



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

**“MEJORA EN LOS PROCESOS PARA LA  
PARTICIPACIÓN DE CONTRATACIONES  
PÚBLICAS CON EL ESTADO EN LA EMPRESA  
SISTEMAS ANALÍTICOS SRL, LINCE (LIMA –  
PERÚ), 2024”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título  
profesional de:**

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Elizabeth Miriam Lopez Uribe

**Asesor:**

Mg. Magnolia Jesus Dusek Paz

<https://orcid.org/0000-0002-0727-4667>

Lima - Perú

2025

## Informe de Similitud



Página 2 of 83 - Integrity Overview

Identificador de la entrega trn:oid::1:3251409912




# 9% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

### Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 8 words)

### Top Sources

- 7%  Internet sources
- 1%  Publications
- 5%  Submitted works (Student Papers)

### Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## Índice de contenido

Informe de Similitud.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Índice de contenido.....	5
Índice de tablas.....	7
Índice de figuras.....	8
RESUMEN EJECUTIVO.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1 Gestión de procesos.....	26
2.2 Importancia de la gestión de procesos.....	28
2.3 Proceso para la adjudicación de una Contratación Pública.....	28
2.4 Deficiencias en empleados y áreas que impiden la contratación del Estado	31
2.5 Limitaciones.....	34
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	35
3.1 Descripción del proyecto o problema laboral.....	35
3.2 Funciones desempeñadas.....	38
3.3 Problemática identificada en el área de licitaciones.....	39
3.4 Implementación de Mejora en el Área de Licitaciones.....	41
3.5 Objetivos del estudio.....	42

3.6 Consideraciones éticas.....	53
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	55
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
5.1 Conclusiones.....	67
5.2 Lecciones aprendidas .....	68
5.3 Recomendaciones .....	69
5.3 Competencias .....	71
REFERENCIAS .....	73
ANEXOS .....	77

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Análisis del conocimiento en procedimientos sobre la capacitación en el equipo de licitaciones durante el periodo 2023 al 2024</i> .....	54
<b>Tabla 2.</b> <i>Análisis del conocimiento en normativas sobre la capacitación en el equipo de licitaciones durante el periodo 2023 al 2024</i> .....	55
<b>Tabla 3.</b> <i>Análisis del conocimiento en responsabilidades sobre la capacitación en el equipo de licitaciones durante el periodo 2023 al 2024</i> .....	56
<b>Tabla 4.</b> <i>Análisis del cumplimiento de responsabilidades en la ejecución del flujograma durante el periodo 2023 al 2024</i> .....	57
<b>Tabla 5.</b> <i>Análisis del cumplimiento de tiempos en la ejecución del flujograma durante el periodo 2023 al 2024</i> .....	58
<b>Tabla 6.</b> <i>Análisis del desarrollo de acciones necesarias en la ejecución del flujograma durante el periodo 2023 al 2024</i> .....	58
<b>Tabla 7.</b> <i>Análisis de la herramienta para el armado de expedientes por el personal de licitaciones durante el periodo 2023 al 2024</i> .....	60
<b>Tabla 8.</b> <i>Análisis de la herramienta SEACE por el personal de licitaciones durante el periodo 2023 al 2024</i> .....	60
<b>Tabla 9.</b> <i>Análisis del trabajo colaborativo en la encuesta de satisfacción sobre el trabajo del equipo de licitaciones</i> .....	62
<b>Tabla 10.</b> <i>Análisis del conocimiento en la encuesta de satisfacción sobre el trabajo del equipo de licitaciones</i> .....	63
<b>Tabla 11.</b> <i>Análisis del cumplimiento en la encuesta de satisfacción sobre el trabajo del equipo de licitaciones</i> .....	64
<b>Tabla 12.</b> <i>Análisis de la encuesta sobre satisfacción sobre el equipo de licitaciones</i> .....	64
<b>Tabla 13.</b> <i>Análisis del seguimiento de procesos en el equipo de licitaciones de marzo a abril del 2025</i> .....	65

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Ficha RUC de la empresa Sistemas Analíticos S.R.L.</i> .....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
<b>Figura 2.</b> <i>Logo de la empresa Sistemas Analíticos S.R.L.</i> ;	<b>¡Error! Marcador no definido.15</b>
<b>Figura 3.</b> <i>Organigrama</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.22</b>
<b>Figura 4.</b> <i>Correo para el desarrollo de la capacitación</i> ;	<b>¡Error! Marcador no definido.43</b>
<b>Figura 5.</b> <i>Imagen de capacitación “Ley de contrataciones del Estado” ..</i> ;	<b>¡Error! Marcador no definido.43</b>
<b>Figura 6.</b> <i>Flujograma de trabajo para la presentación de expedientes ..</i> ;	<b>¡Error! Marcador no definido.45</b>
<b>Figura 7.</b> <i>Correo donde se adjunta el flujograma</i> ;	<b>¡Error! Marcador no definido.46</b>
<b>Figura 8.</b> <i>Correo de reporte de procesos y cotizaciones</i> ;	<b>¡Error! Marcador no definido.47</b>
<b>Figura 9.</b> <i>Inscripción en el SEACE y constancia de participación</i> .....	<b>47</b>
<b>Figura 10.</b> <i>Correo de petición para evaluación de la satisfacción</i> .....	<b>49</b>
<b>Figura 11.</b> <i>Base de datos de encuesta de satisfacción en el equipo comercial</i> ...	<b>49</b>
<b>Figura 12.</b> <i>Resultados de la encuesta de satisfacción</i> .....	<b>50</b>
<b>Figura 13.</b> <i>Comentarios de los encuestados tras la evaluación</i> .....	<b>50</b>
<b>Figura 14.</b> <i>Correo donde se adjuntan archivos para la verificación de reducción en incidencias</i> .....	<b>51</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe de suficiencia profesional expone la experiencia desarrollada en la Empresa Sistemas Analíticos SRL, ubicada en Lince, Lima, donde se identificaron deficiencias en la participación de contrataciones públicas con el Estado. Frente a ello, se diseñó e implementó una gestión de procesos, orientado a realizar capacitaciones, elaborar flujogramas de trabajo, reducir incidencias y el desarrollo de evaluaciones, contribuyendo a la mejora en la adquisición de contrataciones públicas.

La intervención comprendió a la totalidad del equipo de licitaciones. En 2024, los indicadores evidenciaron mejoras sustanciales: los conocimientos en procedimientos, normativas y responsabilidades aumentaron un 46%, además el cumplimiento de responsabilidades, de tiempos y acciones necesarias mejoró un 47% y más del 50% maneja la herramienta para el armado de expedientes y SEACE, reconociendo que el 67% está satisfecho con el trabajo del equipo de licitaciones. Estos resultados fueron consecuencia de una gestión basada en competencia analítica, liderazgo de equipo, planificación y comunicación organizacional.

La experiencia demuestra que implementar eficazmente diversos procesos de gestión, impacta directamente en la dinámica de trabajo de los colaboradores y en el logro de metas. Este enfoque, sustentado en competencias profesionales en administración, representa una propuesta replicable y sostenible para otras unidades del grupo.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS.

Andina Medica (2022). *Equipos, insumos y reactivos*. AM. Lima, Perú.  
Informe de establecimiento. <https://www.andinamedica.com.pe/>

Akin, F., Damci, A., Arditi, D., & Demirkesen, S. (2024). An advanced decision-support system for ranking unbalanced bids. *Construction Management and Economics*, 42(7), 610–623. <https://doi.org/10.1080/01446193.2024.2303158>

Banco Interamericano de Desarrollo [BID] (2021). *Competitividad empresarial en procesos de contratación pública en América Latina*. BID. Washington D.C., Estados Unidos. Reporte inicial de funciones. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/17337/innovacion-en-los-metodos-de-contratacion-publica-en-america-latina-y-el-caribe>

Banco Mundial [BM] (2022). *Factores que afectan la participación del sector privado en licitaciones públicas: Un estudio en economías emergentes*. BM. Washington D.C., Estados Unidos. Informe general. <https://www.obcp.es/opiniones/factores-que-influyen-en-la-participacion-en-licitaciones-publicas-un-analisis>

Congreso de la República del Perú (2021). *Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento*. Gobierno del Perú. Lima, Perú. Reporte general. <https://www.gob.pe/institucion/osce/colecciones/135-ley-de-contrataciones-del-estado-y-su-reglamento>

Contraloría General de la República [CGR] (2022). *Informe sobre incumplimientos en procesos de contratación pública en el Perú*. CGR. Lima, Perú. Reporte general. <https://www.gob.pe/institucion/oece/noticias/877741-osce-mas-de-200-entidades-publicas-incumplieron-con-el-registro-de-informacion-sobre-la>

## ejecucion-de-contratos-publicos-en-el-seace

Correa, E. (2025). *Propuesta de plan de mejora y optimización de los procesos internos de contratación realizados en la Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador EP PETROECUADOR, año 2024*. [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional UCE <https://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/36181>

González, M. & Navarro, C. (2022). Capacidad institucional y contratación pública. Experiencias de aprendizaje organizativo informal en la administración local. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 29, 88-102. <https://doi.org/10.24965/gapp.11065>

Hanco, M. (2024). *Implementar una solución integral de gestión en los contratos y procesos administrativos de la empresa Valcons Contratistas E. I. R. L.* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional UC. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/14798>

Hernández, M. Salazar G. (2019). *Administrative management and state contracts of the Administrative Division in National Training school Police Professional of National Police of Peru, Chorrillos – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UDP. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/987>

Hinrichs, S., Ditewig, B., Boulding, H., Chalkidou, A., Erskine, J., & Shokraneh, F. (2022). Purchasing high-cost medical devices and equipment in hospitals: a systematic review. *BMJ open*, 12(9), e057516. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-057516>

Hoveling, T.; Faludi, J.; & Bakker, C. (2023). A Circular Economy for Medical Devices; Barriers and Opportunities for Laparoscopic Instruments.

*Resources, Conservation and Recycling*, 208(1) 107719,  
<https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2024.107719>

Javanmardi, E.; Maresova, P.; Xie, N.; Mierzwiak, R. (2024). Exploring business models for managing uncertainty in healthcare, medical devices, and biotechnology industries. *Heliyon*, 10(4):e25962.  
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25962>

Kesavan, P., & Dy, C. (2020). Impact of Health Care Reform on Technology and Innovation. *Hand clinics*, 36(2), 255–262.  
<https://doi.org/10.1016/j.hcl.2020.01.008>

Londoño, M., & Gaviria, J. (2021). Gestión basada en procesos y su impacto en el desempeño organizacional. *Revista de Administración Empresarial*, 18(2), 45-60.

Mio, C. (2024). *Optimización de los procesos a través del ordenamiento de las órdenes de compra de las Licitaciones públicas y Adjudicaciones simplificadas en la empresa de rubro energético*. [Tesis de maestría, Universidad de Piura].  
Repositorio Institucional UDP.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDEP\\_84b9fa7fba3804e68698006d9db4de20](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDEP_84b9fa7fba3804e68698006d9db4de20)

Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado [OSCE] (2021). *Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)*.  
<https://www.onpe.gob.pe/modTransparencia/programa-inversiones/normas/TUO-LEY-DE-CONTRATACIONES-ESTADO.pdf>

Ortíz, R., Pérez, C., & Salazar, J. (2024). Estrategias de gestión por procesos en la transformación organizacional. *Journal of Business Processes*, 22(1), 15-32.

Ortíz, J., Baldeón, M., Medina, L., Ortíz, C., & Godiño, M. (2024). Gestión por procesos en las empresas. Una revisión sistémica. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 4(1), 7-22. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2024.01.001>

Pacheco, B. (2021). *Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C.* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional UC. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9441>

Piñuela, M., & Quito, L. (2020). Optimización y mejora continua a través de la gestión por procesos. *Revista Latinoamericana de Administración*, 25(3), 78-95.

Ramos, F., Valencia, D., & Gómez, H. (2022). Impacto de la gestión por procesos en la eficiencia empresarial y la adaptabilidad organizacional. *Estudios en Gestión Empresarial*, 30(4), 112-130.

Waseem, M.; Teerath, D. & Tommi, M. (2024). Artificial Intelligence Procurement Assistant: Enhancing Bid Evaluation. *Springer*, 500(1): 1-65. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-53227-6\\_8](https://doi.org/10.1007/978-3-031-53227-6_8)

Yu, W., Wang, Z., Chang, H. (2024). Novel A + Q Method for Improving Conventional Lowest Bid Contractor Selection Based on Post-performance Records. *KSCE J Civ Eng* 28, 4800–4812. <https://doi.org/10.1007/s12205-024-0885-y>