



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PLAN DE MEJORA DEL PROCESO DE COMPRAS DE LA  
UNIDAD DE LOGÍSTICA DE LA RED DE SALUD: SAN JUAN DE  
LURIGANCHO-2013**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:**

Br. Antonia Victoria Morales Agurto

**ASESORA:**

Mg. Martha Ames Coca

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Logística

**LIMA – PERÚ**

**2013**

**JURADOS**



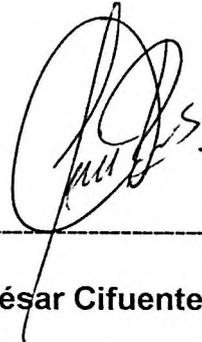
**DR. Bernardo Cojal Loli**

**Presidente**



**Mg. Teresa Gonzáles Moncada**

**Secretario**



**Econ. César Cifuentes La Rosa**

**Vocal**

“Uno de los mejores secretos de la vida es que todo lo que vale la pena hacer,  
es lo que hacemos por los demás”

**Lewis Carroll.**

**Dedicatoria:**

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Papá Rosario

Mamá Victoria

Mi esposo David

Mi pequeño hijo Valentín

**Agradecimientos:**

El presente trabajo de tesis en primer lugar me gustaría agradecer a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la Universidad, por creer en sus alumnos y brindar apoyo y posibilidades de crecimiento personal y profesional.

A la Profesora Teresa Gonzales, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia y motivación ha logrado en mí darme seguridad para que pueda terminar mis estudios con éxito.

A mi familia, por soportar sacrificios que reflejaron mi ausencia en fechas importantes.

## **Declaración De Autenticidad**

Es una Declaración jurada simple, en la cual el tesista declara que todos los datos e información presentada son auténticos y veraces.

Yo, Antonia Victoria Morales Agurto con DNI N°09665400, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de diciembre del 2013

Antonia Victoria Morales Agurto

## Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: **“PLAN DE MEJORA DEL PROCESO DE COMPRAS DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DE LA RED DE SALUD: SAN JUAN DE LURIGANCHO-2013”**, con la finalidad de mejorar el proceso de compras en la unidad de logística de la Red de Salud de San Juan de Lurigancho, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administradora de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Antonia Victoria Morales Agurto

# ÍNDICE

JURADO .....	i
Dedicatoria:.....	iii
Agradecimientos:.....	iv
Declaración De Autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO METODOLÓGICO .....	46
2.1 Variable de estudio .....	46
2.1.1 Definición conceptual de las variables.....	46
2.1.2 Definición operacional de las variables.....	47
2.2 Metodología .....	48
2.3 Tipo de estudio .....	48
2.4 Diseño.....	48
2.5 Población, muestra y muestreo.....	49
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49
2.7 Métodos de análisis de datos.....	50
2.8 Aspectos éticos.....	50
III. Resultados .....	51
3.1 Análisis de la confiabilidad del instrumento.....	51
3.2 Análisis descriptivo.....	52
IV. Discusión .....	70
V. Conclusiones .....	74

VI. Recomendaciones .....	75
VII. Referencias Bibliográficas .....	77
VIII. Anexos .....	81
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	81
Anexo 02: Cuestionario.....	83
Anexo 03: Agrupación de preguntas .....	86
Anexo 04 Marco conceptual.....	87
Anexo 05: Informe de opinión de expertos.....	90
Anexo 06: Ley de contrataciones del estado.....	98
Anexo 07: Índice de tablas .....	100

## Resumen

La presente tesis tiene como objetivo comprobar que un plan de mejora en el proceso de compras permite avanzar en la Unidad de Logística de toda Empresa, tal es el caso de la Red de Salud San Juan de Lurigancho.

Se utilizó como instrumento una encuesta con la intencionalidad de obtener información que permita validar las hipótesis que esta investigación pronostica y quiere comprobar.

Sabemos que los procesos son dinámicos, es por ello que mi tesis se fundamenta en eso, que aun cuando en este momento aún no hayamos medido el impacto de un nuevo plan, estamos dando el mecanismo de su evaluación a priori, con lo cual resulta valido exponer una tesis sobre la influencia de un nuevo plan de mejora en el proceso de compras en la Unidad de Logística de la Red de Salud de San Juan de Lurigancho.

**Palabras claves en la investigación:** plan de mejora, proceso de compras, logística

## **Abstract**

This thesis aims to test a plan to improve the procurement process can advance the entire unit Business Logistics, as in the case of the Health Network San Juan de Lurigancho.

A survey with the intent to obtain information to validate the hypothesis that predicts the research and want to check instrument used.

We know that the processes are dynamic, which is why my thesis is based on that, that even though at this time not yet have measured the impact of a new plan, we are giving the mechanism of their ex ante evaluation, which is valid present a thesis on the influence of a new master plan in the procurement process in the logistics unit of the Health Network San Juan de Lurigancho.

**Keyword research:** improvement plan, the process of purchasing, logistics