
Jefe de Oficina Técnica
- Proyecto Templo los Olivos

✉ beatriz.ordaya@ayaedificaciones.com

☎ 981110735 • 3807179

📍 Centro empresarial 'Panorama Plaza Negocios' Av. Circunvalación del Club Golf Los Incas 134 / Torre 1 Of. 406 / Surco

Figura 19. Correos

5.3. Dificultades encontradas

En las diferentes actividades se logró identificar diversas dificultades en el logro de los objetivos y resultados. Estas son las siguientes:

La primera dificultad está relacionada con los tiempos y la planificación de las diferentes áreas. Es muy complicado generar reuniones con los jefes de obra y el personal administrativo debido al movimiento de las diferentes reuniones que se pueden efectuar. Se presentaron oportunidades en las cuales se conseguían intervalos cortos de tiempo para ejecutar una reunión, pero en plena actividad tenían que salir del Zoom o Meet por situaciones fortuitas dentro del proyecto.

Otro problema encontrado es la dificultad para adaptarse al cambio. Algunos colaboradores tienen una percepción negativa frente a la implementación de nuevas metodologías, ya que se encuentran trabajando a un ritmo distinto por diversos años. Adicionalmente, comentan que considerar estas herramientas o procedimientos perjudican su trabajo, ya que son una carga adicional a sus deberes diarios.

5.4. Planteamiento de mejoras

5.4.1. Descripción de la implementación.

Para mejorar las capacitaciones del personal trabajaremos en coordinación con el área de Procesos y Mejora Continua, el cual se encarga de realizar el seguimiento a todo el Sistema Integrado de Gestión, así como de la correcta aplicación de los procedimientos establecidos dentro de la organización. El equipo está conformado por personas capacitadas que colaboran en la realización de las actividades dentro de la organización de manera sistemática.

De igual forma, coordinamos con el área de Gestión Humana para implementar la encuesta de satisfacción en la comunicación teniendo como refuerzo los servicios brindados por la empresa ADECCO, que es la encargada de atender diferentes aspectos como clima laboral, desempeño y temas relacionados a las habilidades blandas del personal.

5.5. Aporte del bachiller a la empresa

El bachiller propuso a la empresa AyA Edificaciones la implementación de dos nuevas herramientas las que se aprobaron por la jefatura y permitieron el cumplimiento de los objetivos trazados.



Carlos Saavedra Castillo <carlos.saavedra@ayaedificaciones.com>

APROBACION ENCUESTA DE SATISFACCION
2 mensajes

Carlos Saavedra Castillo <carlos.saavedra@ayaedificaciones.com> 16 de agosto de 2021, 15:41
Para: Claudia Soras Fuster <claudia.soras@ayaedificaciones.com>

Claudia
Buenas tardes

Te envío el link de la encuesta de satisfacción para implementar en el área a partir de este mes con todos los jefes de obra, favor revisarlo y dar conformidad

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdQPqAq-6HSklrFsw_4ZgKc7iApsxKkb5x0JFn863fMjIhQwformResponse

Espero tu pronta respuesta
Gracias

..




Carlos Saavedra Castillo
Coordinador de Logística
- Oficina Central

carlos.saavedra@ayaedificaciones.com

981465194 - 7190812

Centro empresarial 'Panorama Plaza Negocios' Av. Circunvalación del Club Golf Los Incas 134 / Torre 1 Of. 406 / Surco

www.ayaedificaciones.com

[f](#) [in](#) [@](#)

Claudia Soras Fuster <claudia.soras@ayaedificaciones.com> 16 de agosto de 2021, 16:21
Para: Carlos Saavedra Castillo <carlos.saavedra@ayaedificaciones.com>

Carlos,
Acabo de revisar el link, y el cuestionario tiene las preguntas con las cuales se requiere lograr el objetivo que es conocer las necesidades del proyecto en sí, y de ahí podemos implementar las mejoras en equipo.
¡Buen aporte!

Saludos,




Claudia Soras Fuster
Jefe de Logística
- Oficina Central

claudia.soras@ayaedificaciones.com

998179302 - 7190812

Centro empresarial 'Panorama Plaza Negocios' Av. Circunvalación del Club Golf Los Incas 134 / Torre 1 Of. 406 / Surco

Figura 20. Correo de aprobación de la encuesta

La jefatura de Logística aprueba la encuesta de satisfacción que es enviada cada mes a los ingenieros de obra para su relleno respectivo. Esto permite medir la satisfacción de nuestro cliente interno (ingeniero de obra) y, más adelante, en coordinación estratégica con el área de PMC (Proceso de Mejora Continua) conseguir indicadores que contribuyan al área de Logística.



Carlos Saavedra Castillo <carlos.saavedra@ayaedificaciones.com>

CHECK LIST PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

2 mensajes

Carlos Saavedra Castillo <carlos.saavedra@ayaedificaciones.com>
Para: Claudia Soras Fuster <claudia.soras@ayaedificaciones.com>

18 de octubre de 2021, 15:42

Claudia
Buenas tardes

Según la reunión que tuvimos, adjunto el check list de compras para poder implementarlo este mes con todos los jefes de las distintas obras
Favor tu aprobación.

Gracias



Carlos Saavedra Castillo

Coordinador de Logística
- Oficina Central

✉ carlos.saavedra@ayaedificaciones.com

☎ 981465194 - 7190812

📍 Centro empresarial 'Panorama Plaza Negocios' Av. Circunvalación del Club Golf Los Incas 134 / Torre 1 Of. 406 / Surco

🌐 www.ayaedificaciones.com



📎 Check list proceso de compras.xlsm
33K

Claudia Soras Fuster <claudia.soras@ayaedificaciones.com>
Para: Carlos Saavedra Castillo <carlos.saavedra@ayaedificaciones.com>

18 de octubre de 2021, 16:22

Carlos,
Conforme con el check list, con este aporte podemos organizar de mejor manera los requerimientos de obra.
Gracias,



Claudia Soras Fuster

Jefe de Logística
- Oficina Central

✉ claudia.soras@ayaedificaciones.com

☎ 998179302 - 7190812

📍 Centro empresarial 'Panorama Plaza Negocios' Av. Circunvalación del Club Golf Los Incas 134 / Torre 1 Of. 406 / Surco

🌐 www.ayaedificaciones.com

Figura 21. Correo de aprobación *check list*

La jefatura de Logística aprobó por la implementación de un *check list*. Este ayuda en el cumplimiento de nuestro proceso de compras y optimiza los requerimientos de obra.

Conclusiones

- Luego del análisis de las actividades del área Logística, se implementa el *Lead Time*, aprobada por la gerencia e incluido al proceso de compras, la misma que fue compartido a todos los jefes de obra para su conocimiento. Esta implementación y difusión han permitido que los tiempos, al momento de ejecutar las compras de material para los diversos proyectos, se respeten en un 90 %. Este hecho evidencia una mejora significativa en comparación con los años anteriores (75 %).
- Se aplicó una encuesta que permite medir la satisfacción de la comunicación entre los jefes de obra y el personal administrativo especialmente los del área Logística. Adicionalmente, se implementó un programa de comunicación mediante reuniones de retroalimentación en donde se podía escuchar la percepción y el *feedback* que estos tenían en relación a la forma de comunicarse con el área Logística. Con este programa se pudo observar que hubo mejoras en un 90 % de satisfacción en comparación a otros años.
- La implementación del tablero *Kanban* en el área Logística permite tener una mejor visualización del estado de las compras de cada uno de los proyectos en ejecución. En este tablero, se toma como unidad de trabajo el pedido de compras, de esta manera, permite que toda el área determine el flujo de trabajo de las compras e identifique las posibles demoras o “cuellos de botella” dentro del proceso.
- Finalmente, la implementación del programa de sensibilización del proceso de compras e inspecciones - que fue brindado en capacitación a todos los jefes de obra para que de esa forma puedan entender las implicancias del mismo – ha permitido un cumplimiento del proceso hasta un 95 %, como lo evidencia el resultado de las inspecciones.

Recomendaciones

- Se recomienda las visitas continuas a fin de consolidar los procesos de compras de los ingenieros y almaceneros.
- Continuar con la medición trimestralmente y propiciar reuniones de retroalimentación para consolidar los logros en el proceso.
- Digitalizar el tablero *Kanban* en una plataforma colaborativa (TRELLO) con la finalidad de que todos los Coordinadores de logística y jefes del área puedan visualizar los pedidos de compra de cada proyecto.
- Afianzar las inspecciones como una actividad, incluyéndolas en el procedimiento de compras a cargo del Coordinador de logística con el objetivo de mantener continuamente la revisión periódica del procedimiento de compras.

Referencias

- Ausenon, A., Arboleda, R., Ayala, J., Cabezas, D., Calvache, L., Caicedo, J., & Calvache, J. (2014). Barreras y limitaciones en la implementación de la lista de verificación de la seguridad quirúrgica de la organización mundial de la salud . *Revista Facultad Ciencias de la Salud* , 16(1), p. 12. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5816996>
- Avella, M. (2019). *Importancia de los KPI en la Logística y su impacto en el servicio al cliente*. Recuperado de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/1016/IMPORTANCIA%20DE%20LOS%20KPIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ballou, R. (2004). *Logística administración de la cadena de suministro* (5ª ed.). México: Pearson Education. Recuperado de https://laclasedotblog.files.wordpress.com/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h_ballou.pdf
- Campos, G., & Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, 7(13), pp. 45-60. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>
- Cano, A. (2005). *Las técnicas de grupo. Las reuniones de trabajo*. Recuperado de https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38207/tema_5_tecnicas_de_grupo_y_reunion_de_trabajo_200506.pdf
- Carreño, R. (2017). *Cadena de suministro y logística*. Lima: Fondo Editorial PUCP. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/59-Cadena-de-suministros-y-logisti-Adolfo-Joseph-Carreno-Solis.pdf>

- Carro, R., & González, D. (2015). *Administración de las Operaciones. Actividades para el aprendizaje*. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/2265/1/carro.gonzalez.2015.pdf>
- Civerá, J., & Pérez, N. (2016). *Organización de operaciones y control de almacén en la industria alimentaria*. Madrid: Editorial Síntesis SA. Recuperado de <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490773376.pdf>
- Couto, P. (2014). Un modelo teórico-práctico: la transpodidáctica textual. Usos y aplicaciones de los textos de ficción para la enseñanza y aprendizaje de lenguas. *Didáctica. Lengua y Literatura*, 26, 105-109. Recuperado de https://doi.org/10.5209/rev_DIDA.2014.v26.46836
- Elguera, R., Elliott, N., & Abarca, C. (2015). *Propuesta de mejora en la gestión de la cadena administrativa de logística de la empresa constructora Pacco Constructores S.C.R.L* [Tesis para Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/592723/PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20DE%20LA%20GESTI%20c3%93N%20DE%20LA%20CADENA%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LOG%20c3%8dSTICA%20DE%20LA%20EMPRESA%20CONSTRUC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escrivá, J., Savall, V., & Martínez, A. (2014). *Gestión de compras*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana.
- Espinoza, W. & Becerra, E. (2017). *Control de inventarios y gestión logística de la empresa fábrica de polos bustamante Jaén-2017* [Tesis de Bachiller, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4324/Espinoza%20Oblitas%20-%20Becerra%20Delgado.pdf?sequence=1>
- García, J. & Bermeo, J. (2018). *Logística Empresarial*. Ecuador: UTMACH.

- Ger, F. (1898). *Tratado de Construcción Civil*. Badajoz: La minera extremeña. Recuperado de https://www.sedhc.es/biblioteca/tratado.php?ID_pubD=32
- González, J. (2012). *Modelo de Indicadores de responsabilidad social empresarial para el sector logística y el transporte* [Tesis Doctoral, Universitat Politècnica de Catalunya]. <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/94830/TJGB1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (14.^a ed.). México: McGrawHill. Recuperado de https://www.soy502.com/sites/default/files/administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_14_edi_koontz.pdf
- Lafuente, C., & Marín, A. (2008). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales. Fases, fuentes y selección de técnicas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(64), pp. 5-18. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20612981002.pdf>
- López-Roldan, P., & Facheli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España: Creative Commons. Recuperado de <http://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo. (2007). *Boletín de Estadísticas Ocupacionales n.º 06*. Estadístico. Recuperado de https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/beo/BEO2007-III_6.pdf
- Molinari, G., Alfonso, A., & Scaramellini, N. (2018). *Las áreas funcionales en las organizaciones*. La Plata: EDULP. Recuperado de

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69362/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montanez , L., Granada , I., Rodriguez, R., & Veverka , J. (2015). *Guía Logística. Aspectos Conceptuales y prácticos de la logística de cargas*. Recuperado de [https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Gu%C3%ADa-log%C3%ADstica-aspectos-conceptuales-y-pr%C3%A1cticos-de-la-log%C3%ADstica-de-cargas-\(2015\).pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Gu%C3%ADa-log%C3%ADstica-aspectos-conceptuales-y-pr%C3%A1cticos-de-la-log%C3%ADstica-de-cargas-(2015).pdf)

Mora, L. (2016). *Gestión Logística Integral*. Colombia: ECOE Ediciones. Recuperado de https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logistica-integral_-Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf

Othman, A., Rahman, S., Pandiyan, V., & Bhatti, M. (2015). Modelling marketing resources, procurement process coordination and firm performance in the Malaysian building construction industry. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 22(6), pp. 644-688. doi: 10.1108/ECAM-02-2014-0030

Peñaloza, J. (2016). *Implementación y uso de indicadores de gestión en el área logística como herramienta para tomar decisiones* [Tesis para Titulación, Universidad Militar Nueva Granada, Colombia]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14559/Pe%C3%B1alozaL%C3%B3pezJui%C3%A1nDavid2016.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Salas-Navarro, K., Manguel-Mejía, H., & Acevedo-Chedid, J. (2016). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), pp. 336-337. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-01-00326.pdf>