



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**NIVEL DE MADUREZ DE LOS PROCESOS EN LA GERENCIA
DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD – ESSALUD AL AÑO
2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

MARIÑO PEREDA JHANOL RENE

ASESOR:

Mg. RAMIREZ SALINAS, LUIS ENRIQUE

Ing. QUIROZ VELIZ, LUIS ENRIQUE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACION DE OPERACIONES

TRUJILLO – PERÚ

2015

Página del jurado

Mg. Luis Enrique Ramírez Salinas
Presidente

Mg. Luz Alicia Baltodano Nontol
Secretaria

Luis Enrique Quiroz Veliz
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por proveerme de su infinito amor y por estar a mi lado siempre y por ser quien es, el padre amoroso que guía mi vida.

A mis padres Rene y Armida por su incondicional apoyo, que aun pasando por muchas necesidades siempre estuvieron dispuestos a darme lo mejor; a mis hermanas por llenar mi vida de hermosos momentos.

A mis papitos Heli y Marcionila, quienes me inculcaron valores para ser un hombre de bien, también para mi abuelita Jacoba que aun estando lejos me brindo mucho cariño y aliento para salir adelante y mi abuelito Julio que desde el cielo me cuida y siempre está en mi corazón.

A mi vida Diana por su gran apoyo y aliento constante, y sobre todo por su gran amor que me inspira a ser mejor persona cada día a su lado.

Agradecimiento

A Dios, por darme la vida y todo lo necesario para ser feliz.

A mis Padres Rene y Armida, por gran su amor, dedicación y quienes son mi motivo para seguir adelante. A mis hermanas: Marlyn y Emely, porque ustedes me inspiran a ser mejor.

A mis profesores Luis Ramírez y Luis Quiroz, mis asesores gracias por brindarme su amistad, apoyo y asesoría cuando más lo necesité y por toda esa disposición que siempre tuvieron para mí.

Declaratoria de autenticidad

Mariño Pereda, Jhanol Rene identificado con DNI N° 74449843, a efecto de cumplir con 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.

Trujillo, 09 de diciembre de 2015



Jhanol Rene Mariño Pereda

Presentación

Miembros de Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “NIVEL DE MADUREZ DE LOS PROCESOS EN LA GERENCIA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD – ESSALUD AL AÑO 2015”, con la finalidad de conocer en qué nivel de madurez se encuentran los procesos en la Gerencia de la Red Asistencial La Libertad – EsSalud al año 2015, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

Índice de contenido

I. INTRODUCCIÓN:	11
1.1 Realidad Problemática:	11
1.2 Trabajos previos:	12
1.3 Teorías relacionadas al tema:	14
1.3.1 Definición de proceso:	14
1.3.2 Importancia de los procesos en la organización:	15
1.3.3 Tipos de proceso:	15
1.3.4 Análisis y diseño de los procesos:	16
1.3.5 Diagrama de flujo:	16
1.3.6 Modelos de madurez:	16
1.3.6.1. CMMI (Capability Maturity Model Integration):	16
1.3.6.2. BPMM (Business Process Maturity Model):	17
1.3.6.3. Modelo de madurez de procesos de negocio de Fisher:	17
1.3.6.4. Normas ISO 9001 e ISO 9004:	18
1.3.6.5. Modelo PEMM:	18
1.3.7 Logística en una empresa de servicios:	19
1.3.8 Elección del modelo PEMM propuesto por Michael Hammer:	19
1.4 Formulación del problema:	22
1.5 Justificación del estudio:	22
1.6 Hipótesis:	23
1.7 Objetivos:	23
1.7.1. Objetivo General:	23
1.7.2. Objetivos específicos:	23
II. MÉTODO:	24
2.1. Diseño de investigación:	24
2.2. Variables, Operacionalización:	24
2.3. Población y muestra:	25
2.3.1. Población:	25
2.3.2. Muestra:	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	26
2.5. Métodos de análisis de datos:	26
III. RESULTADOS:	29
3.1. Descripción de la institución en estudio:	29
3.1.1. Reseña Histórica:	29
3.1.2. Ubicación:	29

3.1.3.Misión:	29
3.1.4.Visión:.....	29
3.1.5.Marco Axiológico:	29
3.1.6.Servicio que brinda:.....	30
3.1.7.Distribución de empleados por área:	30
3.1.8.Organigrama:	35
3.2. Descripción de los procesos:.....	36
3.2.1.Proceso 1: Licitación y Concurso Público:	36
3.2.2.Proceso 2: Compras Directas:	38
3.2.3.Proceso 3: Adjudicación Directa (Pública y Selectiva):	40
3.2.4.Proceso 4: Adjudicación de Menor Cuantía:.....	42
3.2.5.Proceso 5: Recepción De Bienes:	44
3.2.6.Proceso 6: Almacenaje De Bienes:	46
3.2.7.Proceso 7: Despacho De Bienes:	48
3.3. Análisis de la madurez de los procesos:	50
3.3.1.Proceso 1: Licitación y Concurso Público:	51
3.3.2.Proceso 2: Compras Directas:	57
3.3.3.Proceso 3: Adjudicación Directa (Pública y Selectiva):	63
3.3.4.Proceso 4: Adjudicación de Menor Cuantía:.....	69
3.3.5.Proceso 5: Recepción De Bienes:	75
3.3.6.Proceso 6: Almacenaje De Bienes:	81
3.3.7.Proceso 7: Despacho De Bienes:	87
IV. DISCUSIÓN:.....	94
V. CONCLUSIONES:.....	96
VI. RECOMENDACIONES:.....	97
VII. REFERENCIAS:	98
ANEXOS:	100
Anexo 1: Criterios referidos en la literatura sobre los modelos de madurez.....	100
Anexo 2: Como usar la matriz de evaluación.....	102
Anexo 3: Procedimiento para la aplicación del modelo PEMM.	102
Anexo 6: Matriz de evaluación de madurez de procesos PEMM de Hammer para el proceso Licitación Y Concurso Público en la Red Asistencial La Libertad año 2015.	103
Anexo 7: Matriz de evaluación de madurez de procesos PEMM de Hammer para el proceso Compras Directas en la Red Asistencial La Libertad año 2015.....	106
Anexo 8: Matriz de evaluación de madurez de procesos PEMM de Hammer para el proceso Adjudicación Directa Pública y Selectiva en la Red Asistencial La Libertad año 2015. ..	109
Anexo 9: Matriz de evaluación de madurez de procesos PEMM de Hammer para el proceso Adjudicación de Menor Cuantía en la Red Asistencial La Libertad año 2015.....	112

Anexo 10: Matriz de evaluación de madurez de procesos PEMM de Hammer para el proceso Recepción de Bienes en la Red Asistencial La Libertad año 2015.....	115
Anexo 11: Matriz de evaluación de madurez de procesos PEMM de Hammer para el proceso Almacenaje de Bienes en la Red Asistencial La Libertad año 2015.....	118
Anexo 12: Matriz de evaluación de madurez de procesos PEMM de Hammer para el proceso Despacho de Bienes en la Red Asistencial La Libertad año 2015.....	121
Anexo 13: Lista de cotejo para evaluar el nivel de madurez de los procesos en la Gerencia de la Red Asistencial La Libertad - EsSalud 2015– Trujillo	124
Anexo 14: Base de datos de la lista de cotejo para evaluar el nivel de madurez de los procesos en la Gerencia de la Red Asistencial La Libertad - EsSalud 2015– Trujillo.	128

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la ciudad de Trujillo región La Libertad planteándose como objetivo general conocer el nivel de madurez que encuentran los procesos en la Gerencia de la Red Asistencial La Libertad, durante el período 2015; tomando como base la teoría de madurez de procesos propuesta por Hammer llamada modelo PEMM (Process Enterprise Maturity Model).

Para ello, se llevó a cabo una investigación no experimental descriptiva en los procesos de la oficina de adquisiciones en la Gerencia de la Red Asistencial La Libertad, se realizó mediante entrevistas a los encargados de cada proceso para responder a una lista de cotejo sobre el tema, luego se analizó la información recolectada para evaluar el nivel de madurez, previamente se hizo un análisis documental para obtener información sobre los procesos en evaluación. Como población se consideró a todos los procesos que se encuentren dentro de la Gerencia de la Red Asistencial La Libertad; por medio de un muestreo por conveniencia se consideró a los procesos que conforman la oficina de adquisiciones de la Gerencia la cual se encarga de la contratación de bienes y servicios.

A partir de ello, se determinó los niveles de madurez de los siete procesos evaluados que componen la unidad de programación y adquisiciones, y la unidad de almacén; los cuales son proceso licitación y concurso público que se ubica en el nivel P-1, el proceso compras directas en el nivel P-0, adjudicación directa publica o selectiva en el nivel P-2, adjudicación de menor cuantía en el nivel P-3, recepción de bienes en el nivel P-3, almacenaje de bienes en el nivel P-3 y despacho de bienes en el nivel P-3.

Palabras clave: Madurez, Logística de abastecimiento, Diagrama de flujo.

ABSTRACT

This research seeks to know what level of maturity that are the processes in the management of the Healthcare Network La Libertad, during the period 2015; based on the theory of process maturity model proposed by Hammer called PEMM (Enterprise Process Maturity Model).

To do this, it conducted a descriptive non-experimental research in the processes of the procurement office in the Management of the Assistance Network La Libertad, was conducted by interviewing managers of each process to answer a checklist on the subject, then the information collected to assess the maturity level was analyzed, previously made a documentary analysis to obtain information about the processes under evaluation. As population all processes that are within the management of the Healthcare Network Freedom was considered; by a convenience sample it was considered to processes that make up the procurement office of Management which is responsible for the procurement of goods and services.

From this, the maturity levels of the seven processes evaluated in the unit of programming and acquisitions, and the storage unit was determined; which are tender and tender process that is at the P-1 level, the direct purchases in the P-0 level process directly award public or selective in the P-2 level, minor award at level P- 3 receipt of goods at the P-3 level, storage of goods at the P-3 level and clearance of goods at the P-3 level.

Keywords: Maturity, supply logistics, Flowchart.