

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMATICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

"Mejora de Procesos y Aumento de la Eficiencia en el Departamento de Logística  
Del Poder Judicial de Lima, 2023."

**AUTOR**

Bach. Sotomayor Moyano, Miguel Angel

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

DR. VEGAS GALLO, EDWIN AGUSTIN

ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2566-0115>

DNI: 02771235

**LIMA – PERU**

**2024**



**INFORME DE SIMILITUD**  
**N°079-2024-UPCI-FCEYN-REHO-T**

**A** : **MG. HERMOZA OCHANTE RUBÉN EDGAR**  
Decano (e) de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

**DE** : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**  
Docente Operador del Programa Turnitin

**ASUNTO** : Informe de evaluación de Similitud de Trabajo de Suficiencia Profesional:  
**BACHILLER SOTOMAYOR MOYANO, MIGUEL ANGEL**

**FECHA** : Lima, 14 de noviembre de 2024.

---

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado el Trabajo de Suficiencia Profesional titulada: **“MEJORA DE PROCESOS Y AUMENTO DE LA EFICIENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DEL PODER JUDICIAL DE LIMA, 2023.”**, presentado por el Bachiller **SOTOMAYOR MOYANO, MIGUEL ANGEL**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que el Trabajo de Suficiencia Profesional en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 22%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, el Bachiller en mención **PUEDE CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,

  
.....  
**MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**  
Universidad Peruana de Ciencias e Informática  
Docente Operador del Programa Turnitin

*Adjunto:*

*\*Recibo digital turnitin*  
*\*Resultado de similitud*

## **DEDICATORIA**

A mi madre, Teresa, quien me inculco el valor y seguir avanzando en las adversidades, quien siempre está conmigo en todo momento.

A mis abuelos, Manuel y Lucía, que ya no están en este mundo, quienes me criaron y me dieron tanto amor y enseñanzas las cuales las tengo siempre presente.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer al Padre Creador, por permitir entender y experimentar tantas cosas hermosas que tiene la vida en todas sus facetas y a Elsa, mi compañera de vida, quien ha estado a mi lado, brindándome ánimo en los momentos difíciles y celebrando juntos cada logro.

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

**Nombres : MIGUEL ANGEL**

**Apellidos : SOTOMAYOR MOYANO**

**Código : 1304000424**

**DNI : 09604405**

Declaro que, soy el autor del trabajo realizado y que es la versión final que he entregado a la oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales y Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Asimismo, declaro que he citado debidamente las palabras o ideas de otros autores, refiriendo expresamente el nombre de la obra y página o páginas que me sirvieron de fuente.

Jesús María, octubre del 2024.

## ÍNDICE

<b>CARATULA.....</b>	<b>i</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>viii</b>
<b>CAPITULO I: Planificación del Trabajo de Suficiencia Profesional.....</b>	<b>9</b>
1.1. Título y descripción del trabajo.....	9
1.2. Objetivo del trabajo.....	11
1.3 Justificación.....	12
<b>CAPITULO II: Marco Teórico.....</b>	<b>15</b>
2.1. La Administración del poder judicial.....	15
2.2. Los procesos del poder judicial.....	16
<b>CAPITULO III: Desarrollo de actividades programadas.....</b>	<b>19</b>
3.1. Relaciones del Departamento de logística.....	19
3.2. Procesamiento de logística.....	20
3.3. Aspectos éticos.....	20
<b>CAPITULO IV: Resultados Obtenidos.....</b>	<b>22</b>
4.1. Mejora de procesos y su eficiencia en los trabajadores.....	22
4.2. Etapa que se desarrollarlo para la mejora de procesos.....	22
4.3. Resultados luego de la capacitación al personal de logística:.....	23
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>32</b>

<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>33</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>34</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>39</b>
<b>Anexo 1: Evidencia de similitud digital .....</b>	<b>39</b>
<b>Anexo 2: Autorización de publicación en repositorio .....</b>	<b>42</b>

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo principal "Determinar la relación entre la Gestión por procesos y la Eficiencia en el departamento de Logística del Poder Judicial de Lima, 2023". El estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo-correlacional. La población consistió en 15 trabajadores de la institución. Se empleó la técnica de la encuesta y se utilizó un cuestionario como instrumento, el cual consideró las dos variables del estudio, sus dimensiones e indicadores, sumando un total de 18 ítems que fueron respondidos por los colaboradores. Los resultados se analizaron mediante estadística descriptiva e inferencial. La contrastación de la hipótesis general mostró una correlación positiva moderada de 0.614 (61.4%) y un nivel de significancia de 0.015 (menor a 0.05) entre las variables del estudio. Además, la encuesta reveló la percepción de que la Gestión por procesos necesita mejorar para alcanzar una mayor eficiencia. En conclusión, la hipótesis general confirma que "existe una relación entre la Gestión por procesos y la Eficiencia en el departamento de Logística del Poder Judicial de Lima, 2023".



## **CAPITULO I: Planificación del Trabajo de Suficiencia Profesional**

### 1.1. Título y descripción del trabajo

“La gestión por procesos en el sector público es un método para planificar, organizar y dirigir los distintos procesos que conforman las actividades de las instituciones estatales. Un proceso se define como el conjunto de tareas, procedimientos y reglas necesarias para que una entidad utilice sus recursos de manera efectiva, con el fin de proporcionar un servicio o producto a los ciudadanos. Este enfoque consiste en gestionar y coordinar las actividades de una entidad pública de forma transversal entre sus distintas unidades, para alcanzar los objetivos. Requiere sustituir la tradicional gestión funcional, que se basa en los instrumentos de gestión y el organigrama de la entidad, por una gestión más integrada y orientada a procesos. La gestión por procesos es un pilar fundamental del enfoque moderno basado en resultados. Este enfoque busca reformar las instituciones estatales, eliminando problemas como la burocracia y la corrupción, para lograr un uso más eficiente de los recursos públicos y crear un impacto positivo y oportuno en la calidad de vida de la población” (Leal, 2023)

Según la fuente consultada, en lo que respecta a España, señala:

Según lo señalado por la empresa adjudicataria en un comunicado, el Ministerio de Justicia, a través de su Plan Justicia 2030, se ha propuesto estabilizar las garantías y derechos de los ciudadanos, mejorar la eficiencia del servicio público y asegurar el acceso a la Justicia en todo el país. Para lograr estos objetivos, se ha comprometido a llevar a cabo una

transformación digital de la Administración de Justicia con el fin de optimizar su eficacia como un principio indispensable para la competitividad socioeconómica. Esto implica la creación de mecanismos de cooperación y coordinación entre instituciones, así como la eliminación de redundancias. Dentro de este plan, se enmarca el nuevo servicio de gestión integral de atención a usuarios y soporte TI en todas sus sedes, el cual ha sido implementado por Ibermática. El principal objetivo de este servicio es simplificar la gestión mediante la racionalidad económica, la eficacia, la eficiencia y la mejora de la calidad, abarcando todas las actividades dirigidas a alcanzar el máximo grado de complacencia de los ciudadanos en relación con los servicios tecnológicos de la Administración de Justicia. Esta estrategia de multicanalidad y especialización ofrece una experiencia de usuario consistente, basada en la resolución completa de las incidencias. Además, incluye el soporte y despliegue de los puestos de trabajo mediante la gestión integral de activos informáticos, abarcando el suministro, la logística, el almacenamiento, el mantenimiento, el inventario y la desafectación de estos activos. Ibermática también ha continuado con un ambicioso plan de distribución masiva de equipamiento para adaptar al Ministerio al nuevo modelo de trabajo deslocalizado.

#### En la institución

Realizando un previo análisis, se puede apreciar que, en el Poder Judicial de Lima, se han identificado problemas como la falta de compromiso de los colaboradores, una carga laboral excesiva, la carencia de materiales y equipos, y un personal de programación insuficiente, lo cual impide cumplir con los objetivos establecidos. En este contexto, la Gestión de Procesos es clave para mejorar el cumplimiento eficiente y oportuno de bienes y servicios públicos a los usuarios. De persistir esta situación, se pone en riesgo la continuidad de la entidad. Por lo tanto, esta investigación aborda la Gestión de Procesos y su relación con

la eficiencia, con el objetivo de proporcionar a los directivos información valiosa para la mejora institucional.

## 1.2. Objetivo del trabajo

### 1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Gestión por procesos y la Eficiencia en el Departamento de Logística Del Poder Judicial de Lima, 2023

### 1.2.2. Objetivos específicos

Establecer el nivel de relación entre la Gestión por procesos y la Optimización de recursos en el Departamento de Logística Del Poder Judicial de Lima, 2023

Analizar el nivel de relación entre la Gestión por procesos y la Calidad del servicio en el Departamento de Logística Del Poder Judicial de Lima, 2023

Analizar el nivel de relación entre la Gestión por procesos y la Eficiencia operativa en el Departamento de Logística Del Poder Judicial de Lima, 2023

## 1.5. Variables, dimensiones e indicadores

Variables, dimensiones e indicadores.

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Gestión por procesos</b>	Procesos estratégicos	Políticas
		Estrategias
		Objetivos
	Procesos operativos	Servicio logístico
		Control de inventarios

		Tecnologías de gestión logística
		Compras
	Procesos de soporte	Plan anual de contrataciones
		Almacenamiento
		Recursos logísticos
	Optimización de recursos	Capacitación
		Software de inventarios
		Plazos
<b>Eficiencia</b>	Calidad del servicio	Comunicación oportuna
		Colaboradores bien formados
		Eficiencia laboral
	Eficiencia operativa	Eficiencia del tiempo de trabajo
		Eficiencia de los activos

### 1.3 Justificación

Los diferentes enfoques que se plantean respecto a la Gestión por procesos y Eficiencia permiten realizar su contrastación, observando la relación entre ellas, así como su contribución al logro de los objetivos empresariales. Las teorías que las sustentan permiten su desarrollo continuo, posibilitando mediciones acertadas.

#### Justificación metodológica

El presente trabajo tendrá en cuenta el desarrollo de instrumentos tales como cuestionarios, con apoyo y utilización de la técnica de la encuesta, la que estará avalada por expertos metodólogos.

Información valiosa, tanto para las instituciones que se desarrollan en el mismo sector, como para la institución del presente estudio, permitiendo a los directivos asumir

posiciones prácticas, pues se ha observado que la gestión por procesos se relaciona con la eficiencia.

(Risco & Rosas, 2023) indican: “El Estado Peruano ha implementado la política de gestión por procesos, y el Sistema Integral de Salud (SIS) se está adaptando, lo que ha generado varios problemas. Esto motivó la investigación a plantear: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la optimización de recursos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del SIS Lima en 2022?

(De la Cruz, 2023) señala: “El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en la Sub-Región Pacífico– Nuevo Chimbote, durante el año 2022. El tipo de estudio fue relacional, con un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, y la muestra estuvo compuesta por 70 servidores públicos, que representaron la totalidad de los funcionarios. Se recolectaron datos mediante encuestas y dos escalas de evaluación, analizados con el coeficiente científico Tau-b de Kendall y la prueba R de Pearson

(Malca, 2020) refiere: La investigación "Gestión por procesos y calidad de servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao" tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio. Se utilizó un método hipotético-deductivo, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental longitudinal.

(Baltazar & Purizaca, 2022) explican:

El objetivo principal de este estudio fue “determinar la relación entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce de AST Perú SAC, Lima, en 2022. La metodología fue cuantitativa, básica, con nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental. La población y muestra incluyeron a 20 colaboradores de la empresa, siendo la muestra censal. Para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Las conclusiones obtenidas a partir de la contrastación de las hipótesis indicaron un coeficiente de correlación de 0.756, lo que refleja una correlación positiva alta, con un valor de significancia bilateral de 0.00. Esto confirma que existe una relación directa entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa AST Perú S.A.C., Lima, 2022.

## **CAPITULO II: Marco Teórico**

### 2.1. La Administración del poder judicial

(Poder Judicial del Perú, 2013) explica: Administrar justicia mediante los órganos jurisdiccionales, siguiendo la Constitución y las leyes, para garantizar la seguridad jurídica, proteger los derechos y apoyar el estado de derecho, la paz social y el desarrollo del país. Sostiene: Las estrategias son las guías que orientan las acciones necesarias para alcanzar las metas de la organización (p.48)

Los objetivos son los resultados que la empresa espera alcanzar, definidos de manera cuantitativa y en un plazo determinado (p.44). Procesos operativos Son los procesos de producción de bienes y servicios en la cadena de valor, también conocidos como procesos clave o core business. (p.39).

el servicio logístico al cliente se encarga de asegurar que el producto o servicio adquirido se entregue según las condiciones acordadas en la compra.

El control de inventarios implica registrar, mantener y proteger las existencias de partes, materiales e insumos en todas las áreas de la organización (p.227).

Las Tecnologías de Gestión Logística son herramientas, sistemas y soluciones digitales que optimizan los procesos de las líneas de suministro y la logística de una empresa

## 2.2. Los procesos del poder judicial

### Procesos de apoyo o soporte

Son los procesos que permiten el funcionamiento de la organización, pero no se consideran clave para la misma.

### Optimización de recursos

(Concur, 2023) afirma: La optimización de recursos es usar los medios disponibles de forma eficiente y efectiva para alcanzar los objetivos de una organización (párrafo 4).

### Recursos logísticos

Son todos los recursos materiales y humanos que tenemos o deberíamos tener para satisfacer las necesidades.

La capacitación consiste en los métodos para enseñar a los trabajadores, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo.

### Software de inventarios

Calidad del servicio Evaluaciones a largo plazo que los clientes realizan sobre la calidad del servicio de una empresa. En el procedimiento administrativo, se llama “plazo” al intervalo de tiempo que se establece para llevar a cabo una determinada actuación

es la habilidad de un empleado para realizar sus tareas de manera adecuada, utilizando la menor cantidad de recursos como tiempo, dinero y esfuerzo.

Eficiencia del tiempo de trabajo La eficiencia del tiempo de trabajo se refiere a la relación entre el tiempo que se dedica a una actividad y el rendimiento que se obtiene de ella.



Eficiencia de los activos La eficiencia de los activos es la capacidad de maximizar el uso de recursos, minimizando desperdicios y costos innecesarios.

### Poder Judicial



Actividad: “Es la organización de tareas dentro de un proceso para simplificar su administración” (Contreras, Olaya, & Matos, 2017).

Eficiencia: Logro de los fines con el mínimo de recurso (Koontz, Wheihrich, & Cannice, 2012).

Estrategias: Son las guías que orientan en la selección de acciones apropiadas para lograr los objetivos de la organización (Armijo, 2011)

Indicador: Son instrumentos destinados a simplificar, medir y comunicar eventos complejos o tendencias (Contreras, Olaya, & Matos, 2017, p. 53)

Insumos: Personas, capital, habilidades gerenciales, conocimiento y habilidades técnicas (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, p. 27) (Koontz, Wheihrich, & Cannice, 2012)

Proceso: Es el bien o servicio que genera el proceso para satisfacer al ciudadano o un proceso (interno o externo) (Huerta & Huerta, 2022)

Seguimiento del proceso: Se logra mediante un seguimiento minucioso de cada eslabón en la cadena que compone el proceso (Contreras, Olaya, & Matos, 2017, p. 71).

Tecnología: Suma total del conocimiento que poseemos sobre cómo hacer las cosas (Koontz, Wheihrich, & Cannice, 2012, p. 42).

Visión: La visión corresponde al futuro deseado de la organización (Armijo, 2011, p. 39).

### **CAPITULO III: Desarrollo de actividades programadas**

#### 3.1. Relaciones del Departamento de logística

(Vara, 2012) sostiene: Los estudios descriptivo-correlacionales se utilizan para analizar las relaciones entre variables. Para realizarlos, conviene medir cada variable por separado primero (p.218).

Diseño: No experimental-Transversal

(Ríos, 2017) manifiesta: En los estudios no experimentales, las variables no se manipulan; en cambio, se observan los hechos en su entorno natural (p.84).

expresan: La investigación transversal recopila datos en un único momento para caracterizar variables y analizar su impacto e interrelación en ese instante (p.27).

Enfoque: Cuantitativo

plantean: Se enfoca en mediciones numéricas, recopila datos a través de la observación, examinándolos para responder las preguntas de investigación (p.10)

(Posada, 2016) afirma: La población o universo es un grupo de elementos con características comunes que se estudian (p.14).

Para este estudio la población estará compuesta por 15 colaboradores del Departamento de Logística.

Del Poder Judicial de Lima, 2023 explica: Es un subconjunto representativo de la población, cuyos resultados se consideran válidos para todo el grupo (p.89).

La muestra se recolectó tomando como base la población en estudio y se aplicó a los 15 colaboradores del Departamento de Logística.

### 3.2. Procesamiento de logística

(Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018) refieren: Es una etapa del proceso de investigación que incluye tareas como organizar, codificar, analizar estadísticamente, graficar y contrastar los datos obtenidos (p.105).

Para el tratamiento de los datos, se utilizaron los programas Excel y SPSS, que facilitaron su agrupación y análisis. Estos programas ayudaron a diseñar y validar los correspondientes datos, así como crear figuras y tablas, facilitando su ordenamiento y clasificación.

#### Análisis de datos

(Peña, 2017) explica: El análisis de datos implica operaciones diversas en las que el investigador o analista examina datos cuantitativos o cualitativos, realizando análisis, lecturas e interpretaciones según el enfoque de la investigación o requerimiento informativo (p.30)

Para el análisis de la información, utilizamos la estadística descriptiva e inferencial, sustentados en su correspondiente análisis, conciliación, así como la tabulación y comprensión de tablas y gráficos.

### 3.3. Aspectos éticos

#### Ética

(Koontz, Wheihrich, & Cannice, 2012) sostienen: “disciplina que trata de lo que es bueno y malo desde el punto de vista del deber y la obligación moral. (p.49).

En el presente estudio de investigación se referenciará diversos autores teniendo en cuenta los derechos de autoría y propiedad intelectual de terceros, de acuerdo con las normas y procedimientos de la Universidad.

## **CAPITULO IV: Resultados Obtenidos**

### 4.1. Mejora de procesos y su eficiencia en los trabajadores

El trabajo de suficiencia profesional a través de la mejora de procesos en el departamento de logística, logra mejorar los niveles de productividad dentro del poder judicial, logrando mejorar los procesos y la eficiencia de los trabajadores del departamento de logística en la entrega de documentación y/o materiales que solicitan las otras áreas dentro del poder judicial.

### 4.2. Etapa que se desarrollarlo para la mejora de procesos.

#### 4.2.1 Capacitación al personal de logística

Para la propuesta de la capacitación al personal será necesario contar con algunos elementos, tales como los recursos materiales, actividades, requerimientos de ambiente de trabajo físico, y medidas de seguridad. A continuación, detallaremos cada uno de estos elementos:

- Recursos materiales: son los útiles que el trabajador y el asesor necesitan para realizar el trabajo de capacitación.
- Actividades: son los quehaceres que se llevan a cabo dentro del área de logística para lograr un trabajo productivo,
- Ambiente de trabajo físico: Es todo aquel espacio que involucra al trabajador y a su puesto de trabajo, por ejemplo: Luz natural o artificial, herramientas para

mejorar y acelerar la entrega de documentos que solicitan diversas áreas dentro del poder judicial.

- Medidas de seguridad: Son aquellos factores que hay que cuidar para que no se produzcan accidentes de trabajo, ya que el área de logística recibe las solicitudes de otra área y realiza la búsqueda en los almacenes, esta búsqueda de acuerdo a la solicitud puede tomar un tiempo ya que el personal requiere colocarse los implementos de seguridad y así realizar la búsqueda para localizar en los almacenes, en caso de no contar con un stock se procede a contactar con los proveedores.

#### 4.3. Resultados luego de la capacitación al personal de logística:

El resultado de la capacitación sirvió para evidenciar la mejora en el proceso del área de logística, la satisfacción en la entrega y solución de documentos y/o materiales:

1. Al técnico se le asigna el trabajo de una solicitud entrante.
2. El técnico se dirige al almacén de acuerdo al área que pidió la solicitud, se realiza la búsqueda del pedido que solicitó el usuario (materiales de oficina, herramientas para mantenimiento)
3. El técnico identifica la zona en el almacén realizando una evaluación interna.
4. Si el técnico identifica lo solicitado, regresa al área de logística y prepara la documentación de entrega del material.
5. Si la instalación se realiza, procede a liquidar en el sistema de inventario el ítem entregado.

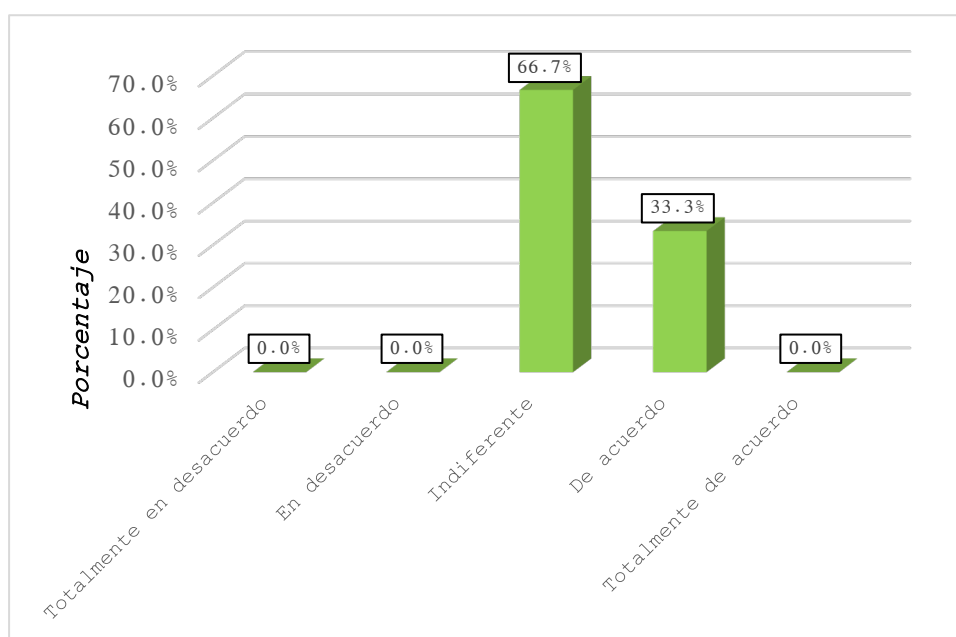
6. El técnico entregará un formato en el cual registrará el usuario las características del servicio donde uso el ítem entregado por el técnico
7. El técnico dará la conformidad de la atención registrándolo en el sistema y dar por liquidado el servicio en su totalidad (cliente atendido).

Resultado a P1. ¿El control de inventario aplicado por la jefe encargada de logística de la institución, permite procesos operativos adecuados?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%	0.0%	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%	0.0%	0.0%
<i>Indiferente</i>	10	66.7%	66.7%	66.7%
<i>De acuerdo</i>	5	33.3%	33.3%	100.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%	0.0%	100.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	

*Fuente: Encuesta en la "Subgerencia Logística de la Corte Superior de Justicia de Lima"*

Resultado a P1. ¿El control de inventario aplicado por la jefe encargada de logística de la institución, permite procesos operativos adecuados?





*Fuente: Encuesta en la “Subgerencia Logística de la Corte Superior de Justicia de Lima”*

Comentario:

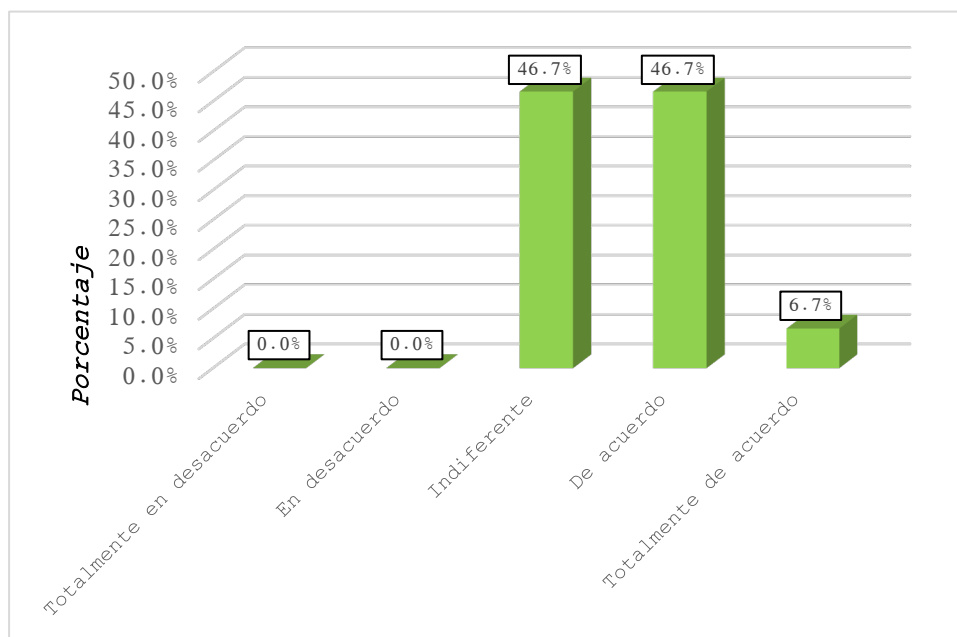
Se expone como resultado si *el control de inventario aplicado por la subgerencia logística de la institución permite procesos operativos adecuados*, el 66.7% marcó indiferencia y el 33.3% de acuerdo

Resultado a P2. ¿La aplicación de tecnologías de gestión logística optimizan los procesos operativos de la institución?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%	0.0%	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%	0.0%	0.0%
<i>Indiferente</i>	7	46.7%	46.7%	46.7%
<i>De acuerdo</i>	7	46.7%	46.7%	93.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	6.7%	6.7%	100.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	

*Fuente: Encuesta en la “Subgerencia Logística de la Corte Superior de Justicia de Lima”*

Resultado a P2. ¿La aplicación de tecnologías de gestión logística optimizan los procesos operativos de la institución?



**Fuente:** Encuesta en la “Subgerencia Logística de la Corte Superior de Justicia de Lima”

Comentario:

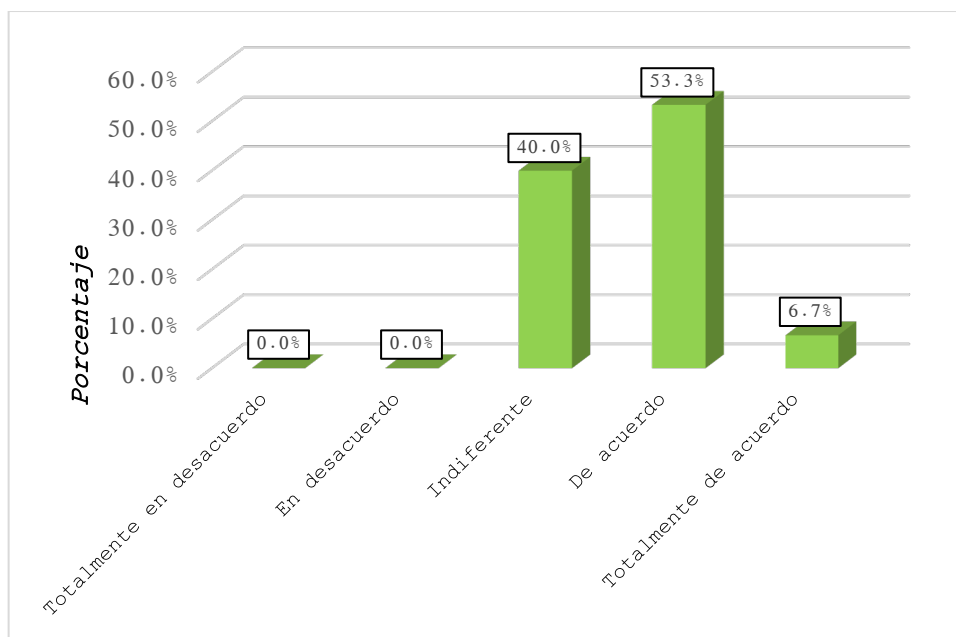
Se expone como resultado si la aplicación de tecnologías de gestión logística optimiza los procesos operativos de la institución, el 46.7% marcó indiferencia, el otro 46.7% de acuerdo y el 6.7% totalmente de acuerdo.

Resultado a P3. ¿Las compras que realiza el jefe de logística garantiza el proceso de soporte confiable para la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0.0%	0.0%
Indiferente	6	40.0%	40.0%	40.0%
De acuerdo	8	53.3%	53.3%	93.3%
Totalmente de acuerdo	1	6.7%	6.7%	100.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	

**Fuente:** Encuesta en la “Subgerencia Logística de la Corte Superior de Justicia de Lima”

Resultado a P3. ¿Las compras que realiza el jefe de logística garantiza el proceso de soporte confiable para la institución?

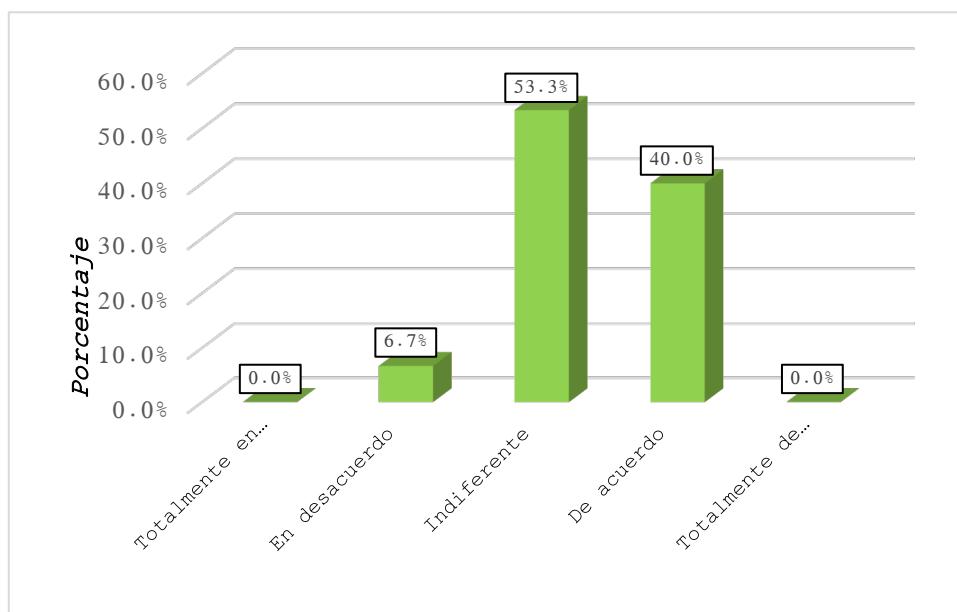


**Fuente:** Encuesta en la “Subgerencia Logística de la Corte Superior de Justicia de Lima”

Comentario:

Se expone como resultado si *las compras que realiza la subgerencia logística garantizan el proceso de soporte confiable para la institución*, el 40% marcó indiferencia, el 53.3% de acuerdo y el 6.7% totalmente de acuerdo.

Resultado a P4. ¿El departamento de logística de la institución tiene colaboradores bien formados, que le permite proporcionar una buena calidad del servicio?



**Fuente:** Encuesta en el “Departamento de Logística del poder Judicial de Lima”

#### Comentario:

Se expone como resultado si *la subgerencia logística de la institución tiene colaboradores bien formados, que le permite proporcionar una buena calidad del servicio*, el 6.7% marcó en desacuerdo, el 53.3% estar indiferente y el 40% de acuerdo.

Resultado a P4. ¿La eficiencia laboral de los colaboradores del departamento de logística contribuye a una mayor eficiencia operativa de la institución?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%	0.0%	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%	0.0%	0.0%
<i>Indiferente</i>	4	26.7%	26.7%	26.7%
<i>De acuerdo</i>	11	73.3%	73.3%	100.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%	0.0%	100.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	

*Fuente: Encuesta en el “Departamento de Logística del poder Judicial de Lima”*

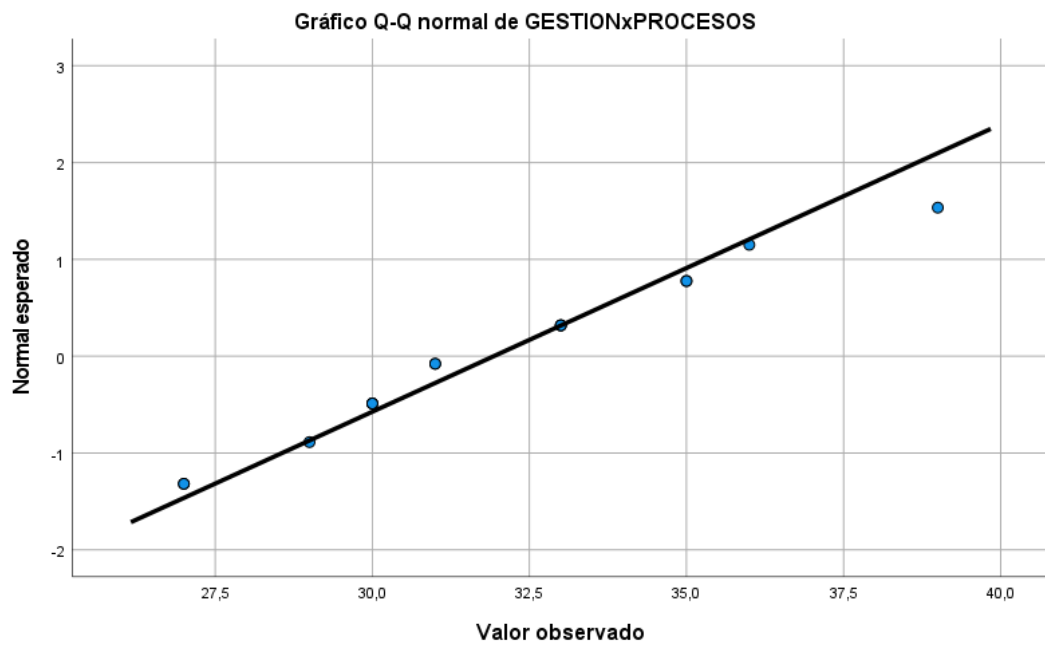
Resultado a P4. ¿La eficiencia laboral de los colaboradores del departamento de logística contribuye a una mayor eficiencia operativa de la institución?

Comentario:

Se expone como resultado si *la eficiencia laboral de los colaboradores del departamento logística contribuye a una mayor eficiencia operativa de la institución*, el 26.7% marcó indiferencia y el 73.3% de acuerdo.

Se utilizó el estadístico de Shapiro-Wilk para analizar la muestra, ya que esta era menor a 50 elementos. Los resultados mostraron que la distribución de los datos es normal, con significancias mayores a 0.05 (0.684 para Gestión por procesos y 0.159 para Eficiencia), confirmando así la normalidad de la distribución.

Observando la tabla, el análisis gráfico de los datos confirma la normalidad como se muestra a continuación:



Gráfica de normalidad esperada de Gestión por Procesos

*Fuente: Encuesta en el "Departamento de Logística del poder Judicial de Lima"*

normalidad esperada de Eficiencia

### Contrastación de las Hipótesis

El proceso de contrastación, debido a las características de distribución de los datos fue realizado aplicando el análisis paramétrico, con el análisis de correlaciones bivariadas de Pearson, obteniendo los siguientes resultados:

### Contrastación de las Hipótesis General

Según la tabla, se puede apreciar una correlación de nivel medio,  $r = 0.614$ , con significancia de 0.015, concretando el principio de aceptación de la hipótesis general.

		Gestión por Procesos	Eficiencia
Gestión por Procesos	Correlación de Pearson	1	,614*
	Sig. (bilateral)		,015
	N	15	15
Eficiencia	Correlación de Pearson	,614*	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	15	15

## CONCLUSIONES

- Con esta investigación se pudo determinar a través de la contrastación de la hipótesis general que existe una correlación del 61.4%, concluyendo así que la relación es de un nivel medio entre la Gestión por procesos y la Eficiencia en el Departamento de logística del Poder Judicial de lima, 2023
- Primer objetivo específico, se pudo determinar a través de la contrastación de la hipótesis específica 1, que existe una correlación del 51.3%, concluyendo así que la relación es de un nivel medio entre la Gestión por procesos y la Optimización de recursos en el Departamento de logística del Poder Judicial de lima, 2023
- Segundo objetivo específico, se pudo determinar a través de la contrastación de la hipótesis específica 2, que existe una correlación del 52.7%, concluyendo así que la relación es de un nivel medio entre la Gestión por procesos y la Calidad de servicio en el Departamento de logística del Poder Judicial de lima, 2023
- Tercer objetivo, se pudo determinar a través de la contrastación de la hipótesis específica 3, que existe una correlación del 52.2%, concluyendo así que la relación es de un nivel medio entre la Gestión por procesos y la Eficiencia operativa en el Departamento de logística del Poder Judicial de lima, 2023.
- Se puede indicar que existe una relación de nivel medio de la Gestión por procesos y la Eficiencia en el Departamento de logística del Poder Judicial de lima, 2023, lo que implica su mejora



## **RECOMENDACIONES**

La Gestión por procesos debería mejorar sus procesos estratégicos, operativos y de soporte, para el logro de una mayor eficiencia.

Los recursos logísticos, las capacitaciones y la utilización de Software de inventarios, deben ser la prioridad, para la optimización de recursos que posibilite una adecuada gestión por procesos.

Que el cumplimiento de plazos, la comunicación oportuna y el tener colaboradores bien formados, permite la mejora de la calidad del servicio y consecuentemente de la gestión por procesos.

Implementar mejoras continuas para una mayor eficiencia laboral, la óptima gestión del tiempo y el adecuado aprovechamiento de los activos posibilitará la eficiencia operativa de la gestión de procesos.

A la gerencia de recursos humanos se recomienda mantener en constante actualización el plan de capacitaciones que se ejecutó con el trabajo de suficiencia presentado, ya que los resultados fueron favorables en la satisfacción del cliente externo.

A la gerencia general se recomienda considerar la posibilidad de continuar con la mejora progresiva de los incentivos económicos al personal comprometido y destacado de la empresa, ya que se ha evidenciado que represente un factor motivante importante para el personal de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación*. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>. Obtenido de [http://www.formaciondocente.com.mx/06\\_RinconInvestigacion/01\\_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf](http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf)
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5509/S2011156\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5509/S2011156_es.pdf).
- Arroyo, M. (2019). Modelo de gestión por procesos de la Unidad de Gestión de Pacientes del. (*Tesis de Maestría*). Universidad Tecnológica de Israel, Quito.
- Baena, P. (8 de Junio de 2023). *¿Qué es la eficiencia operativa?* Obtenido de OBS Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-la-eficiencia-operativa>
- Baltazar, D., & Purizaca, K. (2022). *Gestión por procesos y eficiencia operativa en el área de Soporte a la venta Ecommerce de la empresa AST Perú S.A.C. Lima, 2022*[Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112597>
- Brandolini, A., & González, M. (2008). *Comunicación interna. Claves para una gestión exitosa*. file:///C:/Users/luis/Downloads/978-3-3193-1-10-20190104.pdf.

- Cabrera, W. (12 de Diciembre de 2023). *Tecnologías de gestión logística, qué son y qué implican*. Obtenido de Impactotic: <https://impactotic.co/innovacion/transformacion-digital-y-logistica/>
- Cahuasquí, E. (2018). *Metodología para la gestión por procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi*[Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica de Israel]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1836>
- Carreño, G. (2022). *Gestión por procesos y su incidencia en la eficiencia operativa en los procesos productivos de una empresa de empaques, periodo 2020-2021*[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84751>
- Carro, R., & González, D. (s/f). *Logística empresarial*. [https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1831/1/logistica\\_empresarial.pdf](https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1831/1/logistica_empresarial.pdf).
- Ceupe. (s/f). *Eficiencia laboral: Qué es, beneficios y factores que la disminuyen*. Obtenido de Ceupe: <https://www.ceupe.com/blog/eficiencia-laboral.html>
- Ceupe. (s/f). *Recursos logísticos*. Obtenido de Ceupe: <https://www.ceupe.com/blog/recursos-logisticos.html>
- Concur. (4 de Julio de 2023). *10 consejos para la optimización de recursos en una empresa*. Obtenido de Concur: <https://www.concur.pe/blog/article/consejos-para-la-optimizacion-de-recursos-en-una-empresa>
- Contreras, F., Olaya, J., & Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*.

<http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>.

Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*.

[https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf).

De la Cruz, J. (2023). *Gestión por procesos y calidad del servicio en funcionarios de la Sub*

*Región Pacífico – Nuevo Chimbote, 2022 [Tesis de Maestría, Universidad César*

*Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114311>

Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque*

*latinoamericano*.

[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf)

[humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf).

Escudero, J. (2019). *Logística de almacenamiento*.

[https://books.google.com.pe/books?id=vcSPDwAAQBAJ&pg=PA1&hl=es&source=](https://books.google.com.pe/books?id=vcSPDwAAQBAJ&pg=PA1&hl=es&source=gbbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false)

[gbbs\\_toc\\_r&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=vcSPDwAAQBAJ&pg=PA1&hl=es&source=gbbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false).

Fastercapital. (2 de Diciembre de 2023). *Eficiencia de los activos aumentar la productividad*

*con la racionalización*. Obtenido de Fastercapital:

[https://fastercapital.com/es/contenido/Eficiencia-de-los-activos--aumentar-la-](https://fastercapital.com/es/contenido/Eficiencia-de-los-activos--aumentar-la-productividad-con-la-racionalizacion.html#Comprender-la-importancia-de-la-eficiencia-de-los-activos)

[productividad-con-la-racionalizacion.html#Comprender-la-importancia-de-la-](https://fastercapital.com/es/contenido/Eficiencia-de-los-activos--aumentar-la-productividad-con-la-racionalizacion.html#Comprender-la-importancia-de-la-eficiencia-de-los-activos)

[eficiencia-de-los-activos](https://fastercapital.com/es/contenido/Eficiencia-de-los-activos--aumentar-la-productividad-con-la-racionalizacion.html#Comprender-la-importancia-de-la-eficiencia-de-los-activos)

Gob.pe. (7 de Mayo de 2020). *Consultar el Plan Anual de Contrataciones (PAC) de las*

*entidades públicas*. Obtenido de Gob.pe: [https://www.gob.pe/8190-consultar-el-plan-](https://www.gob.pe/8190-consultar-el-plan-anual-de-contrataciones-pac-de-las-entidades-publicas)

[anual-de-contrataciones-pac-de-las-entidades-publicas](https://www.gob.pe/8190-consultar-el-plan-anual-de-contrataciones-pac-de-las-entidades-publicas)

Gob.pe. (23 de Octubre de 2023). *Poder Judicial promueve idóneas condiciones logísticas y de salud para jueces y auxiliares jurisdiccionales y administrativos*. Obtenido de Gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/pj/noticias/855005-poder-judicial-promueve-idoneas-condiciones-logisticas-y-de-salud-para-jueces-y-auxiliares-jurisdiccionales-y-administrativos>

Poder Judicial del Perú. (2013). *Corte Superior de Justicia de Lima/Conócenos/Misión y Visión*. Obtenido de Poder Judicial del Perú: [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuperiorLimaPJcs/s\\_csj\\_lima\\_nuevo/as\\_corte\\_superior\\_lima/as\\_conocenos/as\\_mision\\_vision/](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuperiorLimaPJcs/s_csj_lima_nuevo/as_corte_superior_lima/as_conocenos/as_mision_vision/)

Posada, G. (2016). *Elementos básicos de estadística descriptiva. Para el análisis de datos*. [https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/120\\_Ebook-elementos\\_basicos.pdf](https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/120_Ebook-elementos_basicos.pdf).

Ramírez, C. (2019). *Formulación de un modelo de gestión por procesos para la fábrica Neltex, de la ciudad de Otavalo [Trabajo de Titulación de Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/items/011ac080-b491-4415-93a2-2b4f743e29b9/full>

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>.

Risco, E., & Rosas, C. (2023). Gestión de procesos y optimización de recursos en una gerencia pública de salud de Lima. *UCV HACER*, 12(2), 18-28. Obtenido de <https://doi.org/10.18050/revuevhacer.v12n2a2>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.

Suarez, L. (2022). *Gestión por procesos y eficiencia en el área de logística de IGNIS PERU EIRL, 2022 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92797>

# ANEXOS

## Anexo 1: Evidencia de similitud digital



### MIGUEL ANGEL SOTOMAYOR MOYANO

#### "Mejora de Procesos y Aumento de la Eficiencia en el Departamento de Logística Del Poder Judicial de Lima, 2023."

TITULOS

revisión tesis y trabajo de suficiencia profesional

Universidad Peruana de Ciencias e Informática

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3079585413

Fecha de entrega

14 nov 2024, 5:14 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

14 nov 2024, 5:17 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TSP-SOTOMAYOR.docx

Tamaño de archivo

327,5 KB

37 Páginas

5,105 Palabras

30,821 Caracteres





## 22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe




- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

### Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

---

### Fuentes principales

- 22%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.







### Fuentes principales

- 22% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.upci.edu.pe	12%
2	Internet	hdl.handle.net	5%
3	Internet	revistas.ucv.edu.pe	1%
4	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	1%
5	Internet	docplayer.es	1%
6	Internet	repositorio.unam.edu.pe	1%
7	Internet	www.coursehero.com	0%
8	Trabajos del estudiante	Universidad a Distancia de Madrid	0%
9	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	0%



## Anexo 2: Autorización de publicación en repositorio



### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

#### 1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: SOTOMAYOR MOYANO MIGUEL ANGEL  
 DNI: 09604405 Correo electrónico: SOTOMAYORMIGUEL999@gmail.com  
 Domicilio: AV. JOSÉ GRANDA N° 3548 - SMP  
 Teléfono fijo: — Teléfono celular: 971 612 679

#### 2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO O TESIS

Facultad/Escuela: FAC. CIENCIAS EMPRESARIALES Y NEGOCIOS - ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis ( )

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

MEJORA DE PROCESOS Y AUMENTO DE LA EFICIENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DEL PODER JUDICIAL DE LIMA, 2023.

#### 3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título (X) Mg. ( ) Dr. ( ) PhD. ( )

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

- ( ) Sí, autorizo el depósito y publicación total.  
 ( ) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los

14 días del mes de NOVIEMBRE de 2024.



