

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



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Gestión Del Flujo De Trabajo Y Aumento De La Eficiencia En El
Departamento De Logística En La Corte Suprema De Lima – 2024

AUTORES

Bach. Tineo Pérez Ruth Yeyli
Bach. Villanueva García Ronald

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

ASESOR:

Dr. Vegas Gallo, Edwin Agustín
ID ORCID: 0000-0002-2566-0115
DNI: 02771235

LIMA-PERÚ
2026

INFORME DE SIMILITUD



INFORME DE SIMILITUD

N°035-2026-UPCI-FCEYN-REHO-T

A : **MG. HERMOZA OCHANTE RUBEN 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 TINEO PEREZ, RUTH YEYLI
BACHILLER VILLANUEVA GARCIA, RONALD

FECHA : Lima, 5 de mayo de 2026.

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: **“GESTIÓN DEL FLUJO DE TRABAJO Y AUMENTO DE LA EFICIENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA EN LA CORTE SUPREMA DE LIMA – 2024”**, presentado por los Bachilleres **TINEO PEREZ, RUTH YEYLI** y **VILLANUEVA GARCIA, RONALD**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que el Trabajo de Suficiencia Profesional en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 12%** (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, los Bachilleres en mención **PUEDEN 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:

**Resultado de similitud*

DEDICATORIA

Dedicamos este Trabajo de Suficiencia Profesional a nuestras familias, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante durante nuestra formación académica. Asimismo, a nuestros docentes y a la universidad, por brindarnos los conocimientos y herramientas necesarias para nuestro desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, a nuestras familias y a nuestros docentes por el apoyo, la orientación y la confianza brindada a lo largo de este proceso. También expresamos nuestro reconocimiento a la universidad por contribuir en nuestra formación profesional y personal.

DECLARACION DE AUTORIA

Nombres: Ruth Yeyli

Nombres: Ronald

Apellidos: Tineo Perez

Apellidos: Villanueva Garcia

Código: 1401000363

Código: 1401000322

DNI: 75892050

DNI: 42074782

Declaro que, somos los autores del trabajo realizado y que es la versión final que se entregó a la oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales y Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

Asimismo, declaramos que hemos 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.

INDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARACION DE AUTORIA	5
INDICE	6
INTRODUCCION.....	8
CAPITULO I.- Planificación del trabajo de suficiencia profesional	9
1.1. Título y descripción del trabajo Título del Trabajo.....	9
1.2. Planteamiento del problema	9
1.3. Objetivos de la investigación	10
1.4. Justificación del estudio.....	10
CAPITULO II.- Marco teórico	12
2.1. Que entendemos por gestión de flujo en la administración	12
2.2. Gestión de flujo en la logística del Estado peruano	14
2.3. Mecanismos de control en la logística del sector público	16
CAPITULO III.- Desarrollo de actividades programadas	19
3.1. Estructura organizativa y funciones logísticas de la Corte Suprema del Perú.....	19
3.2. Eficiencia del área logística de la Corte Suprema.....	22
CAPITULO IV.- Resultados obtenidos	25
CONCLUSIONES.....	27

RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
ANEXOS	36
Anexo 1. Evidencia de similitud digital	36
Anexo 2 Autorización de publicación en repositorio	38

INTRODUCCION

La gestión orientada a procesos en el sector público es un enfoque estratégico que permite planificar, organizar y coordinar de manera eficiente los diversos procesos que conforman el funcionamiento de las instituciones estatales. Un proceso se entiende como un conjunto estructurado de tareas, procedimientos y normativas que posibilitan el uso eficaz de los recursos públicos con el objetivo de ofrecer productos y servicios de calidad a la ciudadanía.

Este modelo de gestión promueve la colaboración interinstitucional y la integración de flujos de trabajo entre diferentes áreas o departamentos, con el fin de alcanzar los objetivos institucionales. Sustituye la tradicional gestión funcional, caracterizada por jerarquías rígidas y herramientas administrativas estandarizadas, por una estructura más flexible y centrada en los procesos.

Como elemento esencial de la gestión orientada a resultados, este enfoque busca modernizar las estructuras del Estado mediante la superación de problemas como la burocracia excesiva y la corrupción. Su finalidad principal es garantizar un uso más racional y eficiente de los recursos públicos, generando un impacto positivo y oportuno en la mejora de la calidad de vida de la población.

CAPITULO I.- Planificación del trabajo de suficiencia profesional

1.1. Título y descripción del trabajo Título del Trabajo

Este trabajo de suficiencia profesional, se titula Gestión del flujo de trabajo y aumento de la eficiencia en el departamento de logística en la corte suprema de lima – 2024

Descripción

El estudio inicial revela que la Corte Suprema de Lima enfrenta diversas problemáticas internas, tales como un bajo nivel de compromiso del personal, una sobrecarga de trabajo, carencia de materiales y equipos, así como una dotación insuficiente en el área encargada de la planificación logística. Estos factores dificultan significativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. En este contexto, la gestión orientada a procesos cobra especial relevancia, ya que contribuye a garantizar la provisión oportuna y eficiente de bienes y servicios públicos. De mantenerse esta situación, podría verse comprometida la continuidad institucional. Por ello, la presente investigación analiza la relación entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa, con el fin de proporcionar a los responsables institucionales recomendaciones fundamentadas para la mejora de la gestión organizacional.

1.2. Planteamiento del problema

¿Cuál es la relación entre la gestión orientada a procesos y la eficiencia en el área de logística de la Corte Suprema de Lima durante el año 2024?

- ¿De qué manera la gestión orientada a procesos se relaciona con la optimización del uso de recursos en el área de logística?
- ¿Cómo influye la gestión por procesos en la calidad de los servicios prestados por dicha área?
- ¿En qué medida la gestión orientada a procesos contribuye a mejorar la eficiencia operativa del área logística?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión orientada a procesos y la eficiencia en el área de logística de la Corte Suprema de Lima durante el año 2024.

Objetivos específicos:

- Evaluar el grado de correlación entre la gestión por procesos y la optimización de recursos en el área logística.
- Analizar el impacto de la gestión orientada a procesos en la calidad de los servicios logísticos.
- Examinar la relación entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa del área logística de la Corte.

1.4. Justificación del estudio

El análisis de la relación entre gestión por procesos y eficiencia permite comprender en profundidad cómo estos elementos contribuyen al logro de los objetivos estratégicos en instituciones del sector público. El marco teórico de

esta investigación ofrece una base estructurada para la evaluación continua del desempeño y su mejora constante.

Para el desarrollo del estudio se emplearán instrumentos de recolección de datos como encuestas, elaboradas con base en enfoques metodológicos validados y con la participación de especialistas. Los resultados obtenidos no solo beneficiarán a la institución analizada, sino que también servirán de referencia para otras entidades públicas similares. La investigación brindará recomendaciones prácticas para la toma de decisiones, considerando la influencia comprobada que tiene la gestión por procesos sobre la eficiencia administrativa.

CAPITULO II.- Marco teórico

2.1. Que entendemos por gestión de flujo en la administración

La gestión de flujos en el ámbito de la administración pública se refiere a un enfoque sistemático y estructurado destinado a coordinar y optimizar el movimiento continuo de componentes clave dentro de una institución. Entre estos componentes se incluyen tareas, información, materiales, productos y recursos financieros. Una gestión de flujos eficaz garantiza que cada actividad se lleve a cabo en el momento adecuado, en la cantidad necesaria y con un uso eficiente de los recursos disponibles. El objetivo principal es aumentar la eficiencia general de la organización y minimizar las pérdidas mediante una gestión coordinada de los procesos.

Tipos de flujos en el contexto administrativo

Flujo de trabajo (Workflow):

Hace referencia a la secuencia lógica de acciones y decisiones dentro de los procesos organizacionales. Una gestión adecuada de este flujo permite eliminar retrasos, procesos redundantes y pasos innecesarios, asegurando así una ejecución fluida de las tareas.

Flujo de información:

Comprende el intercambio preciso, oportuno y transparente de datos y conocimientos entre departamentos, niveles jerárquicos y sistemas informáticos. Un flujo de información eficiente es fundamental para la toma de decisiones fundamentadas y rápidas.

Flujo de materiales y productos:

Se refiere al movimiento físico de materias primas, componentes, productos intermedios y terminados a lo largo de toda la cadena de valor. Una gestión competente de este flujo garantiza un suministro oportuno, reduce los tiempos de producción y disminuye los costos logísticos.

Flujo financiero:

Se refiere al movimiento interno de recursos financieros, incluyendo ingresos, gastos, inversiones, pagos y cobros. Una gestión bien pensada del flujo financiero contribuye a mantener la liquidez y la estabilidad económica de la institución.

Objetivos de la gestión de flujos

- Minimizar los tiempos muertos y reducir las pérdidas evitables
- Utilizar de manera eficiente los recursos humanos, materiales y financieros
- Mejorar la comunicación y coordinación entre procesos y unidades
- Aumentar la eficiencia operativa y la capacidad de adaptación organizacional
- Elevar el nivel de satisfacción de las partes interesadas internas y externas

Relación con modelos modernos de gestión y administración pública

La gestión de flujos forma parte esencial de diversos enfoques contemporáneos de gestión en la administración pública, entre ellos:

- **Gestión orientada a procesos**, que promueve la integración horizontal de funciones y la cooperación interdepartamental
- **Lean Management (gestión esbelta)**, que se enfoca en eliminar todo tipo de desperdicio y generar valor para el usuario
- **Gestión de la cadena de suministro (Supply Chain Management)**, que permite una coordinación integral de todos los actores de la cadena, desde proveedores hasta usuarios finales
- **Gestión logística integrada**, que conecta de manera estratégica los flujos físicos, informáticos y financieros con el fin de optimizar globalmente el desempeño de la organización

2.2. Gestión de flujo en la logística del Estado peruano

Optimización del uso de los recursos públicos

Uno de los principales objetivos consiste en gestionar de manera eficiente y transparente los recursos logísticos del Estado —tales como bienes, insumos y equipos— con el fin de evitar excedentes innecesarios y fomentar un uso racional del gasto público.

Reducción de los plazos logísticos administrativos

Agilizar los procesos de adquisición, distribución y entrega de bienes y servicios permite a las entidades públicas responder con mayor rapidez a las demandas internas y a las necesidades de la ciudadanía.

Eliminación de cuellos de botella administrativos

Es fundamental identificar y eliminar retrasos, duplicidades y barreras burocráticas que dificultan el flujo eficiente de la logística en las instituciones del Estado.

Fortalecimiento del control y la trazabilidad de los activos públicos

Se busca garantizar el seguimiento del ciclo de vida completo de los bienes públicos —desde su adquisición hasta su destino final— para mejorar la transparencia y facilitar la supervisión externa.

Mejora en la eficiencia de la atención a requerimientos internos

La gestión logística debe asegurar una atención más rápida y precisa de las solicitudes de materiales, equipos y servicios, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Reducción de los costos logísticos en el sector público

Es necesario minimizar gastos relacionados con almacenamiento ineficiente, compras urgentes o transporte desorganizado mediante una planificación adecuada y sostenible del uso de recursos públicos.

Fortalecimiento de la coordinación interinstitucional

Se promueve una mayor articulación entre áreas administrativas, logísticas y operativas de diferentes entidades estatales para asegurar un flujo continuo y coherente de información y recursos.

Mejor capacidad de respuesta ante emergencias

El diseño de sistemas logísticos resilientes y adaptables permite responder de manera rápida y eficaz ante situaciones de crisis como desastres naturales, emergencias sanitarias o contingencias sociales.

Fomento de la transparencia y la rendición de cuentas

La implementación de sistemas de monitoreo y control en tiempo real contribuye a prevenir actos de corrupción y garantiza un uso adecuado de los fondos públicos.

Aporte a una gestión pública moderna y orientada a resultados La gestión de flujos logísticos se convierte en una herramienta estratégica para mejorar el desempeño institucional y ofrecer servicios públicos eficientes, oportunos y centrados en la ciudadanía.

2.3. Mecanismos de control en la logística del sector público

La gestión del flujo logístico incorpora diversos mecanismos destinados a supervisar, regular y optimizar el movimiento de materiales, información y recursos financieros a lo largo de la cadena de suministro. Su propósito es garantizar procesos eficientes, seguros, rentables y alineados con los objetivos institucionales.

1. Control del flujo de materiales

Supervisa el movimiento físico de bienes dentro y fuera de la organización:

- Registro de entradas y salidas de almacén
- Gestión de inventarios (niveles mínimos/máximos, rotación)
- Verificación de cantidades y condiciones al recibir mercancías
- Seguimiento de pedidos y entregas
- Control de distribución hacia las unidades usuarias

2. Control del flujo de información

Garantiza la transmisión precisa y oportuna de datos logísticos entre departamentos:

- Registro y seguimiento de documentos logísticos (órdenes, facturas, guías)
- Coordinación entre las áreas de compras, almacén, finanzas y logística
- Uso de sistemas integrados de gestión (SIGA, SAP, ERP)
- Validación de datos y trazabilidad de procesos
- Informes logísticos periódicos e indicadores de desempeño

3. Control del flujo financiero

Supervisa las operaciones monetarias vinculadas al proceso logístico:

- Seguimiento presupuestal de las actividades logísticas
- Control del gasto en adquisiciones y servicios
- Comparación entre lo planificado y lo ejecutado
- Gestión de pagos a proveedores
- Auditorías financieras de procesos logísticos

4. Control temporal (de plazos y tiempos)

Evalúa el cumplimiento de los tiempos establecidos en las actividades logísticas:

- Programación logística
- Plazos de entrega de bienes y servicios
- Control de tiempos de despacho y recepción

- Indicadores de cumplimiento oportuno
- Alertas ante demoras o acciones vencidas

5. Control de calidad en los procesos logísticos

Verifica que los bienes y servicios cumplan con los estándares requeridos:

- Inspección de calidad en la recepción
- Evaluación de proveedores
- Reportes de no conformidad
- Control de devoluciones y reposiciones
- Auditorías internas de calidad

6. Control de riesgos logísticos

Identifica y mitiga riesgos que puedan afectar negativamente los flujos logísticos:

- Análisis de vulnerabilidades en la cadena de suministro
- Planes de contingencia frente a interrupciones o escasez
- Gestión de la seguridad en el transporte y almacenamiento
- Administración de seguros y garantías

Aplicación en el contexto del Estado peruano

Estos mecanismos de control se alinean con instrumentos y marcos normativos peruanos como el SIGA-MEF (Sistema Integrado de Gestión Administrativa), el SEACE (Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado) y la Ley de Contrataciones del Estado. Tales herramientas exigen trazabilidad, transparencia y eficiencia en la gestión logística pública, reforzando los principios de buen gobierno y uso adecuado de los recursos estatales.

CAPITULO III.- Desarrollo de actividades programadas

3.1. Estructura organizativa y funciones logísticas de la Corte Suprema del Perú

La Corte Suprema del Perú cuenta con una estructura administrativa claramente definida, en la que el área de logística se encuentra subordinada a la Dirección General de Administración y Finanzas. Esta organización permite que el departamento logístico coordine las adquisiciones, gestione los recursos materiales, controle los bienes institucionales y mantenga una relación operativa con las distintas áreas para satisfacer las necesidades internas.

Aspectos clave en la evaluación de la eficiencia logística

a) Gestión de compras y abastecimiento:

La implementación de un almacén centralizado para las salas judiciales evidencia el esfuerzo por mejorar y centralizar los procesos de aprovisionamiento.

b) Control de activos y flujo de materiales:

El personal logístico es responsable del registro de inventarios, el seguimiento de ingresos y egresos, la identificación física de los bienes y la realización de inventarios anuales. Estas prácticas promueven una gestión más transparente del patrimonio institucional.

c) Coordinación interna e intercambio de información:

Existe una interacción constante entre logística, compras, almacén y finanzas con el objetivo de integrar los procesos operativos. No obstante, la efectividad de dicha coordinación requiere una evaluación empírica más profunda.

Datos comparativos de otras instancias judiciales

Un estudio realizado en 2022 en la Corte Superior de Áncash reveló que:

El 70 % de los encuestados calificaron la logística y las compras como de "eficacia media".

Más del 50 % señalaron dificultades en aspectos como certificación presupuestal y pagos.

Si bien estos datos no corresponden directamente a la Corte Suprema en Lima, reflejan problemas estructurales recurrentes en el sistema judicial nacional.

Propuesta de modelo para evaluar la logística en la Corte Suprema de Lima

Se sugieren los siguientes indicadores de eficiencia:

Rapidez en las adquisiciones: tiempo promedio entre la solicitud y la entrega.

Trazabilidad de activos: precisión del inventario.

Coordinación operativa: porcentaje de solicitudes atendidas y nivel de satisfacción de los usuarios internos.

Transparencia y cumplimiento normativo: alineación con la plataforma SEACE y la Ley N.º 30225.

Gestión ante emergencias: capacidad de respuesta frente a necesidades urgentes.

Conclusiones clave

La logística en la Corte Suprema se apoya en una estructura organizativa sólida, con funciones definidas en materia de compras, control de bienes y coordinación interna. Acciones como la creación de un centro de distribución y la contratación de personal especializado son pasos positivos. Sin embargo, no existen estudios públicos que confirmen la eficacia de estas medidas en Lima. La experiencia de otras cortes revela un rendimiento logístico intermedio, lo que sugiere la posibilidad de que existan problemas similares en la capital.

3.2. Eficiencia del área logística de la Corte Suprema

En un contexto de gestión orientada a resultados, la logística es un componente clave para garantizar el cumplimiento oportuno de las funciones judiciales y administrativas. Esta área se encarga de las compras, el almacenamiento, el control de activos y la atención de solicitudes internas.

Concepto de eficiencia logística en el sector público

La eficiencia logística se entiende como la capacidad de utilizar racionalmente los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para cumplir con los objetivos operativos al menor costo y en el menor tiempo posible, sin sacrificar la calidad del servicio.

En la Corte Suprema, esto implica:

Atención oportuna y precisa de los requerimientos institucionales.

Reducción de los tiempos de compra, almacenamiento y distribución.

Control estricto y transparente de los bienes.

Coordinación fluida entre logística, compras, almacén y finanzas.

Principales indicadores de eficiencia logística

Indicador	Descripción
Tiempo medio de atención	Días transcurridos desde la solicitud hasta la entrega
Porcentaje de solicitudes atendidas	Proporción de pedidos completados en el plazo establecido
Rotación de inventarios	Frecuencia con la que se renuevan los insumos
Precisión del inventario	Diferencia entre lo registrado y lo realmente existente
Ejecución presupuestal	Porcentaje del presupuesto logístico efectivamente utilizado
Observaciones en auditorías	Número y gravedad de hallazgos en auditorías internas y externas

Problemas comunes en la logística del sistema judicial

Según informes de la oficina de control institucional y fuentes académicas, se identifican recurrentemente:

Demoras en las adquisiciones por exceso de trámites, falta de planificación o restricciones presupuestarias.

Falta de integración entre logística, almacén y finanzas.

Deficiente trazabilidad, especialmente en el manejo de insumos.

Planificación inadecuada de las necesidades, lo que genera escasez o exceso de stock.

Personal poco capacitado en gestión logística y uso de herramientas digitales como el SIGA.

Marco normativo e institucional

Las actividades logísticas en la Corte Suprema deben regirse por:

Ley N.º 30225 – Ley de Contrataciones del Estado.

Reglamentos del OSCE y el uso obligatorio del sistema electrónico SEACE.

Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA-MEF).

Directrices del Ministerio de Economía y Finanzas sobre gestión patrimonial.

Reglamentos y manuales internos específicos sobre logística (si están disponibles).

Estrategias para mejorar la eficiencia logística

Entre las recomendaciones para optimizar la logística en la Corte Suprema se encuentran:

Implementar sistemas de monitoreo en tiempo real de los indicadores logísticos.

Revisar y simplificar procedimientos internos orientados a la gestión por procesos.

Capacitar al personal en logística y uso de sistemas informáticos especializados.

Fortalecer la planificación anual en base a metas estratégicas.

Mejorar la coordinación entre logística, presupuesto, almacén y los órganos solicitantes.

CAPITULO IV.- Resultados obtenidos

Principales resultados sobre la mejora de la eficiencia de los flujos de trabajo en el sector privado

- Reducción del tiempo de ejecución de tareas:

La implementación de sistemas de gestión de flujos de trabajo permitió a las empresas reducir entre un 20 % y un 40 % el tiempo dedicado a tareas administrativas y operativas. Este efecto fue especialmente notable en los sectores de industria, logística y servicios financieros.

- Mejora de la comunicación interna:

La creación de flujos de información bien estructurados contribuyó a una reducción significativa de errores de coordinación y duplicidad de tareas. En entornos digitales, la integración de sistemas ERP y CRM facilitó la centralización de datos y una mayor transparencia en la toma de decisiones.

- Incremento de la productividad:

La automatización de tareas repetitivas y el uso de procesos estructurados permitieron aumentar la productividad del personal hasta en un 25 %, según estudios realizados en los sectores de comercio minorista, banca y telecomunicaciones.

- Optimización en la asignación de recursos:

La identificación de cuellos de botella y actividades con escaso valor agregado permitió a las empresas redistribuir de forma más eficiente los recursos humanos y técnicos, lo que se tradujo en mayor eficiencia operativa.

- Mayor transparencia y capacidad de control:

Los procesos digitales hicieron posible el seguimiento en tiempo real de indicadores clave de rendimiento (KPI), fortaleciendo los mecanismos de auditoría interna y mejorando el cumplimiento normativo, sobre todo en sectores altamente regulados.

- Aumento de la satisfacción del cliente:

Las organizaciones que ajustaron sus procesos internos al recorrido del cliente (customer journey) lograron mejoras sustanciales en los tiempos de respuesta, la calidad del servicio posventa y la fidelización del cliente.

- Eficiencia en entornos de trabajo híbrido y remoto:

Ante el auge del teletrabajo, muchas empresas adaptaron sus flujos de trabajo utilizando plataformas colaborativas como Microsoft Teams, Slack, Asana y Trello. Estas herramientas permitieron mantener la continuidad operativa y el control de procesos clave, incluso en contextos laborales descentralizados.

CONCLUSIONES

La verificación de la hipótesis general reveló una **correlación del 61,4 %**, lo que indica un **nivel medio de relación** entre la gestión por procesos y la eficiencia del departamento de logística de la Corte Suprema de Lima (2024).

En cuanto al **primer objetivo específico**, el análisis de la hipótesis correspondiente mostró una **correlación del 51,3 %**, lo que sugiere una **relación moderada** entre la gestión por procesos y la **optimización del uso de los recursos** en dicha área.

Respecto al **segundo objetivo específico**, los resultados arrojaron una **correlación del 52,7 %**, lo cual evidencia un **vínculo medio** entre la gestión por procesos y la **calidad de los servicios logísticos** ofrecidos.

Para el **tercer objetivo específico**, se identificó una **correlación del 52,2 %**, lo que confirma una **relación moderada** entre el enfoque por procesos y la **eficiencia operativa** del área logística.

En conjunto, los resultados obtenidos demuestran que existe una **relación de fuerza media** entre la gestión orientada a procesos y la eficiencia de las operaciones logísticas en la Corte Suprema de Lima. Esto permite concluir que **mejorar la gestión por procesos puede contribuir significativamente al aumento del rendimiento organizacional**.

RECOMENDACIONES

Mejorar la gestión por procesos:

Es necesario modernizar los procesos estratégicos, operativos y de apoyo con el fin de incrementar la eficiencia general de la logística.

Priorizar la optimización de los recursos:

Las inversiones deben estar orientadas al desarrollo de medios logísticos, la capacitación del personal y la implementación de sistemas eficaces de gestión y control de almacenes, permitiendo así un uso más racional de los recursos.

Elevar la calidad del servicio:

Cumplir con los plazos, garantizar una comunicación oportuna y brindar formación adecuada al personal son elementos clave para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la gestión basada en procesos.

Fomentar la eficiencia operativa:

Aplicar estrategias de mejora continua, gestionar el tiempo de manera efectiva y utilizar adecuadamente los recursos materiales permitirá aumentar significativamente el rendimiento de los procesos.

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
- Armijo, M. (2011). *Planificacion estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. 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 Maestria*). Universidad Tecnológica de Israel, Quito.
- Baena, P. (8 de Junio de 2024). *¿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 Linceciatura, 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/luisc/Downloads/978-3-3193-1-10-20190104.pdf.

- Cabrera, W. (12 de Diciembre de 2024). *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.
- 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 2024). *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%20C%20indicadores%20estandares.pdf>.

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

https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf.

De la Cruz, J. (2024). *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-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=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false.

Fastercapital. (2 de Diciembre de 2024). *Eficiencia de los activos aumentar la productividad con la racionalización*. Obtenido de Fastercapital: <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-anual-de-contrataciones-pac-de-las-entidades-publicas>

Gob.pe. (23 de Octubre de 2024). *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>

Guiñansaca, J. (2022). *Propuesta de un sistema de gestión por procesos con base en la norma ISO 9001:2015 para Incubadora Andina S.A. Agencia Cuenca, periodo 2021*[Título de Licenciado, Universidad de Cuenca]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/38782>

Huerta, F., & Huerta, S. (2022). *Gestión por procesos*. <https://www.iee.edu.pe/doc/publicaciones/Libros/LIBRO--IEE-CF-Gestion-Procesos-Publicos.pdf>.

Intersindical canaria. (s/f). *Guía práctica.Plazos administrativos*. Obtenido de Stec.es: https://www.stec.es/stec/archivos_subidos/gal_descargas/2/_167.pdf

Ionos. (12 de Septiembre de 2024). *Software de inventarios: comparativa de los principales programas en España*. Obtenido de Ionos: <https://www.ionos.es/startupguide/gestion/software-de-inventarios/>

Koontz, H., Wheihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración.Una perspectiva Global y Empresarial*. https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf.

Leal, F. (9 de 2 de 2024). *COLUMNAS¿Qué es la gestión por procesos en el sector público? (I)*. Obtenido de Diario de Centro América:

<https://dca.gob.gt/noticias-guatemala-diario-centro-america/que-es-la-gestion-por-procesos-en-el-sector-publico-i/>

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia*. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>.

Malca, L. (2020). *Gestión por procesos y calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52302>

Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>.

Membrado, J. (2002). *Innovacion y mejora continua segun el modelo EFQM de excelencia*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Y40kIEWbNwEC&pg=PA68&dq=definicion+de+procesos+de+soporte&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi8hq3Jk5v0AhWKHrkGHTm_AeIQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q=definicion%20de%20procesos%20de%20soporte&f=false.

Munch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. <https://ftp.isdi.co.cu/Biblioteca/BIBLIOTECA%20UNIVERSITARIA%20DEL%20ISDI/COLECCION%20DE%20LIBROS%20ELECTRONICOS/LE-2375/LE-2375.pdf>.

- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *El recurso humano y la productividad*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf.
- Peña, S. (2017). *Análisis de Datos*. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>.
- Pineda, E., Alvarado, E., & Hernández, F. (1994). *Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud*. <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf>.
- 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/
- 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.
- 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. (2024). 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/revucvhacer.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>
- Timecamp. (2022). *Eficiencia del Tiempo de Trabajo*. Obtenido de Timecamp: <https://www.timecamp.com/es/glossary/eficiencia-del-tiempo-de-trabajo/#:~:text=La%20eficiencia%20del%20tiempo%20de,que%20se%20obtiene%20de%20ella>.
- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa*. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>.
- Zendesk. (s.f.). *Relación entre logística y servicio al cliente [GUÍA]*. Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/servicio-al-cliente-logistica/>

ANEXOS

Anexo 1. Evidencia de similitud digital



Página 1 de 40 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::1:3578826706

TINEO PEREZ, R & VILLANUEVA GARCIA, R

Gestión del flujo de trabajo y aumento de la eficiencia en el departamento de logística en la corte suprema de lima – 2024



Títulos



REVISION 2026



Universidad Peruana de Ciencias e Informatica

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3578826706

Fecha de entrega

25 may 2026, 11:20 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

26 may 2026, 11:40 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

TSP_VILLANUEVA_GARCIA_TINEO_PEREZ.docx

Tamaño del archivo

79.1 KB

37 páginas

4516 palabras

30.750 caracteres



Página 1 de 40 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::1:3578826706



12% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 8%  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.





Página 3 de 40 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3578826706

Fuentes principales

11%



Fuentes de Internet

0%



Publicaciones

8%



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

9%

2

Trabajos del estudiante

Universidad Peruana de Ciencias e Informatica

2%

3

Internet

hdl.handle.net

<1%

Anexo 2 Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: TINEO PEREZ RUTH YEYLIDNI: 75892050 Correo electrónico: TRUTHYEYLI@GMAIL.COMDomicilio: AV. SANTA ROSA

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: _____

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TESIS

Facultad / Carrera: ADMINISTRACION Y NEGOCIOSTipo: Trabajo de Suficiencia Profesional ☒ Tesis ()

Título del Trabajo de Suficiencia Profesional / Tesis:

Gestión Del Flujo De Trabajo Y Aumento De La Eficiencia En El DepartamentoDe Logística En La Corte Suprema De Lima – 2024

3.- OBTENER:

Título Profesional ☒

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

23 días del mes de 09 de 202 5.

FIRMA


HUELLA



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: VILLANUEVA GARCIA RONALD
 DNI: 42074782 Correo electrónico: RONNYVG6@GMAIL.COM
 Domicilio: AV. SANTA ROSA
 Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: _____

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TESIS

Facultad / Carrera: ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
 Tipo: Trabajo de Suficiencia Profesional ☒ Tesis ()
 Título del Trabajo de Suficiencia Profesional / Tesis:
Gestión Del Flujo De Trabajo Y Aumento De La Eficiencia En El Departamento
De Logística En La Corte Suprema De Lima – 2024

3.- OBTENER:

Título Profesional ☒

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

25 días del mes de NOVIEMBRE de 2025.


 FIRMA



HUELLA