



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

**Tesis**

Gestión logística y la eficiencia operacional en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una Municipalidad Provincial de la Región Ucayali 2025

**Para optar el Título Profesional de**  
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

**Presentado por:**

**Autora:** Rodríguez Ojanama, Erika Delizeth

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0003-5240-5878>

**Asesor:** Mg. Valdiviezo López, Raúl

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-4670-3353>

**Lima – Perú**

**2026**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, ERIKA DELIZETH RODRÍGUEZ OJANAMA egresada de la **Facultad de Ingeniería y Negocios** y Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo de investigación "GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA EFICIENCIA OPERACIONAL EN LA SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN UCAYALI 2025", asesorado por el docente: Dr. Raúl Valdiviezo López, con DNI 07616194 ORCID 0000-0003-4670-3353, tiene un índice de tiene un índice de similitud de **14 (catorce) %** con código OID: 14912:561369704 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
Firma de autor

Erika Delizeth Rodriguez Ojanama  
DNI: 72274058



.....  
Firma

Dr. Raúl Valdiviezo López  
DNI: 07616194

Lima, 27 de Marzo del 2026

### **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la fuerza, la salud y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo y la perseverancia. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme dado las fuerzas y la sabiduría para finalizar esta etapa profesional.

Agradezco a mi asesor por el tiempo y la paciencia para poder culminar este trabajo de investigación.

Y a todas las personas que, de una u otra forma, formaron parte de este proceso. Gracias por creer en mí.

## ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA .....	13
1.2. Planteamiento del problema.....	13
1.3. Formulación del problema .....	16
1.3.1. <i>Problema general</i> .....	16
1.3.2. <i>Problemas específicos</i> .....	16
1.4. Objetivos de la investigación .....	17
1.4.1. <i>Objetivos generales</i> .....	17
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	17
1.5. Justificación de la investigación.....	17
1.5.1. <i>Justificación teórica</i> .....	17
1.5.2. <i>Justificación metodológica</i> .....	19
1.5.3. <i>Justificación práctica</i> .....	19
1.6. Delimitaciones de la investigación.....	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	21
2.1. Antecedentes .....	21

2.1.1. Antecedentes internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	22
2.2. Bases teóricas .....	24
2.2.1. Base teórica de la variable gestión logística.....	24
2.2.2. Base teórica de la variable eficiencia operacional .....	26
2.3. Hipótesis.....	27
2.3.1. Hipótesis general.....	27
2.3.2. Hipótesis específica .....	27
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	29
3.1. Método de la investigación .....	29
3.2. Enfoque de la investigación .....	29
3.3. Tipo de investigación .....	29
3.4. Diseño de investigación .....	29
3.5. Población, muestra y muestreo .....	30
3.5.1. Población.....	30
3.5.2. Muestra .....	30
3.5.3. Muestreo .....	30
3.6. Categorías y subcategorías apriorística .....	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.7.1. Técnica.....	32
3.7.2. Descripción de los instrumentos.....	32
3.7.3. Validación.....	33
3.7.4. Confiabilidad.....	33

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	34
3.9. Aspectos éticos .....	34
<b>CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>
4.1. Presentación de resultados .....	36
4.1.1. <i>Resultados de la estadística descriptiva</i> .....	36
4.1.2. <i>Prueba de normalidad de la investigación</i> .....	41
4.1.3. <i>Prueba de hipótesis</i> .....	41
4.2. Discusión .....	45
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>50</b>
5.1. Conclusiones .....	50
5.2. Recomendaciones .....	51
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>58</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	58
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos .....	59
Anexo 3. Validez del instrumento .....	61
Anexo 4. Aprobación de comité de ética .....	79
Anexo 5. Formato de consentimiento informado .....	80
Anexo 6. Carta de Aprobación de la institución para la recolección de datos .....	83
Anexo 7. Árbol de problemas .....	84
Anexo 8. Informe del asesor de Turnitin .....	85

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 <i>Variables y operacionalización</i> .....	31
Tabla 2 <i>Valores de confiabilidad de las variables</i> .....	33
Tabla 3 <i>Resultados descriptivos con respecto al objetivo general</i> .....	36
Tabla 4 <i>Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 1</i> .....	37
Tabla 5 <i>Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 2</i> .....	38
Tabla 6 <i>Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 3</i> .....	39
Tabla 7 <i>Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 4</i> .....	40
Tabla 8 <i>Resultados de la prueba de Shapiro-Wilk</i> .....	41
Tabla 9 <i>Resultados de la prueba de hipótesis general</i> .....	41
Tabla 10 <i>Resultados de la prueba de hipótesis específica 1</i> .....	42
Tabla 11 <i>Resultados de la prueba de hipótesis específica 2</i> .....	43
Tabla 12 <i>Resultados de la prueba de hipótesis específica 3</i> .....	43
Tabla 13 <i>Resultados de la prueba de hipótesis específica 4</i> .....	44

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1 <i>Gráfico de barras con respecto al objetivo general</i> .....	36
Figura 2 <i>Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 1</i> .....	37
Figura 3 <i>Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 2</i> .....	38
Figura 4 <i>Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 3</i> .....	39
Figura 5 <i>Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 3</i> .....	40

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo central determinar la relación que existe entre la gestión logística y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025. Fue un estudio hipotético-deductivo, de enfoque cuantitativa, tipo básico, diseño no experimental de tipo transversal, su muestra fue 40 unidades de análisis de la sede de estudio, uso la técnica de la encuesta y sus instrumentos fueron dos cuestionarios. De los resultados obtenidos, el 60% trabajadores determinaron que la relación que existe entre la gestión logística y la eficiencia operacional fue regular, en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025, y en el contraste de la hipótesis, Los resultados arrojaron un Sig. (bilateral) de 0,000 menor a 0.05, y el coeficiente de correlación de 0,989 positiva muy alta; dando la aceptación de la hipótesis general. Por lo tanto, la gestión logística se relacionó sustancialmente con la eficiencia operacional del personal de la Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la sede de estudio.

***Palabras claves:*** gestión logística, planificación, eficiencia operacional.

## ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between logistical management and the operational efficiency of workers in the sub-management of procurement and auxiliary services of a provincial municipality in the Ucayali region in 2025. It was a hypothetical-deductive study with a quantitative approach, basic type, and a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 40 units of analysis from the study site, utilizing the survey technique and two questionnaires as instruments. From the results obtained, 60% of the workers determined that the relationship between logistical management and operational efficiency was regular in the sub-management of procurement and auxiliary services of a provincial municipality in the Ucayali region in 2025. In testing the hypothesis, the results yielded a significant (bilateral) value of 0.000, which is less than 0.05, and a correlation coefficient of 0.989, indicating a very high positive correlation, leading to the acceptance of the general hypothesis. Therefore, logistical management was substantially related to the operational efficiency of the personnel in the Sub-management of Procurement and Auxiliary Services at the study site.

***Keywords:*** logistical management, planning, and operational efficiency

## INTRODUCCIÓN

La gestión logística es fundamental en la administración pública, especialmente en las municipalidades provinciales del Perú, donde la optimización de recursos y procesos es crucial para satisfacer las necesidades ciudadanas. La subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares juega un papel clave al asegurar el suministro adecuado de bienes y servicios, lo que permite el funcionamiento operativo de la municipalidad. Implementar prácticas logísticas efectivas puede mejorar la calidad de los servicios y reducir costos y tiempos en los procesos administrativos.

Este estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la gestión logística y la eficiencia operacional en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial del Perú. Utilizando un enfoque metodológico que combina la recolección de datos cuantitativos, se buscará identificar oportunidades y desafíos en dicha subgerencia. Los resultados proporcionarán información valiosa para la toma de decisiones y servirán de base para formular estrategias que mejoren la gestión de recursos y, en última instancia, el servicio a la comunidad.

La investigación se estructurará en seis capítulos que abordarán de manera sistemática la gestión logística y su impacto en la eficiencia operacional de la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial del Perú. El Capítulo 1 presentará el problema de investigación, formulando objetivos y justificaciones teóricas y prácticas. En el Capítulo 2 se establecerá el marco teórico, incluyendo antecedentes, hipótesis y variables relevantes. El Capítulo 3 detallará la metodología utilizada, con enfoque, diseño, métodos y técnicas de recolección de datos. Los resultados y la discusión se expondrán en el Capítulo 4, seguido de las conclusiones en el Capítulo 5 y las referencias bibliográficas en el Capítulo 6, lo que permitirá generar una visión integral y fundamentada sobre la temática abordada.

## CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA

### 1.2. Planteamiento del problema

En el ámbito internacional, según el informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, la adopción de prácticas avanzadas de gestión logística en el sector público ha mostrado un aumento del 20% en la eficiencia operativa entre los países miembros, indicando una disminución en los costos operativos y una mejora en la calidad del servicio (OCDE, 2022, p. 12). Mientras que el informe del Banco Mundial, afirma que las optimizaciones en la gestión logística de entidades públicas han resultado en una disminución promedio del 15% en los costos operativos y un incremento del 12% en la eficiencia operativa. Esto resalta la importancia de la modernización de los procesos logísticos para potenciar el rendimiento en el sector público (Banco Mundial, 2023, p. 29). También las entidades públicas que han adoptado estrategias avanzadas de gestión logística han experimentado un aumento del 18% en la eficiencia operativa y una disminución de hasta el 22% en los costos relacionados con la gestión de suministros y servicios. Esto evidencia que la optimización logística es esencial para mejorar el desempeño en el sector público (Foro Económico Mundial, 2024, p. 45).

A nivel nacional, se observa un panorama semejante, las iniciativas destinadas en mejorar la gestión logística en entidades públicas han llevado a un crecimiento del 12% en su eficiencia operativa, y la reducción del 17% en sus costos operativos relacionados con el abastecimiento y la gestión de servicios. Esto quiere decir que, para el fortalecimiento del desempeño en el sector público, se considera importante la optimización de su logística (Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, 2023, p. 32). De manera similar, el informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú, la adopción de estrategias avanzadas de gestión logística en entidades públicas ha resultado en un aumento promedio del 14% en la eficiencia operativa y una

disminución del 19% en los costos operativos vinculados a la gestión de recursos y servicios (INEI, 2023, p. 27). Por otro lado, el INEI (2023), también indica que la eficiencia operativa de los empleados en las empresas tanto privadas como públicas ha exhibido una tendencia variable, registrando un porcentaje promedio de eficiencia del 65.2% en el último trimestre, lo cual evidencia la necesidad de optimizar los procesos productivos y las condiciones laborales. Específicamente, el INEI (2021) resalta que las medianas empresas peruanas alcanzaron un coeficiente técnico de eficiencia del 42.0%, lo que evidencia las variaciones en la eficiencia operativa entre diferentes sectores empresariales. Asimismo, se observó que el 42.1% de las empresas que brindaron capacitación a sus empleados reportaron un efecto positivo en la eficiencia de su personal, lo que enfatiza la relevancia de la formación para mejorar el rendimiento laboral. Es así como, la implementación de prácticas mejoradas en gestión logística ha facilitado a las entidades públicas en Perú un aumento promedio del 13% en su eficiencia operativa y una reducción del 18% en los costos operativos, destacando la efectividad de las reformas en la gestión de recursos y procesos (OSCE, 2023, p. 22).

No obstante, en el Perú, la gestión logística y su impacto en la eficiencia operativa representan un desafío, donde las estadísticas subrayan la necesidad de mejorar estos procesos en las entidades públicas. Para el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el sector público, la calidad de los servicios se ve negativamente afectada por la ineficiencia en la gestión de abastecimientos y servicios, lo cual repercute negativamente en la satisfacción de los ciudadanos. En su informe de 2024, destaca que el 65% de las municipalidades enfrenta graves dificultades en la coordinación y optimización de recursos logísticos, resultando en una disminución de la efectividad de servicios de primera necesidad, como el agua potable y la atención de salud, esto demuestra la urgencia de reformar la gestión logística (INEI, 2024). Para Ballou

(2004) y Christopher (2016), la efectividad en la gestión logística está ligada a una planificación adecuada que permita anticipar necesidades y coordinar eficientemente la cadena de suministro. La falta de esta planificación genera tiempos de espera prolongados, eleva los costos operativos y afecta la calidad del servicio, lo que puede resultar en insatisfacción ciudadana y una percepción negativa de la eficiencia gubernamental. Además, la ausencia de normativas claras en el uso de tecnologías obsoletas y la gestión de inventarios, afectan la eficiencia operativa de las entidades públicas, aumentando el riesgo de pérdidas económicas y materiales. Por lo tanto, es fundamental que las instituciones públicas modernicen sus procesos logísticos, implementen sistemas eficientes y adopten nuevas tecnologías para optimizar la cadena de suministro, mejorar la calidad de los servicios a la población y reducir costos.

Por último, según la percepción de muchos trabajadores de las empresas públicas en nuestra región de Ucayali vienen experimentando una ineficiencia operacional en la gestión logística, es decir, enfrentan desafíos para mejorar los servicios logísticos de alta calidad, situación que se muestra claramente en el caso de la entidad objeto de esta investigación. De acuerdo al anexo 7, denominado “árbol de problemas”, se identificaron varias causas tales como: deficiencia en la planificación logística (falta de previsión en la demanda de insumos y materiales, Escaso uso de herramientas tecnológicas avanzadas para la planificación, falta de coordinación entre departamentos para planificar necesidades); procesos logísticos ineficientes (procedimientos de transporte y entrega desorganizados, almacenamiento inadecuado que afecta el estado de los productos, y falta de estándares en el manejo de inventarios); limitación de recursos (Insuficiente presupuesto destinado a logística, Insuficiencia de personal capacitado, Tecnología y equipos obsoletos). Es decir, dicha situación genera que los ciudadanos pierdan la confianza y la credibilidad en los servicios públicos y en la capacidad que debería tener para resolver sus

problemas, como consecuencia se identificaron los siguientes efectos: baja productividad y rendimiento, insatisfacción en la atención al cliente o beneficiarios y aumento en los costos operativos. Ante este desafío es evidente que las entidades públicas, deben tomar acciones encaminadas hacia la mejora de su calidad en el servicio brindado de los procesos logísticos, lo cual resultará en una mayor satisfacción en los ciudadanos.

### **1.3. Formulación del problema**

#### ***1.3.1. Problema general***

¿De qué manera se relaciona la gestión logística y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025?

#### ***1.3.2. Problemas específicos***

- ¿De qué manera se relaciona la planificación logística y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025?

- ¿De qué manera se relaciona el control de inventarios y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025?

- ¿De qué manera se relaciona el proceso de compras y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025?

- ¿De qué manera se relaciona la distribución de recursos y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025?

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### ***1.4.1. Objetivos generales***

Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

-Determinar la relación que existe entre la planificación logística y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025.

-Determinar la relación que existe entre el control de inventarios y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025.

-Determinar la relación que existe entre el proceso de compras y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025.

-Determinar la relación que existe entre la distribución de recursos y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### ***1.5.1. Justificación teórica***

La investigación se encuentra localizada dentro de la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial, donde las variables de estudio son su gestión logística y su eficiencia operacional. Este estudio proporcionará valiosos conocimientos

académicos en diversas áreas clave. Teóricamente, se exploraron y validarán conceptos y modelos actuales sobre la gestión logística, tales como el modelo de cadena de suministro, así como las técnicas para optimización de recursos. Asimismo, se revisó y aplicó la teoría de la gestión logística para entender cómo los principios teóricos pueden ser implementados en el contexto específico de una Municipalidad Provincial, se exploraron y validaron conceptos y modelos actuales sobre la gestión logística, tales como la teoría de la Gestión de la Cadena de Suministro, la teoría de la Nueva Gestión Pública, y la Teoría del Lean Managment y Lean Logistic. La Teoría de la Gestión de la Cadena de Suministro (SCM), propuesta y desarrollada por autores como Gonzales et al. (2018), destaca que la gestión de la cadena de suministro está directamente relacionada con la planificación, organización, dirección y control de todas las actividades dentro de una organización, garantizando que el producto fluya desde el proveedor hasta el consumidor final. Esto se enmarca en la teoría de la Nueva Gestión Pública, que se centra en integrar conceptos de eficacia, eficiencia y economía dentro de la administración gubernamental, y también en sus herramientas políticas y programas. Su objetivo es lograr una calidad total en los servicios, prestando menos atención a los procedimientos, normativas y recomendaciones (Leeuw, 1996, p. 92). La Teoría del Lean Managment, es una filosofía de gestión centrada en la mejora continua, la optimización de procesos y la reducción de desperdicios, con el objetivo de ofrecer un mayor valor al cliente (Womack y Jones, 1996). Así mismo la teoría de Lean Logistics, se define como una metodología enfocada en la gestión y organización de operaciones, que busca optimar los procesos de producción, por medio de la identificación, así como la eliminación de actividades que no agreguen valor al servicio o producto final. Esto no solo optimiza el flujo, sino que también disminuye los costos (Universidad Internacional de Valencia, 2021). Se revisará y aplicará la teoría de la gestión logística para entender cómo los principios teóricos pueden ser implementados en el

contexto específico de una municipalidad provincial. La investigación contribuirá a llenar vacíos existentes en la literatura acerca de la aplicación práctica de estos conceptos dentro del sector público, proporcionando una base teórica robusta que guiará futuras investigaciones y prácticas en la gestión logística en contextos similares. La justificación teórica requiere basar el estudio en teorías y conceptos que aclaren los fenómenos relevantes y faciliten una mejor comprensión del contexto del problema en cuestión (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 75).

### ***1.5.2. Justificación metodológica***

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo para analizar la complejidad del entorno municipal y las variables involucradas. Se utilizaron técnicas, como encuestas estructuradas. Se implementó un diseño de investigación transeccional y no experimental, proporcionando una visión detallada de las prácticas actuales y su efecto en tiempo real sobre la eficiencia. La metodología seleccionada aseguró que los resultados sean relevantes y aplicables, ofreciendo recomendaciones prácticas con el fin de mejorar la gestión logística en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares. La justificación metodológica resalta la relevancia del estudio y cómo los enfoques utilizados facilitan un mejor análisis del objeto de estudio (Tamayo, 2004, p. 56).

### ***1.5.3. Justificación práctica***

Desde un enfoque práctico, el estudio presentó hallazgos significativos para mejorar la eficiencia dentro del área de subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de la municipalidad provincial. Al aplicar las recomendaciones derivadas, permitió optimizar estos procesos, lo que resultó en mayor satisfacción ciudadana, menores costos y mejor calidad en los servicios. Los resultados ayudaron a desarrollar estrategias para mejorar la gestión de los recursos y coordinar las actividades de abastecimiento y servicios auxiliares. Esto no solo beneficiará a la

municipalidad en términos de eficiencia operativa, sino que también aportará a una mejor prestación de servicios públicos. En resumen, el estudio impactó directamente en la gestión logística y en la eficiencia operativa, generando beneficios tangibles tanto para la administración municipal como para la comunidad. La justificación práctica subrayó los beneficios y aplicaciones directas de los resultados de la investigación, así como su efecto positivo en los contextos social, económico e institucional (Arias, 2012, p. 89).

### **1.6. Delimitaciones de la investigación**

El estudio se ejecutó entre los meses de octubre 2024 al mes de marzo 2025. Además, se efectuó con la Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares en una Municipalidad Provincial de la Región Ucayali. Una limitación que se presentó fue la dificultad para acceder a la información interna de la sede de estudio; a su vez, la dificultad para obtener la colaboración de los trabajadores para responder los cuestionarios. El valor estimado del estudio fue de S/2,839.00 soles, el cual será financiado por la tesista investigadora al 100%.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. *Antecedentes internacionales*

En Ecuador, la investigación de Bustamante y Gómez (2024) tuvo como objetivo “Analizar la gestión empresarial y su repercusión en la eficiencia operativa”, la metodología empleada comprendió un diseño de estudio no experimental, tipo de investigación exploratorio y descriptivo, con un enfoque cualitativo (diagnóstico DAFO) y cuantitativo (encuesta). La investigación manejó una muestra de 87 funcionarios del área administrativa, elegidos de una población total de 350, para esto se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, basado en criterios de inclusión y exclusión predefinidos. Observando los hallazgos, un alto porcentaje de los usuarios evaluaron positivamente la gestión empresarial, mientras que una cantidad menor de funcionarios, aunque significativa, la calificó como neutral o negativa. Estos aspectos deben considerarse para lograr una verdadera transformación del sistema empresarial. Se concluye, se debe priorizar el identificar las falencias, resaltar los desafíos, pero también los logros, así como fomentar el capacitar continuamente en temas de gestión empresarial, para seguir impulsando la eficiencia operacional en cada sector de la institución.

Nuevamente, en Ecuador, la tesis de Reyes (2024) tuvo como objetivo “Mejorar la productividad a través de la gestión logística”, su enfoque metodológico fue mixto, se combinaron análisis cuantitativos y cualitativos. Los resultados indican consenso en que la gestión logística impacta directamente en la productividad corporativa. Se destaca que la digitalización de procesos, mediante automatización y tracking en tiempo real, son pilares para una logística competitiva, por eso se recomienda el invertir en estas tecnologías, así como también en capacitar al personal que aseguren una implementación efectiva, esto se traducirá en la innovación y mejora continua de la

gestión logística. Concluye que, la implementación de tecnología de vanguardia y la modernización logística son fundamentales para desarrollar sistemas de monitoreo, garantizar calidad, medir el desempeño, impulsar mejoras constantes y fomentar una cultura empresarial innovadora y eficiente. Estas medidas ayudarán a la organización a aumentar significativamente su productividad y el ser competitivos en el mercado.

En Colombia, Vidal e Izquierdo (2021) desarrollaron una investigación que tuvo como objetivo “Elaborar un plan de intervención que optimice la eficacia operacional en la planificación de los procesos”, siendo el tipo de investigación no experimental descriptivo. El análisis de la competencia y el estudio regional indican que la entidad se sitúa por debajo del 73% en comparación con las empresas evaluadas. El papel de la cadena de suministro es crucial, debido a que se desarrolla en base a la asignación de recursos físicos, distribución, transporte y entrega al cliente final. Este estudio tiene de eje principal, optimizar la planificación de los procesos, estableciendo canales de comunicación y aplicando un liderazgo adecuado para evitar pérdidas y mejorar los niveles de inventario, según la información recopilada sobre las necesidades del departamento operativo y la planificación del servicio de transporte de carga de la empresa ETP.

### ***2.1.2. Antecedentes nacionales***

En Chiclayo, la tesis de Sanchez (2022) tuvo como objetivo “Proponer un modelo de gestión logística en el área de almacén para lograr la eficiencia operativa”, su estudio fue descriptiva, diseño no experimental, su muestra fue 23 personas. Los datos obtenidos revelaron que existe una falta de control en las compras de materiales por parte del almacén, lo que provoca un abastecimiento tardío debido a que solo se cuenta con un proveedor. Además, se identificaron que los materiales carecen de códigos de trazabilidad y que no se lleva un control sobre la fecha de vencimiento de los productos perecederos. Concluye, en proponer un modelo de gestión

logístico destinado al mejoramiento del almacén de la corporación Los Portales SA, Pimentel, en 2019. Ante los problemas identificados se recomendó la implementación de herramientas y estrategias para optimizar el sistema operativo del almacén, incluyendo etiquetas para las fechas de vencimiento, flujogramas de procesos, capacitaciones para manejar los materiales de manera más eficiente y un modelo de código de trazabilidad.

En Piura, la investigación de Córdova (2022) tuvo como objetivo “Determinar la incidencia de la gestión de almacén en la eficiencia operativa”, su estudio fue de tipo básica, correlacional y transversal, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo, su población fue población de 205. Las conclusiones revelaron que la gestión de almacén y la eficiencia operativa de la entidad, comparten una relación de significancia, validado por el valor de 0,833 en el coeficiente de Pearson. Por otro lado, en los hallazgos de las hipótesis específicas, también se encontró que la gestión de abastecimiento (0,821), el almacenaje (0,834) y la distribución (0,859) muestran una medición significativa y directa con la variable eficiencia operativa. Esto respalda todas las hipótesis de la investigación, por lo que se afirma y comprueba que la gestión de almacén influye de manera significativa en su eficiencia operativa de esta Sub Región de Salud.

En Lambayeque, Meregildo (2024) desarrolló una tesis que tuvo como objetivo general “Determinar la relación entre gestión logística y productividad laboral de una entidad municipal de la región Lambayeque”; la metodología fue básica, de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental, de corte transversal y correlacional. El estudio incluyó como muestra a 178 servidores públicos, los cuales se les administró cuestionarios para evaluar la gestión logística y la productividad laboral. Se determinó que la gestión logística en la municipalidad de Lambayeque presenta deficiencias, según el 48.9% de las respuestas obtenidas. Además, el 42.7% la calificó como poco eficiente, y en menor medida, solo el 8.4% lo consideró en un alto nivel. En cuanto a

la productividad laboral, un 23.6% la demostró ineficiente, el 56.7% la catalogó como poco eficiente, mientras que el 19.7% indicó niveles altos de eficiencia. La dimensión del sistema de coordinación mostró un bajo nivel del 40%, mientras que el 20% señaló niveles altos. También se supervisó que el sistema de compra y abastecimiento tenía un nivel bajo del 47%. En conclusión, se pudo validar que existe una asociación entre las variables al ser los resultados del valor de significancia inferior a 0.00, y con un coeficiente Rho de 0.906.

## **2.2. Bases teóricas**

### ***2.2.1. Base teórica de la variable gestión logística***

#### **a. Definición de gestión logística**

Su concepto es "un proceso de gestionar el movimiento de materiales y productos, junto con la información asociada, desde el proveedor hasta el cliente final, con el objetivo de mejorar la eficiencia y efectividad en la cadena de suministro" (Grant, Trautrim, & Wong, 2023, p. 15).

Esta variable también implica la planificación, ejecución y supervisión eficiente del flujo de recursos, servicios y materiales en una municipalidad, con el propósito de atender las necesidades de la comunidad y maximizar el uso de los recursos disponibles (Ruiz & Sánchez, 2021).

Conlleva planificar, ejecutar y supervisar eficientemente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información dentro de una organización, a incluir desde el origen hasta el consumo, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente de manera eficaz (Ballou, 2020).

Asimismo, se define como "el diseño y la administración de la cadena de suministro, la gestión de inventarios, la coordinación del transporte y el manejo del almacenamiento, con el fin de optimizar la eficiencia y disminuir los costos operativos" (Christopher, 2016).

Según Barriga (2020), la gestión logística estratégica es fundamental en la administración municipal para optimizar la contratación pública y los procesos de compras, porque determina la capacidad institucional del municipio para dar respuestas oportunas a los requerimientos de la población. Además, Espinoza (2018) indica que la gestión logística en las entidades estatales está relacionada con la optimización de los sistemas administrativos y la correcta utilización de los recursos públicos.

#### **b. Dimensiones de la gestión logística**

-Planificación Logística. La planificación logística implica coordinar y prever las operaciones requeridas para garantizar que los bienes y servicios alcancen su punto de destino con eficacia y en los plazos establecidos. Esto implica la coordinación de recursos, rutas y proveedores, con el propósito de optimizar los tiempos de entrega y disminuir costos (Coyle et al., 2021).

-Control de Inventarios. El control de inventarios implica la supervisión y gestión adecuada de las existencias de productos en una empresa, garantizando que haya un stock suficiente para cubrir la demanda sin incurrir en costos excesivos de almacenamiento o desperdicio (Ballou, 2020).

-Proceso de Compras. El proceso de compras consiste en seleccionar y adquirir los servicios o bienes necesarios para la operatividad de una empresa. Su enfoque está en obtener productos de calidad al mejor precio, negociando con proveedores para construir relaciones duraderas que mejoren la eficiencia logística (Monczka et al., 2020).

-Distribución de Recursos. La distribución de recursos se conceptualiza como el proceso de trasladar productos o servicios desde la fase de producción hasta el usuario destino, garantizando que los bienes lleguen en las condiciones adecuadas y dentro del plazo establecido.

Este proceso es fundamental para la satisfacción del cliente y la eficiencia de la cadena de suministro (Christopher, 2016).

### ***2.2.2. Base teórica de la variable eficiencia operacional***

#### **a. Definición de eficiencia operacional**

Se define como "la capacidad de una organización para lograr el máximo rendimiento con el menor uso de recursos, optimizando procesos internos para disminuir costos, mejorar la calidad y acortar los tiempos de producción o entrega" (Slack, Brandon-Jones, & Johnston, 2020, p. 22).

Se entiende como el dominio de una organización para perfeccionar tanto sus recursos como sus procesos internos, buscando maximizar el rendimiento y reducir costos. Esto asegura que las actividades se realicen de manera efectiva y con un uso mínimo de recursos, lo cual es esencial para aumentar la productividad y mantener la competitividad en mercados dinámicos (Chase et al., 2021).

También implica, "aplicar estrategias y tecnologías que permiten a las organizaciones llevar a cabo sus actividades de forma más rápida, precisa y económica, frecuentemente a través de la automatización y el análisis de dato" (Jones & Robinson, 2020).

Según Quiroa (2021), la eficiencia operativa abarca no solo la reducción de costos, sino también el uso efectivo de los recursos, la innovación en los procesos y la capacidad de crear valor para los ciudadanos. Este enfoque es relevante tanto en entidades públicas como en empresas privadas para garantizar un servicio eficiente y competitivo.

#### **b. Dimensiones de la eficiencia operacional**

-Utilización de Recursos. "El uso eficiente de los recursos es fundamental para incrementar la eficiencia operativa en las empresas" (Pacheco, 2021).

-Productividad Laboral. "La productividad laboral se evalúa mediante la comparación entre la cantidad de bienes producidos y los recursos empleados" (Fernández, 2022).

-Tiempo de Respuesta. "Un tiempo de respuesta efectivo es esencial para cumplir con las expectativas del cliente y optimizar la eficiencia operativa" (Gómez, 2020).

-Costos Operativos. "Disminuir los costos operativos ayuda a las empresas a incrementar sus ganancias y fortalecer su competitividad" (Ramírez, 2019).

### **2.3. Hipótesis**

#### ***2.3.1. Hipótesis general***

La relación que existe entre la gestión logística y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025, es significativa.

#### ***2.3.2. Hipótesis específica***

-La relación que existe entre la planificación logística y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025, es significativa.

-La relación que existe entre el control de inventarios y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025, es significativa.

-La relación que existe entre el proceso de compras y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025, es significativa.

-La relación que existe entre la distribución de recursos y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025, es significativa.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

En la presente investigación se utilizó el método hipotético-deductivo, el cual consiste en plantear un problema de investigación y formular hipótesis fundamentadas en teorías existentes, para posteriormente someterlas a comprobación a través de la recolección, contraste y análisis de datos empíricos. Este enfoque permite validar o refutar dichas hipótesis en función de las evidencias obtenidas (Hernández et al., 2014). El método resulta adecuado para estudios como el presente, en los que se busca establecer relaciones entre variables, como es el caso de la gestión logística y la eficiencia operacional.

### **3.2. Enfoque de la investigación**

El enfoque de la investigación tiene naturaleza cuantitativa, y según lo mencionado por (Creswell, 2014), dicho enfoque facilita el análisis estructurado de los datos numéricos, tiene el propósito de identificar patrones y relaciones, siendo adecuado aplicarlo para investigaciones descriptivas y correlacionales, a través de encuestas de percepción o del seguimiento de eventos.

### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se llevó a cabo siguiendo el enfoque metodológico básico, el cual tiene como objetivo generar nuevos conocimientos sobre fenómenos sin una aplicación inmediata y práctica. La investigación se centra en la comprensión, exploración de teorías y principios fundamentales (Hernández et al., 2014).

### **3.4. Diseño de investigación**

El estudio adoptó un diseño no experimental, el cual según Hernández et al. (2014), se caracteriza por observar los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, sin manipulación deliberada de las variables. Asimismo, se trata de un diseño descriptivo-

correlacional, porque tiene como finalidad describir y analizar la relación entre las variables, en una población específica. Además, es de tipo transversal, puesto que la recolección de los datos se efectúa en un único momento del tiempo.

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### ***3.5.1. Población***

La población se define como el conjunto total de elementos que comparten una serie de características o especificaciones (Hernández et al., 2014). En el presente estudio, la población estuvo conformada por los 40 trabajadores de la Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Municipalidad Provincial de la Región Ucayali, quienes desarrollan funciones directamente vinculadas con los procesos logísticos y operacionales.

#### ***3.5.2. Muestra***

De acuerdo con De la Macorra (2021), la muestra representa un subconjunto de la población que posee características similares y permite estudiar un fenómeno de forma representativa. En el presente estudio, se decidió incluir a la totalidad de los trabajadores (n=40) de la Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Municipalidad Provincial de la Región Ucayali. Esta decisión se fundamenta en el tamaño reducido de la población y en su accesibilidad total, lo que permitió aplicar un censo. Esta estrategia favorece obtener una visión completa de la organización, buscando la precisión de los resultados y evitar los sesgos que podrían proceder de una selección muestral.

#### ***3.5.3. Muestreo***

Considerando que se trabajó con la totalidad de la población, no fue necesario aplicar ningún tipo de muestreo, ni probabilístico ni no probabilístico. Como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2022), en investigaciones donde la población es pequeña y plenamente

accesible, resulta recomendable aplicar un censo, ya que se mejora la validez interna y se reduce el margen de error. La elección de trabajar con los 40 trabajadores está debidamente justificada, debido a que todos ellos participan directamente en los procesos logísticos de la Subgerencia, lo cual garantiza la pertinencia y consistencia de la información recopilada.

### 3.6. Categorías y subcategorías apriorística

En la Tabla 1 se presentan las variables con sus definiciones, tanto conceptual como operacionales. Además, se enumeran sus dimensiones con sus respectivos indicadores, y la escala con los valores en la que se mide.

**Tabla 1**

#### *Variables y operacionalización*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
V1: Gestión logística	"Es el proceso de gestionar el flujo de materiales y productos, así como la información relacionada, desde el proveedor hasta el cliente final, con el fin de optimizar la eficiencia y la efectividad en la cadena de suministro" (Grant, Trautrim, & Wong, 2023, p. 15).	La variable gestión logística y sus dimensiones se medirá mediante un cuestionario con escala de Likert.	Planificación Logística	-Precisión en la planificación de recursos. -Cumplimiento de plazos para áreas y proyectos municipales. -Satisfacción ciudadana con servicios planificados.	Escala de Likert	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca
			Control de Inventarios	-Nivel de inventario de suministros críticos. -Tasa de Rotación de Inventarios. -Porcentaje de inventarios obsoletos.		
			Proceso de Compras	-Costo promedio por adquisición de bienes y servicios. -Tiempo de ciclo de compras. -Tasa de cumplimiento de normativas en compras.		
			Distribución de Recursos	-Eficiencia en la distribución de bienes y servicios. -Plazo de entrega oportuna de bienes y servicios. -Satisfacción de las áreas y proyectos con la distribución de recurso.		
V2: Eficiencia operacional	"Es la capacidad de una organización para maximizar los resultados utilizando los mínimos recursos posibles, optimizando procesos internos para reducir costos, mejorar la calidad y reducir los tiempos de producción o entrega" (Slack, Brandon-Jones, & Johnston, 2020, p. 22).	La variable eficiencia operacional y sus dimensiones se medirá mediante un cuestionario con escala de Likert.	Utilización de Recursos	-Tasa de utilización de recursos financieros. -Eficiencia en el uso de equipos y maquinaria. -Índice de ocupación de personal.	Escala de Likert	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca
			Productividad Laboral	-Producción por trabajador. -Tasa de cumplimiento de metas. -Reducción de tiempos muerto.		
			Tiempo de Respuesta	-Tiempo promedio de respuesta a solicitudes ciudadanas. -Eficiencia en la atención de emergencias. -Tasa de resolución en el primer contacto		
			Costos Operativos	-Costo por trabajado. -Costos de mantenimiento de infraestructura. -Relación costo-eficiencia su área.		

Nota. Elaboración propia.

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Considerando que la encuesta es una técnica de recolección de datos, que permite obtener información de un grupo de personas mediante un cuestionario estructurado (Hernández et al., 2014), se utilizó como técnica a la encuesta, con el propósito de captar opiniones, actitudes y características de los encuestados.

#### **3.7.2. Descripción de los instrumentos**

Según lo señalado por (Hernández et al., 2014), el cuestionario es una herramienta de recolección de datos que consiste en un conjunto de preguntas estructuradas, dirigidas a un grupo de personas con la finalidad de obtener información específica sobre sus opiniones, actitudes o comportamientos. Por dicha razón, en la presente investigación se emplearon dos cuestionarios, los cuales permitirán recopilar la información necesaria para medir las variables del estudio de manera sistemática. Los cuestionarios pueden visualizarse en el anexo 2.

- a. Cuestionario de la variable gestión logística.** Está compuesto de 16 ítems, los cuales están distribuidos en cuatro dimensiones: planificación logística (ítems 1 al 4), control de inventarios (ítems 5 al 8), proceso de compras (ítems 9 al 12) y distribución de recursos (ítems 13 al 16), siendo que este cuestionario utiliza una escala tipo Likert de 5 niveles.
- b. Cuestionario de la variable eficiencia operacional.** Está compuesto también por 16 ítems, los cuales están distribuidos en sus cuatro dimensiones: utilización de recursos (ítems 1 al 4), productividad laboral (ítems 5 al 8), tiempo de respuesta (ítems 9 al 12) y costos operativos (ítems 13 al 16), donde su escala es igual que la anterior, de tipo Likert de 5 niveles.

### 3.7.3. Validación

La validación por juicios de expertos es un procedimiento a través del cual un grupo de especialistas evalúa la calidad, pertinencia y adecuación de un instrumento de recolección de datos, con el propósito de garantizar su validez y confiabilidad (Hernández et al., 2014). En el presente estudio, los cuestionarios fueron validados a través de una ficha de juicio de expertos, los cuales permitió recoger observaciones y sugerencias sobre la claridad, coherencia y relevancia de cada ítem incluido en los instrumentos. Dichas validaciones se encuentran en el anexo 3 de la investigación.

### 3.7.4. Confiabilidad

A través del coeficiente Alfa de Cronbach se evaluó la consistencia interna de un instrumento de recolección de datos, cuando se analiza la correlación entre los ítems que conforman una escala (Hernández et al., 2014). En este estudio, la confiabilidad de los cuestionarios se determinó utilizando dicho coeficiente, con el objetivo de verificar la estabilidad y coherencia de las respuestas obtenidas.

**Tabla 2**

*Valores de confiabilidad de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Valor Alfa de Cronbach</b>
Gestión logística	0.957
Eficiencia operacional	0.936

*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS.

Una vez procesada la data se obtuvieron los valores que se visualizan en la tabla 2, para la variable de gestión logística su alfa fue de 0.957, mientras que, para la eficiencia operacional, fue de 0.936, que, según la clasificación realizada por los autores metodológicos, Palella y Martins (2013), este valor se describe como una confiabilidad de rango muy alto (p.169).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Teóricamente, este proceso se define como "las estrategias para organizar, preparar y analizar la información recolectada, con el propósito de interpretar los resultados de forma sistemática y alineada con los objetivos del estudio" (Bisquerra, 2012).

En la práctica, una vez aplicada la encuesta, los cuestionarios fueron revisados para identificar que todo estuviera en orden en las respuestas. Posteriormente, la información recolectada fue codificada y registrada en una base de datos elaborada en el programa Microsoft Excel, lo que permitió organizar los ítems y las dimensiones evaluadas. La base de datos fue luego exportada al software SPSS Statistics para su procesamiento estadístico, en este programa se asignaron etiquetas a las variables y se definieron sus valores de acuerdo con la escala Likert de 5 puntos utilizada en el instrumento, donde luego se realizó baremación en 3 niveles para una mejor visualización de los resultados. Para el análisis de los datos, se usaron estadísticas descriptivas, como tablas cruzadas y gráficos de barras en 3D, así como la prueba de normalidad y la prueba correlación de las hipótesis (Rho de Spearman).

### **3.9. Aspectos éticos**

En este proyecto de tesis correlacional, es esencial considerar los principios éticos, garantizando que los individuos involucrados conozcan plenamente los propósitos del estudio y brinden su aprobación voluntaria para participar, por medio de un consentimiento informado. También se debe garantizar la confidencialidad, protegiendo la identidad y la información de los participantes, y minimizar los riesgos al identificar y reducir cualquier posible impacto negativo. Además, es crucial respetar la autonomía de los participantes, permitiéndoles retirarse del estudio en cualquier momento, y mantener la integridad y honestidad en la recolección y presentación de datos. El proyecto debe ser sometido a una revisión ética por un comité correspondiente para

asegurar que las prácticas sean adecuadas. También es importante reconocer los beneficios sociales de la investigación y dar crédito a las contribuciones de otros autores para evitar el plagio, lo que añade validez y credibilidad al estudio.

## CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados

#### 4.1.1. Resultados de la estadística descriptiva

**Tabla 3**

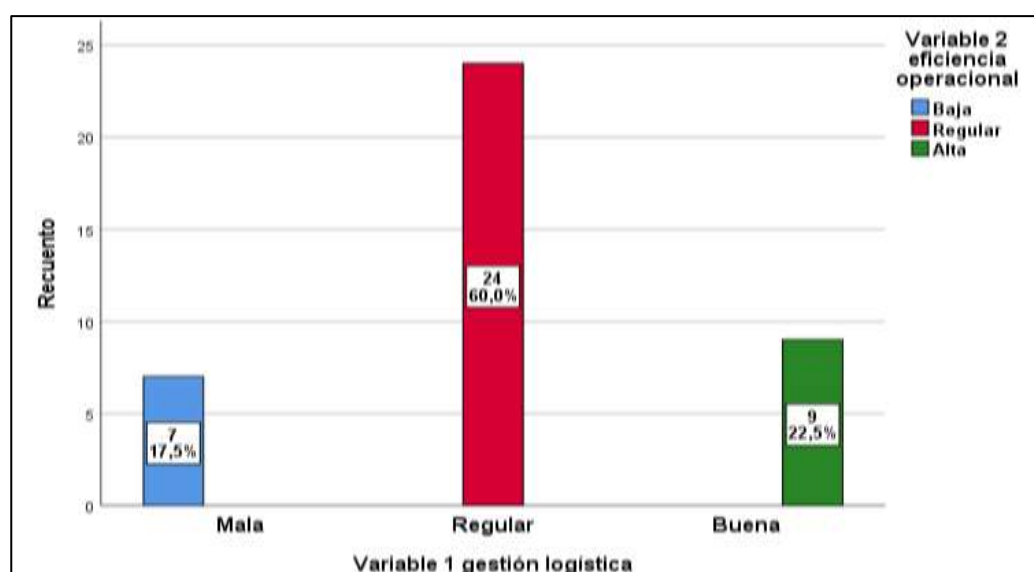
*Resultados descriptivos con respecto al objetivo general*

Estadísticos		Variable 2 eficiencia operacional			Total	
		Baja	Regular	Alta		
Variable 1 gestión logística	Mala	%	7	0	0	7
		fi	17,5%	0,0%	0,0%	17,5%
	Regular	%	0	24	0	24
		fi	0,0%	60,0%	0,0%	60,0%
	Buena	%	0	0	9	9
		fi	0,0%	0,0%	22,5%	22,5%
Total		%	7	24	9	40
		fi	17,5%	60,0%	22,5%	100,0%

*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS.

**Figura 1**

*Gráfico de barras con respecto al objetivo general*



*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS.

**Interpretación.** El 60% trabajadores determinaron que la relación que existe entre la gestión logística y la eficiencia operacional fue regular, en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025.

**Tabla 4**

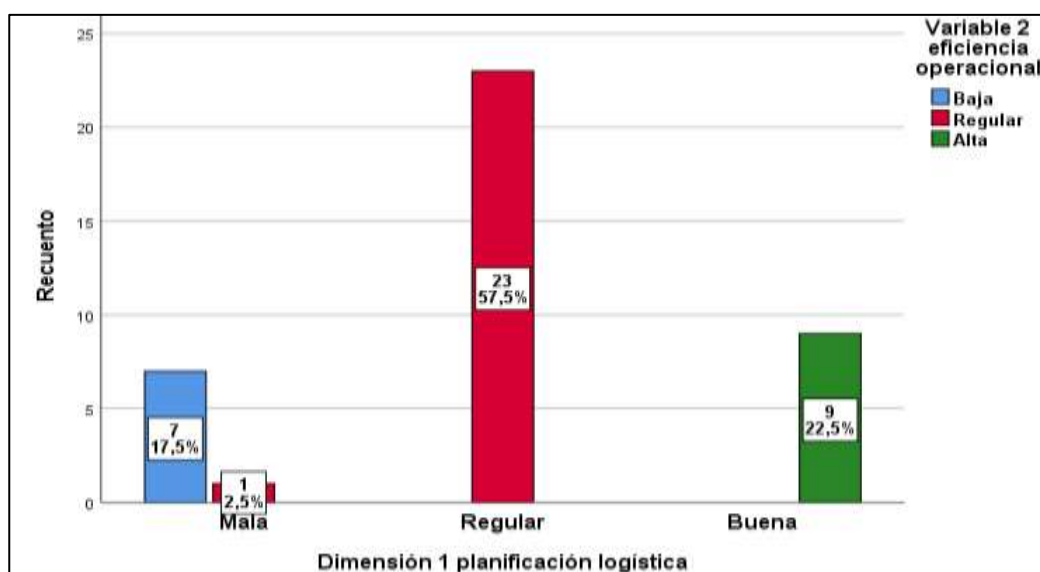
*Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 1*

Estadísticos			Variable 2 eficiencia operacional			Total
			Baja	Regular	Alta	
Dimensión 1 planificación logística	Mala	%	7	1	0	8
		fi	17,5%	2,5%	0,0%	20,0%
	Regular	%	0	23	0	23
		fi	0,0%	57,5%	0,0%	57,5%
	Buena	%	0	0	9	9
		fi	0,0%	0,0%	22,5%	22,5%
Total		%	7	24	9	40
		fi	17,5%	60,0%	22,5%	100,0%

*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS.

**Figura 2**

*Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 1*



*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS.

**Interpretación.** El 57.5% de los encuestados determinaron que la planificación logística se relacionó de forma regular, con la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial, Ucayali 2025.

**Tabla 5**

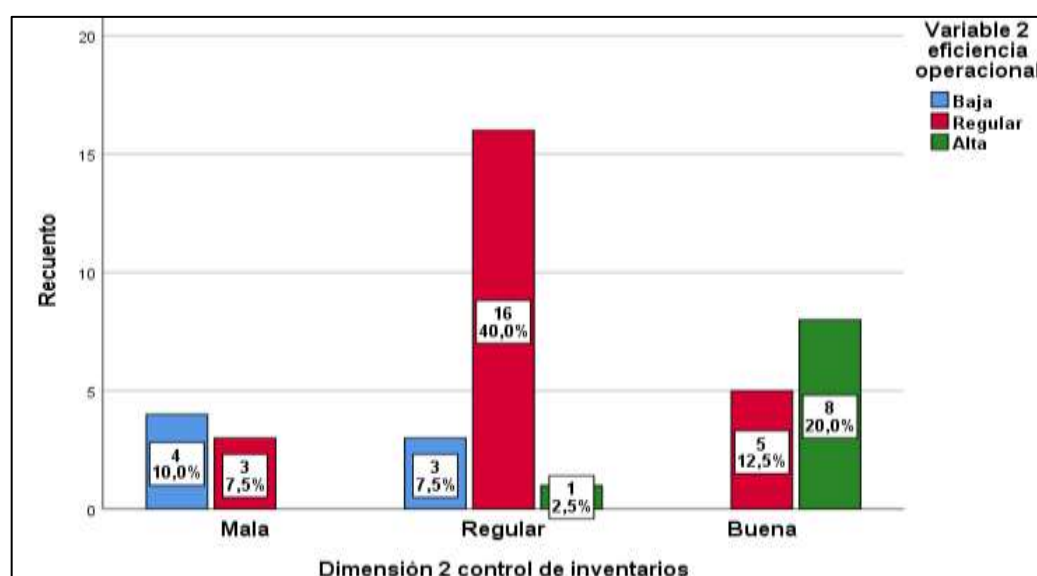
*Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 2*

Estadísticos			Variable 2 eficiencia operacional			Total
			Baja	Regular	Alta	
Dimensión 2 control de inventarios	Mala	%	4	3	0	7
		fi	10,0%	7,5%	0,0%	17,5%
	Regular	%	3	16	1	20
		fi	7,5%	40,0%	2,5%	50,0%
	Buena	%	0	5	8	13
		fi	0,0%	12,5%	20,0%	32,5%
Total		%	7	24	9	40
		fi	17,5%	60,0%	22,5%	100,0%

*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS.

**Figura 3**

*Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 2*



*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS

**Interpretación.** El 40% de los encuestados determinaron que el control de inventarios se relacionó de manera regular con la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025.

**Tabla 6**

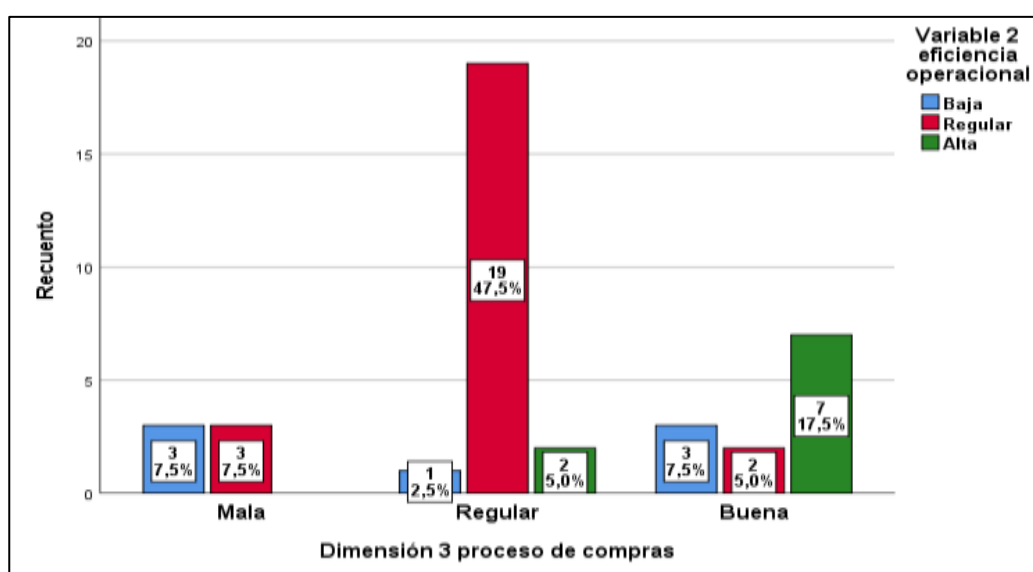
*Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 3*

Estadísticos		Variable 2 eficiencia operacional			Total	
		Baja	Regular	Alta		
Dimensión 3 proceso de compras	Mala	%	3	3	0	6
		fi	7,5%	7,5%	0,0%	15,0%
	Regular	%	1	19	2	22
		fi	2,5%	47,5%	5,0%	55,0%
	Buena	%	3	2	7	12
		fi	7,5%	5,0%	17,5%	30,0%
Total		%	7	24	9	40
		fi	17,5%	60,0%	22,5%	100,0%

*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS.

**Figura 4**

*Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 3*



*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS.

**Interpretación.** El 47.5% de los encuestados determinaron que el proceso de compras por resultados en la eficiencia operacional público en la sede del Distrito de Callería de la provincia de la provincia de coronel Portillo, Pucallpa, en el año 2025, se relacionó de regular.

**Tabla 7**

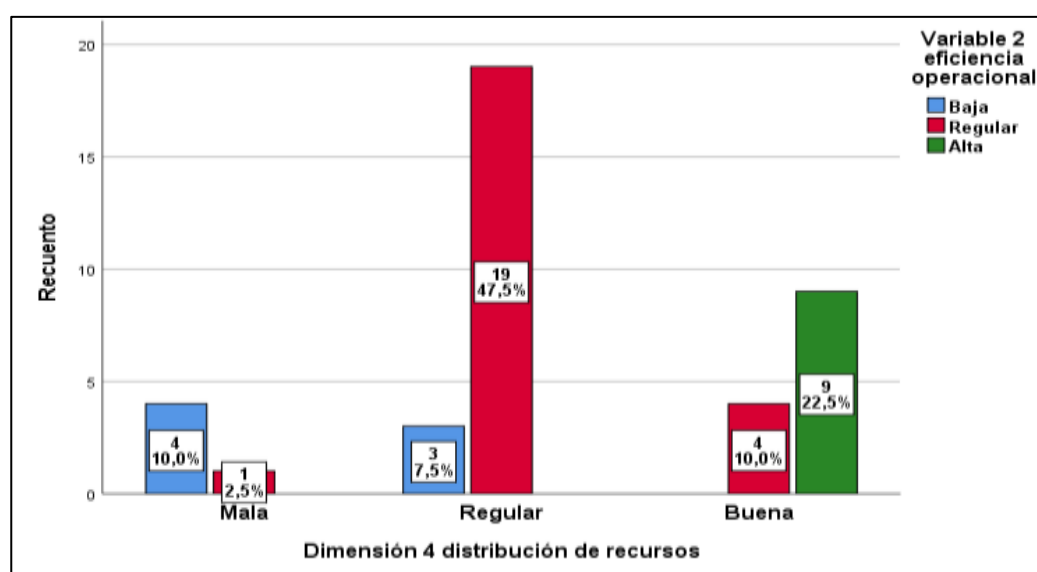
*Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 4*

Estadísticos			Variable 2 eficiencia operacional			Total
			Baja	Regular	Alta	
Dimensión 4 distribución de recursos	Mala	%	4	1	0	5
		fi	10,0%	2,5%	0,0%	12,5%
	Regular	%	3	19	0	22
		fi	7,5%	47,5%	0,0%	55,0%
	Buena	%	0	4	9	13
		fi	0,0%	10,0%	22,5%	32,5%
Total		%	7	24	9	40
		fi	17,5%	60,0%	22,5%	100,0%

*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS.

**Figura 5**

*Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 3*



*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS.



	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
Variable 2 eficiencia operacional	Coefficiente de correlación	,989	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS.

**Interpretación.** Los resultados arrojaron un Sig. (bilateral) de 0,000 menor a 0.05, y el coeficiente de correlación de 0,989 positiva muy alta; dando la aceptación de la hipótesis general. Por lo tanto, la gestión logística se relacionó sustancialmente con la eficiencia operacional del personal de la Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Municipalidad Provincial de la Región Ucayali, Pucallpa 2025.

**Tabla 10**

*Resultados de la prueba de hipótesis específica 1*

		Dimensión 1 planificación logística	Variable 2 eficiencia operacional
Rho de Spearman	Dimensión 1 planificación logística	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,972
		N	.
		N	,000
	Variable 2 eficiencia operacional	Coefficiente de correlación	40
		Sig. (bilateral)	40
	N	40	1
	Sig. (bilateral)	,972	.
	N	40	40

*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS.

**Interpretación.** Los resultados arrojaron un Sig. (bilateral) de 0,000 menor a 0.05, y el coeficiente de correlación de 0,972 positiva muy alta; dando la aceptación de la hipótesis específica 1. Por lo tanto, la planificación logística se relacionó sustancialmente con la eficiencia operacional

del personal de la Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Municipalidad Provincial de la Región Ucayali, Pucallpa 2025.

**Tabla 11**

*Resultados de la prueba de hipótesis específica 2*

			Dimensión 2 control de inventarios	Variable 2 eficiencia operacional
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1	,678
	Dimensión 2 control de inventarios	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
		Coefficiente de correlación	,678	1
	Variable 2 eficiencia operacional	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS.

**Interpretación.** Los resultados arrojaron un Sig. (bilateral) de 0,000 menor a 0.05, y el coeficiente de correlación de 0,678 positiva alta; dando la aceptación de la hipótesis específica 2. Por lo tanto, el control de inventarios se relaciona sustancialmente con la eficiencia operacional del personal de la Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Municipalidad Provincial de la Región Ucayali, Pucallpa 2025.

**Tabla 12**

*Resultados de la prueba de hipótesis específica 3.*

			Dimensión 3 proceso de compras	Variable 2 eficiencia operacional
Rho de Spearman	Dimensión 3 proceso de compras	Coefficiente de correlación	1	,407

	Sig. (bilateral)	.	,009
	N	40	40
Variable 2 eficiencia operacional	Coefficiente de correlación	,407	1
	Sig. (bilateral)	,009	.
	N	40	40

*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS.

**Interpretación.** Los resultados arrojaron un Sig. (bilateral) de 0,009 menor a 0.05, y el coeficiente de correlación de 0,407 positiva baja; dando la aceptación de la hipótesis específica 3. Por lo tanto, el proceso de compras se relaciona sustancialmente con la eficiencia operacional del personal de la Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Municipalidad Provincial de la Región Ucayali, Pucallpa 2025.

**Tabla 13**

*Resultados de la prueba de hipótesis específica 4*

			Dimensión 4 distribución de recursos	Variable 2 eficiencia operacional
Rho de Spearman	Dimensión 4 distribución de recursos	Coefficiente de correlación	1,000	,785
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Variable 2 eficiencia operacional	Coefficiente de correlación	,785	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

*Nota:* Elaborado según los datos procesados en el programa SPSS.

**Interpretación.** Los resultados arrojaron un Sig. (bilateral) de 0,000 menor a 0.05, y el coeficiente de correlación de 0,785 positiva alta; dando la aceptación de la hipótesis específica 4. Por lo tanto, la distribución de recursos se relaciona sustancialmente con la eficiencia operacional

del personal de la Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Municipalidad Provincial de la Región Ucayali, Pucallpa 2025.

#### **4.2. Discusión**

La investigación sobre la "Gestión Logística y la Eficiencia Operacional en la Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de una Municipalidad Provincial de la Región Ucayali 2025" ha revelado importantes hallazgos que se alinean con los antecedentes teóricos y estudios previos en el campo de la gestión logística.

Los resultados descriptivos muestran que el 60% de los trabajadores consideran que la relación entre la gestión logística y la eficiencia operacional es regular. Este hallazgo coincide con lo indicado por Reyes (2024), donde se concluye que la gestión logística tiene un impacto directo en la productividad empresarial. La regularidad en la percepción de la relación puede implicar que, aunque existen prácticas de gestión logística, aún hay espacio para la mejora, evidenciando la necesidad de mayores esfuerzos en la implementación de políticas que favorezcan esta relación.

Un 57.5% de los encuestados perciben que la planificación logística contribuye de manera regular a la eficiencia operacional. Esto se relaciona con la afirmación de Grant, Trautrim y Wong (2023), que destacan la importancia de gestionar el movimiento de materiales y la información asociada para mejorar la efectividad en la cadena de suministro. La regularidad observada sugiere que las prácticas de planificación podrían optimizarse, posiblemente a través de enfoques más sistemáticos y tecnológicos.

El hecho de que un 40% de los encuestados indicaran que el control de inventarios se relaciona de manera regular con la eficiencia operacional resalta una deficiencia en esta área crítica. Esto es similar a lo que menciona Sanchez (2022), donde se identifica una falta de control en las compras y la gestión de materiales, lo cual resulta en un abastecimiento tardío. La

implementación de un sistema de gestión de inventarios más riguroso podría ayudar a mejorar esta percepción y, en consecuencia, la eficiencia.

Tanto el 47.5% de los encuestados que creen que el proceso de compras por resultados y la distribución de recursos se relacionan de manera regular con la eficiencia operacional reflejan un patrón similar. Según Vidal e Izquierdo (2021), la optimización de la planificación y la cadena de suministro es clave para mejorar la eficiencia general. Esto sugiere que, si los procesos de compra y distribución se gestionan de manera más estratégica, podrían contribuir a un aumento en la eficiencia operacional.

Los hallazgos de Bustamante y Gómez (2024) subrayan que es fundamental identificar falencias y resaltar desafíos en la gestión empresarial para lograr una transformación efectiva. Esta idea se sostiene en nuestra investigación al observar que, aunque existen esfuerzos en la gestión logística, se necesita un enfoque continuo en la capacitación y la modernización para fomentar una cultura de eficiencia operativa.

Las definiciones de eficiencia ofrecidas por Slack, Brandon-Jones y Johnston (2020), enfatizando el máximo rendimiento con mínimos recursos, se ven reflejadas en la regularidad de la percepción de la eficiencia operativa en la subgerencia estudiada. Esto pone de manifiesto que, a pesar de ciertas capacidades, hay un camino por recorrer en la optimización de procesos para reducir costos y mejorar la calidad.

En conclusión, los resultados descriptivos de la investigación apuntan a una percepción predominante de una gestión logística y eficiencia operacional que requiere atención y mejora. La correlación entre teorías y los antecedentes respalda la necesidad de invertir en tecnología, capacitación y prácticas sistemáticas que puedan elevar el nivel de eficiencia en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de la municipalidad en estudio. Este enfoque no solo

beneficiará a la institución, sino que también habrá un impacto positivo en la comunidad a la que sirve.

Por otra parte, los resultados inferenciales de la investigación sobre la "Gestión Logística y la Eficiencia Operacional en la Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de una Municipalidad Provincial de la Región Ucayali 2025" proporcionan evidencias contundentes sobre la relación significativa entre las variables estudiadas. Cada uno de los hallazgos, tanto en términos de significancia estadística como de coeficientes de correlación, subraya la importancia de la gestión logística en la mejora de la eficiencia operacional.

La aceptación de la hipótesis general, con un valor de significancia (Sig. bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,989, sugiere una relación extremadamente fuerte y positiva entre la gestión logística y la eficiencia operacional. Este resultado se alinea con los hallazgos de Córdova (2022), quien también encontró una relación significativa entre la gestión de almacén y la eficiencia operativa, lo que refuerza la idea de que una gestión logística efectiva es esencial para la optimización de los servicios en la administración pública.

La hipótesis específica 1 muestra una correlación alta (0,972) y una significancia del 0,000, confirmando que la planificación logística es fundamental para la eficiencia operacional. Este hallazgo se correlaciona perfectamente con la teoría de Ruiz y Sánchez (2021), que menciona que la planificación y ejecución eficiente en la gestión logística municipal son cruciales para satisfacer las necesidades de la comunidad. La planificación adecuada no solo mejora la coordinación de recursos, sino que también puede conducir a una reducción de costos, aspecto destacado por Quiroa (2021).

Un coeficiente de correlación de 0,678 con un Sig. de 0,000 para la hipótesis específica 2 también indica una relación fuerte, aunque no tan alta como la planificación logística. Este

resultado es coherente con la investigación de Meregildo (2024), donde se valida una asociación significativa entre las variables. El control de inventarios es una parte esencial de la logística que impacta directamente la eficiencia operativa, tal como se observó en los resultados, por lo que su fortalecimiento podría contribuir a elevar aún más la eficiencia en la subgerencia.

La hipótesis específica 3 reveló una correlación positiva baja (0,407) con un Sig. de 0,009. Esto indica que, aunque existe una relación significativa, su intensidad es menor en comparación con la planificación y el control de inventarios. Esto concuerda con los hallazgos de Bustamante y Gómez (2024), que resaltan la necesidad de identificar falencias en los procesos de gestión, sugiriendo que una revisión de los procesos de compra podría ser necesaria para optimizar su impacto en la eficiencia.

Por último, la hipótesis específica 4, con un coeficiente de 0,785 y un Sig. de 0,000, muestra una correlación alta entre la distribución de recursos y la eficiencia operativa. Este resultado complementa las observaciones de Quiroa (2021), que enfatiza la capacidad de las organizaciones para crear valor a través de una gestión eficiente. La distribución adecuada de recursos es clave para maximizar el uso de los mismos y lograr una mejora continua.

En conclusión, los resultados inferenciales de la investigación evidencian de manera clara y contundente la relevancia de la gestión logística en la mejora de la eficiencia operacional en la Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Municipalidad Provincial de la Región Ucayali. A través de la aceptación de las hipótesis planteadas, se respalda la necesidad de continuar desarrollando capacidades en gestión logística, centrando esfuerzos en áreas como la planificación, control de inventarios, procesos de compra y distribución de recursos. Las teorías y antecedentes citados no solo refuerzan estos hallazgos, sino que también guían hacia acciones prácticas para

optimizar la eficiencia operativa en el sector público, con un enfoque que prioriza el valor para la comunidad.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- El 60% de los trabajadores clasifican la relación entre la gestión logística y la eficiencia operacional como regular, lo que sugiere un reconocimiento de que, aunque existen procesos logísticos, estos podrían no estar optimizados. Sin embargo, los hallazgos estadísticos, con un valor de significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,989, indican que la gestión logística tiene una relación muy fuerte con la eficiencia operacional. Esto refuerza la idea de que mejorar la gestión logística podría llevar a un aumento significativo en la eficiencia del personal en la subgerencia.
- El 57.5% de los encuestados ven la planificación logística como un factor de relación regular con la eficiencia operacional. La fuerte correlación (0,972) y la significancia (0,000) sugieren que una planificación logística efectiva es fundamental. La aceptación de la hipótesis específica 1 resalta la necesidad de incrementar y optimizar las prácticas de planificación en esta subgerencia, ya que su mejora podría resultar en un impacto positivo en la eficiencia operativa de los trabajadores.
- El 40% de los trabajadores perciben el control de inventarios como regular en su relación con la eficiencia operacional. A pesar de que la correlación de 0,678 y significancia de 0,000 indican que existe una relación positiva, esta no es tan fuerte como en otros aspectos analizados. Esto sugiere que es necesario mejorar los procesos de control de inventarios para maximizar su impacto en la eficiencia operacional, considerando que un manejo deficiente de inventarios puede afectar directamente la capacidad operativa del personal.

- El 47.5% de los encuestados opinan que el proceso de compras está relacionado de manera regular con la eficiencia operacional, mientras que el valor de correlación de 0,407 y una significancia de 0,009 indican una relación sustancial, aunque de menor intensidad. Este resultado sugiere la necesidad de revisar y optimizar el proceso de compras, para fortalecer su efecto positivo en la eficiencia operacional de la subgerencia, así como para identificar y solucionar posibles ineficiencias en esta área.
- El 47.5% de los trabajadores avalan que la distribución de recursos está relacionada de manera regular con la eficiencia operacional. La aceptación de la hipótesis específica 4, reforzada por un coeficiente de correlación de 0,785 y un Sig. de 0,000, indica que la distribución de recursos tiene un impacto notable en la eficiencia operativa. Esto sugiere que una gestión más eficiente en la distribución de recursos podría mejorar significativamente la capacidad operativa y los resultados en la subgerencia, impulsando así la eficiencia de los servicios ofrecidos.

## **5.2. Recomendaciones**

- Implementar programas de capacitación continua para los trabajadores en prácticas de gestión logística modernas, planificación, control de inventarios y procesos de compras. La formación permitirá a los empleados estar al tanto de las mejores prácticas y tecnologías que pueden optimizar sus funciones, mejorando así la eficiencia operativa.
- Invertir en sistemas tecnológicos que faciliten la gestión de inventarios, el control de compras y la planificación logística. El uso de software de gestión (ERP) que permita la automatización de procesos y el seguimiento en tiempo real de los recursos ayudará a reducir errores, aumentar la agilidad operativa y mejorar la toma de decisiones.

- Realizar un análisis exhaustivo de los procesos de compras actuales para identificar ineficiencias y establecer un protocolo mejorado. Esto puede incluir la diversificación de proveedores para evitar la dependencia de uno solo y asegurar el suministro oportuno de los materiales necesarios.
- Implementar indicadores de desempeño para cada área de la gestión logística, como la eficiencia en la planificación, el control de inventarios, y la eficacia en el proceso de compras y distribución de recursos. Estos indicadores ayudarán a monitorear y evaluar la efectividad de las acciones implementadas y permitirán realizar ajustes según sea necesario.
- Establecer canales de comunicación efectivos entre diferentes departamentos involucrados en la gestión logística y la operación de la subgerencia. Fomentar la colaboración y coordinación facilitará una respuesta más ágil a las necesidades operativas, optimizando el flujo de información y promoviendo una cultura de trabajo en equipo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Episteme.
- Ballou, R. H. (2020). *Business Logistics/Supply Chain Management: Planning, Organizing, and Controlling the Supply Chain* (6th ed.). Pearson Education.
- Banco Mundial. (2023). *Public sector logistics: Enhancing efficiency and reducing costs*. World Bank Group
- Barriga Quispe, A. L. (2020). *Gestión logística y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio UPT. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1596>
- Bisquerra, R. (2012). *Metodología de la investigación educativa* (2nd ed.). Editorial La Muralla.
- Bustamante-Roldán, J., y Gómez-García, S. (2024). La gestión empresarial y su repercusión en la eficiencia operativa de CNEL EP Unidad de Negocio Manabí. *Journal Scientific*. Vol.8 No.2. pp. 2383-2407. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.2383-2407>
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2021). *Operations and Supply Chain Management* (15va. ed.). McGraw-Hill Education.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & Supply Chain Management* (5th ed.). Pearson.
- Cordova, J. (2022). *Gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en una Sub Región de Salud, Piura 2022*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118753/Cordova\\_NJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118753/Cordova_NJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coyle, J. J., Langley, C. J., Gibson, B. J., & Novack, R. A. (2021). *Supply Chain Management: A Logistics Perspective* (11va. ed.). Cengage Learning.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4a. ed.). Sage Publications.

- De la Macorra, J. C. (2021). *Manuel de Metodología de la investigación*. Universidad Complutense de Madrid
- Espinoza, A. (2018). *Sistema de abastecimiento en las municipalidades del Perú*. Repositorio Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe>
- Fernández, J. (2022). *Gestión de la productividad laboral en el siglo XXI*. Revista de Gestión Empresarial, 12(4), 34-48.
- Foro Económico Mundial. (2024). *Global Competitiveness Report 2024: Logistics and Public Sector Efficiency*. World Economic Forum.
- Gómez, L. (2020). *Estrategias para la mejora del tiempo de respuesta en las organizaciones*. Journal of Business Efficiency, 15(2), 15-27.
- González, A. D., Aponte, B. J., González, A. J., & Vásquez, F. D. (2018). Procesos de negocio de la cadena de suministro avícola. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 479-495. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115014>.
- Grant, D. B., Trautrim, A., & Wong, C. Y. (2023). *Sustainable Logistics and Supply Chain Management* (3rd ed.). Kogan Page. <http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4493/1/Sustainable%20Logistics%20and%20Supply%20Chain%20Management.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2022). *Metodología de la investigación* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Características Económicas y Financieras de las Empresas en Perú - 2020*. INEI. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1947/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1947/libro.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Informe sobre la eficiencia operacional de los trabajadores en empresas públicas y privadas: Análisis de productividad y condiciones laborales*. INEI.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). *Estudio sobre la gestión logística y la eficiencia operativa en entidades públicas del Perú*. [https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Estudio\\_Gestion\\_Logistica\\_2023.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Estudio_Gestion_Logistica_2023.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Informe sobre la eficiencia logística y operativa en las municipalidades del Perú: Desafíos y perspectivas*. INEI.
- Jones, P., & Robinson, P. (2020). *Operations Management* (3rd ed.). Oxford University Press.
- Leeuw, F.L. (1996). Performance Auditing, New Public Management and Performance Improvement: Question and Answers, *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, vol. 9, núm. 2, pp. 92-102.
- Meregildo, C. (2024). *Gestión logística y productividad laboral de una entidad municipal de la región Lambayeque*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135617/Meregildo\\_SCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135617/Meregildo_SCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (2023). *Informe sobre eficiencia en la gestión logística en el sector público*. [https://www.mef.gov.pe/documents/10180/20845/Informe\\_Gestion\\_Logistica\\_2023.pdf](https://www.mef.gov.pe/documents/10180/20845/Informe_Gestion_Logistica_2023.pdf)
- Monczka, R. M., Handfield, R. B., Giunipero, L. C., & Patterson, J. L. (2020). *Purchasing and Supply Chain Management* (7th ed.). Cengage Learning.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2022). *Government at a glance 2022*
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). (2023). *Informe sobre la gestión logística y la eficiencia operativa en entidades públicas*.
- Pacheco, A. (2021). *Eficiencia operativa: La clave del éxito empresarial*. Editorial Universitaria.
- Palella, S., & Martins, F. (2013). *Metodología de la investigación cuantitativa* (3ª. ed.). Fedupel.
- Quiroa, M. (2021). Eficiencia operativa. Economipedia. <https://economipedia.com>

- Ramírez, M. (2019). *Control de costos: Un enfoque hacia la eficiencia empresarial*. Editorial Negocios Modernos.
- Reyes, C. (2024). *Gestión logística para mejorar la productividad en una Empresa comercializadora de artículos para el hogar*. (Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil). <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/2414/Gesti%20b3n%20log%20adstica%20para%20mejorar%20la%20productividad%20en%20una%20Empresa%20comercializadora%20de%20art%20adculos%20para%20el%20hogar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, A., & Sánchez, P. (2021). *Gestión logística en la administración pública local: Un enfoque integral para la eficiencia municipal*. Editorial Gestión Pública.
- Sanchez, L. (2022). *Modelo de gestión logística en el área de almacén para lograr la eficiencia operativa en la empresa Los Portales S.A. - Pimentel, 2019*. (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9124/S%20a1nchez%20Aguinaga%20Luis%20C%20a9sar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2018). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw Hill.
- Slack, N., Brandon-Jones, A., & Johnston, R. (2020). *Operations Management* (9th ed.). Pearson. [https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781292253992\\_A37370732/preview-9781292253992\\_A37370732.pdf](https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781292253992_A37370732/preview-9781292253992_A37370732.pdf)
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.
- Universidad Internacional de Valencia. (2021). Lean Logistics: qué es y por qué es eficiente. <https://www.universidadviu.com/pe/actualidad/nuestros-expertos/lean-logistics-que-es-y-por-que-es-eficiente>.
- Vidal, B., y Izquierdo, A. (2021). *Eficiencia Operacional en la Planificación de Procesos en la Empresa ETP Logística y Transportes S.A.S.* (Tesis de maestría, Universidad EAN). <http://hdl.handle.net/10882/10948>

Womack, J. P. and Jones, D. T. (1996). *Lean t wealth in your corporation*, Free Press, New York.

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: Gestión logística y la eficiencia operacional en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera se relaciona la gestión logística y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿De qué manera se relaciona la planificación logística y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el control de inventarios y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el proceso de compras y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la distribución de recursos y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar la relación que existe entre la planificación logística y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control de inventarios y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el proceso de compras y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la distribución de recursos y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La relación que existe entre la gestión logística y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025, es significativa.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> La relación que existe entre la planificación logística y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025, es significativa.</p> <p>La relación que existe entre el control de inventarios y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025, es significativa.</p> <p>La relación que existe entre el proceso de compras y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025, es significativa.</p> <p>La relación que existe entre la distribución de recursos y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali 2025, es significativa.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión logística Dimensiones: -Planificación logística. -Control de inventarios. -Proceso de compras. -Distribución de recursos.</p> <p><b>Variable 2:</b> Eficiencia operacional Dimensiones: -Utilización de recursos. -Productividad laboral. -Tiempo de respuesta. -Costos operativos</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Método de la investigación: Hipotético-deductivo</p> <p>Nivel de la investigación: No experimentar</p> <p>Diseño de la investigación: Descriptivo correlacional-transversal</p> <p>Población: Los 40 trabajadores de la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de la municipalidad provincial de Atalaya.</p>

Nota: Elaboración propia.

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA

Estimado(a) trabajador(a) municipal, a continuación, encontrará un cuestionario de 16 preguntas sobre la variable gestión logística. Cada pregunta tiene cuatro opciones, y le pedimos que elija una según su opinión sincera. Las respuestas se puntuarán de acuerdo a la siguiente escala: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

*INDICACIONES: Responder, marcando una (X) la respuesta que considere según su opinión.*

N°	Ítems/o reactivos	Puntuación				
		1	2	3	4	5
<b>Planificación Logística</b>						
01	¿Es frecuente que la planificación de recursos para las áreas y proyectos municipales coincida con las necesidades reales?					
02	¿Es frecuente que se cumplan los plazos programados por las áreas y proyectos municipales?					
03	¿Es frecuente recibir comentarios positivos de los ciudadanos con respecto a los servicios planificados a través de encuestas o canales oficiales?					
04	¿Es frecuente revisar la planificación logística para adaptarse a cambios en las áreas y proyectos municipales?					
<b>Control de Inventarios</b>						
05	¿Qué tan a menudo el nivel de inventario de suministros críticos cumple con las necesidades operativas de su área de trabajo?					
06	¿Qué tan a menudo la tasa de rotación de inventarios permite evitar desabastecimientos en su área de trabajo?					
07	¿Qué tan a menudo se identifican los inventarios obsoletos en su área de trabajo?					
08	¿Qué tan a menudo se actualiza el estado de los inventarios en su área de trabajo?					
<b>Proceso de Compras</b>						
09	¿Con qué regularidad los costos de adquisición de bienes y servicios se encuentran dentro del rango esperado según el presupuesto establecido?					
10	¿Con qué regularidad el tiempo de ciclo de compras permite cumplir con los plazos programados por las áreas y proyectos?					
11	¿Con qué regularidad el proceso de compras cumple con las normativas y regulaciones vigentes?					
12	¿Con qué regularidad se realizan evaluaciones formales del proceso de compras para identificar oportunidades de mejora?					
<b>Distribución de Recursos</b>						
13	¿En qué medida la distribución de recursos tanto bienes como servicios cumple eficientemente con los estándares solicitados por el área o proyecto municipales?					
14	¿En qué medida se cumplen los plazos de entrega de bienes y servicios previstos por el área o proyectos municipales?					
15	¿En qué medida la subgerencia de abastecimiento recibe comentarios positivos sobre la distribución de recursos?					
16	¿En qué medida la satisfacción de las áreas y proyectos municipales influye al planificar la distribución de recursos?					

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE EFICIENCIA OPERACIONAL

Estimado(a) trabajador(a) municipal, a continuación, le presentamos un cuestionario de 16 preguntas sobre la variable eficiencia operativa. Cada pregunta ofrece cuatro opciones, y le pedimos que elija una de acuerdo a su opinión sincera. Las respuestas se puntuarán según la siguiente escala: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

*INDICACIONES: Responder, marcando una (X) la respuesta que considere según su opinión.*

N°	Ítems/o reactivos	Puntuación				
		1	2	3	4	5
<b>Utilización de Recursos</b>						
01	¿Es frecuente que los recursos financieros se utilicen de manera eficiente en su área de trabajo?					
02	¿Es frecuente que los equipos y maquinaria disponibles se aprovechen con máxima eficiencia operativa?					
03	¿Es frecuente que el personal disponible sea suficiente para cubrir las tareas asignadas de manera eficiente?					
04	¿Es frecuente que se realicen revisiones para garantizar el uso eficiente de los recursos disponibles?					
<b>Productividad Laboral</b>						
05	¿Qué tan a menudo la producción por trabajador alcanza los niveles esperados en su área de trabajo?					
06	¿Qué tan a menudo su equipo de trabajo cumple con las metas establecidas por la municipalidad?					
07	¿Qué tan a menudo se minimizan los tiempos muertos para mejorar la eficiencia operativa?					
08	¿Qué tan a menudo se evalúa los niveles de productividad laboral para incrementar la eficiencia en el área de trabajo?					
<b>Tiempo de Respuesta</b>						
09	¿Con qué regularidad se cumple el tiempo de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos?					
10	¿Con qué regularidad se brinda la atención de emergencias dentro de los tiempos previstos?					
11	¿Con qué regularidad las solicitudes emitidas por los ciudadanos se resuelven de manera efectiva en el primer contacto?					
12	¿Con qué regularidad se ajustan los tiempos de respuesta para optimizar la atención al ciudadano?					
<b>Costos Operativos</b>						
13	¿En qué medida el costo por trabajador se considera dentro de los estándares establecidos por su área?					
14	¿En qué medida se monitorean y optimizan los costos de mantenimiento de la infraestructura municipal?					
15	¿En qué medida se analiza la relación costo-eficiencia en su área para mejorar su viabilidad?					
16	¿En qué medida se implementan estrategias de gestión para reducir costos operativos sin afectar la calidad del servicio?					

### Anexo 3. Validez del instrumento

#### Validador experto 1

#### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Doctor:** Chang Saldaña Jackie Frank

Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el título profesional de licenciada en administración y negocios internacionales.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA EFICIENCIA OPERACIONAL EN LA SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN UCAYALI 2025." y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Instrumentos de ambas variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



**Erika Delizeth Rodriguez Ojanama**  
DNI: 72274058

**“GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA EFICIENCIA OPERACIONAL EN LA SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN UCAYALI 2025.”**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Variable 1:</b>								
<b>Gestión logística</b>								
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
<b>Planificación logística</b>								
1	¿Es frecuente que la planificación de recursos para las áreas y proyectos municipales coincida con las necesidades reales?	X		X		X		N.A.
2	¿Es frecuente que se cumplan los plazos programados por las áreas y proyectos municipales?	X		X		X		N.A.
3	¿Es frecuente recibir comentarios positivos de los ciudadanos con respecto a los servicios planificados a través de encuestas o canales oficiales?	X		X		X		N.A.
4	¿Es frecuente revisar y actualizar la planificación logística para adaptarse a cambios en las áreas y proyectos municipales?	X		X		X		N.A.
<b>DIMENSIÓN 2:</b>								
<b>Control de inventarios</b>								
5	¿Qué tan a menudo el nivel de inventario de suministros críticos cumple con las necesidades operativas de su área de trabajo?	X		X		X		N.A.
6	¿Qué tan a menudo la tasa de rotación de inventarios permite evitar desabastecimientos en su área de trabajo?	X		X		X		N.A.
7	¿Qué tan a menudo se identifican y gestionan los inventarios obsoletos en su área de trabajo?	X		X		X		N.A.
8	¿Qué tan a menudo se supervisa y actualiza el estado de los inventarios en su área de trabajo?	X		X		X		N.A.
<b>DIMENSIÓN 3:</b>								
<b>Proceso de compras</b>								
9	¿Con qué regularidad los costos de adquisición de bienes y servicios se encuentran dentro del rango esperado según el presupuesto establecido?	X		X		X		N.A.

10	¿Con qué regularidad el tiempo de ciclo de compras permite cumplir con los plazos programados por las áreas y proyectos?	X		X		X		N.A.
11	¿Con qué regularidad el proceso de compras cumple con las normativas y regulaciones vigentes?	X		X		X		N.A.
12	¿Con qué regularidad se realizan evaluaciones formales del proceso de compras para identificar oportunidades de mejora?	X		X		X		N.A.
<b>DIMENSIÓN 4: Distribución de recursos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿En qué medida la distribución de recursos tanto bienes como servicios cumple eficientemente con los estándares solicitados por el área o proyecto municipales?	X		X		X		N.A.
14	¿En qué medida se cumplen los plazos de entrega de bienes y servicios previstos por el área o proyectos municipales?	X		X		X		N.A.
15	¿En qué medida la subgerencia de abastecimiento recibe comentarios positivos sobre la distribución de recursos?	X		X		X		N.A.
16	¿En qué medida la satisfacción de las áreas y proyectos municipales influye al planificar la distribución de recursos?	X		X		X		N.A.
<b>VARIABLE 2: Eficiencia operacional</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Utilización de recursos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Es frecuente que los recursos financieros se utilizan de manera eficiente en su área de trabajo?	X		X		X		N.A.
18	¿Es frecuente que los equipos y maquinaria disponibles se emplean con máxima eficiencia operativa?	X		X		X		N.A.
19	¿Es frecuente que el personal disponible sea suficiente para cubrir las tareas asignadas de manera eficiente?	X		X		X		N.A.
20	¿Es frecuente que se realicen revisiones para garantizar el uso eficiente de los recursos disponibles?	X		X		X		N.A.

<b>DIMENSIÓN 2: Productividad laboral</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	¿Qué tan a menudo la producción por trabajador alcanza los niveles esperados en su área de trabajo?	X		X		X	N.A.
22	¿Qué tan a menudo su equipo de trabajo cumple con las metas establecidas por la municipalidad?	X		X		X	N.A.
23	¿Qué tan a menudo se minimizan los tiempos muertos para mejorar la eficiencia operativa?	X		X		X	N.A.
24	¿Qué tan a menudo se evalúa los niveles de productividad laboral para incrementar la eficiencia en el área de trabajo?	X		X		X	N.A.
<b>DIMENSIÓN 3: Tiempo de respuesta</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	¿Con qué regularidad se cumple el tiempo de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos?	X		X		X	N.A.
26	¿Con qué regularidad la atención de emergencias se brinda dentro de los tiempos previstos?	X		X		X	N.A.
27	¿Con qué regularidad las solicitudes emitidas por los ciudadanos se resuelven de manera efectiva en el primer contacto?	X		X		X	N.A.
28	¿Con qué regularidad se analizan y ajustan los tiempos de respuesta para optimizar la atención al ciudadano?	X		X		X	N.A.
<b>DIMENSIÓN 4: Costos operativos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	¿En qué medida el costo por trabajador se considera dentro de los estándares establecidos por su área?	X		X		X	N.A.
30	¿En qué medida se monitorean y optimizan los costos de mantenimiento de la infraestructura municipal?	X		X		X	N.A.
31	¿En qué medida se analiza la relación costo-eficiencia en su área para mejorar su viabilidad?	X		X		X	N.A.
32	¿En qué medida se implementan estrategias de gestión para reducir costos operativos sin afectar la calidad del servicio?	X		X		X	N.A.

- ✓ <sup>1</sup>**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ✓ <sup>2</sup>**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ✓ <sup>3</sup>**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota.* Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones:** Si hay suficiencia aplicar el cuestionario.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

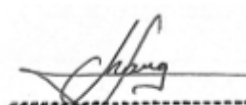
**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Admón. Chang Saldaña Jackie Frank

**DNI:** 41468801

**Correo electrónico institucional:** [Jackie\\_chang@unu.edu.pe](mailto:Jackie_chang@unu.edu.pe)

**Especialidad del validador:** Docente universitario con Doctorado en Administración.

07 de marzo del 2025



-----  
Dr. Admón. Chang Saldaña Jackie Frank  
DNI N° 41468801  
CPPe 2621468801  
ORCID 000-0002-1260-6355  
Docente Ordinario - FCEAyC-UNU

Dr. Admón. Chang Saldaña Jackie Frank  
DNI: 41468801

**REGISTRO NACIONAL DE  
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

<b>Graduado</b>	<b>Grado o Título</b>	<b>Institución</b>
<b>CHANG SALDAÑA, JACKIE FRANK DNI 41468801</b>	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA FISICA E INFORMATICA MATEMATICA FISICA E INFORMATICA  Fecha de diploma: 07/05/2007 Modalidad de estudios: -	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI PERU</b>
<b>CHANG SALDAÑA, JACKIE FRANK DNI 41468801</b>	BACHILLER EN EDUCACION SECUNDARIA  Fecha de diploma: 25/08/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI PERU</b>
<b>CHANG SALDAÑA, JACKIE FRANK DNI 41468801</b>	MAGISTER EN EVALUACION Y ACREDITACION DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION  Fecha de diploma: 18/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/09/2009 Fecha egreso: 28/11/2011	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI PERU</b>
<b>CHANG SALDAÑA, JACKIE FRANK DNI 41468801</b>	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN  Fecha de diploma: 21/06/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/08/2018 Fecha egreso: 21/09/2021	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI PERU</b>

Validador experto 2**CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Magíster:** Luciano Carlos Andrés Scattolon Huapaya

Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el título profesional de licenciada en administración y negocios internacionales.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA EFICIENCIA OPERACIONAL EN LA SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN UCAYALI 2025." y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Instrumentos de ambas variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



**Erika Delizeth Rodríguez Ojanama**  
DNI: 72274058

**\*GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA EFICIENCIA OPERACIONAL EN LA SUBGERENCIA DE  
ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES DE UNA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE LA REGIÓN UCAYALI 2025.\***

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>Variable 1:</b>								
<b>Gestión logística</b>								
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
<b>Planificación logística</b>								
		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	¿Es frecuente que la planificación de recursos para las áreas y proyectos municipales coincida con las necesidades reales?	X		X		X		N.A.
2	¿Es frecuente que se cumplan los plazos programados por las áreas y proyectos municipales?	X		X		X		N.A.
3	¿Es frecuente recibir comentarios positivos de los ciudadanos con respecto a los servicios planificados a través de encuestas o canales oficiales?	X		X		X		N.A.
4	¿Es frecuente revisar y actualizar la planificación logística para adaptarse a cambios en las áreas y proyectos municipales?	X		X			X	DEJAR SOLO UN VERBO A MEDIR
<b>DIMENSIÓN 2:</b>								
<b>Control de inventarios</b>								
5	¿Qué tan a menudo el nivel de inventario de suministros críticos cumple con las necesidades operativas de su área de trabajo?	X		X		X		N.A.
6	¿Qué tan a menudo la tasa de rotación de inventarios permite evitar desabastecimientos en su área de trabajo?	X		X		X		N.A.
7	¿Qué tan a menudo se identifican y gestionan los inventarios obsoletos en su área de trabajo?	X		X			X	DEJAR SOLO UN VERBO A MEDIR
8	¿Qué tan a menudo se supervisa y actualiza el estado de los inventarios en su área de trabajo?	X		X			X	DEJAR SOLO UN VERBO A MEDIR
<b>DIMENSIÓN 3:</b>								
<b>Proceso de compras</b>								
		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

9	¿Con qué regularidad los costos de adquisición de bienes y servicios se encuentran dentro del rango esperado según el presupuesto establecido?	X		X		X		N.A.
10	¿Con qué regularidad el tiempo de ciclo de compras permite cumplir con los plazos programados por las áreas y proyectos?	X		X		X		N.A.
11	¿Con qué regularidad el proceso de compras cumple con las normativas y regulaciones vigentes?	X		X		X		N.A.
12	¿Con qué regularidad se realizan evaluaciones formales del proceso de compras para identificar oportunidades de mejora?	X		X		X		N.A.
<b>DIMENSIÓN 4: Distribución de recursos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	¿En qué medida la distribución de recursos tanto bienes como servicios cumple eficientemente con los estándares solicitados por el área o proyecto municipales?	X		X		X		N.A.
14	¿En qué medida se cumplen los plazos de entrega de bienes y servicios previstos por el área o proyectos municipales?	X		X		X		N.A.
15	¿En qué medida la subgerencia de abastecimiento recibe comentarios positivos sobre la distribución de recursos?	X		X		X		N.A.
16	¿En qué medida la satisfacción de las áreas y proyectos municipales influye al planificar la distribución de recursos?	X		X		X		N.A.
<b>VARIABLE 2: Eficiencia operacional</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Utilización de recursos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
17	¿Es frecuente que los recursos financieros se utilizan de manera eficiente en su área de trabajo?	X		X			X	CORREGIR VERBO
18	¿Es frecuente que los equipos y maquinaria disponibles se emplean con máxima eficiencia operativa?	X		X			X	CORREGIR VERBO

19	¿Es frecuente que el personal disponible sea suficiente para cubrir las tareas asignadas de manera eficiente?	X		X		X		N.A.
20	¿Es frecuente que se realicen revisiones para garantizar el uso eficiente de los recursos disponibles?	X		X		X		N.A.
<b>DIMENSIÓN 2: Productividad laboral</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	¿Qué tan a menudo la producción por trabajador alcanza los niveles esperados en su área de trabajo?	X		X			X	CORREGIR VERBO
22	¿Qué tan a menudo su equipo de trabajo cumple con las metas establecidas por la municipalidad?	X		X		X		N.A.
23	¿Qué tan a menudo se minimizan los tiempos muertos para mejorar la eficiencia operativa?	X		X		X		N.A.
24	¿Qué tan a menudo se evalúa los niveles de productividad laboral para incrementar la eficiencia en el área de trabajo?	X		X		X		N.A.
<b>DIMENSIÓN 3: Tiempo de respuesta</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
25	¿Con qué regularidad se cumple el tiempo de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos?	X		X		X		N.A.
26	¿Con qué regularidad la atención de emergencias se brinda dentro de los tiempos previstos?	X		X			X	CORREGIR REDACCIÓN
27	¿Con qué regularidad las solicitudes emitidas por los ciudadanos se resuelven de manera efectiva en el primer contacto?	X		X		X		N.A.
28	¿Con qué regularidad se analizan y ajustan los tiempos de respuesta para optimizar la atención al ciudadano?	X		X			X	DEJAR SOLO UN VERBO A MEDIR
<b>DIMENSIÓN 4: Costos operativos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
29	¿En qué medida el costo por trabajador se considera dentro de los estándares establecidos por su área?	X		X		X		N.A.

30	¿En qué medida se monitorean y optimizan los costos de mantenimiento de la infraestructura municipal?	X	X	X	DEJAR SOLO UN VERBO A MEDIR
31	¿En qué medida se analiza la relación costo-eficiencia en su área para mejorar su viabilidad?	X	X	X	N.A.
32	¿En qué medida se implementan estrategias de gestión para reducir costos operativos sin afectar la calidad del servicio?	X	X	X	N.A.

- ✓ <sup>1</sup>**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ✓ <sup>2</sup>**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ✓ <sup>3</sup>**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota.* Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [ X ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Luciano Carlos Andrés Scattolon Huapaya

**DNI:** 46070198

**Correo electrónico institucional:** [luciano.scattolon@uwiener.edu.pe](mailto:luciano.scattolon@uwiener.edu.pe)

**Especialidad del validador:** Docencia Universitaria y gestión educativa / Administración de turismo

10 de marzo del 2025



Mg. Luciano Carlos Andrés Scattolon Huapaya  
DNI: 46070198

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
<b>SCATTOLON HUAPAYA, LUCIANO CARLOS ANDRES DNI 46070198</b>	BACHILLER EN ADMINISTRACION DE TURISMO  Fecha de diploma: 06/03/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU</b>
<b>SCATTOLON HUAPAYA, LUCIANO CARLOS ANDRES DNI 46070198</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE TURISMO  Fecha de diploma: 13/08/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU</b>
<b>SCATTOLON HUAPAYA, LUCIANO CARLOS ANDRÉS DNI 46070198</b>	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA  Fecha de diploma: 15/04/19 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matricula: 13/02/2017 Fecha egreso: 29/07/2018	<b>UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. PERU</b>

Validador experto 3**CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Magíster:** Jaime Ortiz Ramírez

Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el título profesional de licenciada en administración y negocios internacionales.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA EFICIENCIA OPERACIONAL EN LA SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN UCAYALI 2025." y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Instrumentos de ambas variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



**Erika Delizeth Rodríguez Ojanama**  
DNI: 72274058

**"GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA EFICIENCIA OPERACIONAL EN LA SUBGERENCIA DE  
ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES DE UNA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE LA REGIÓN UCAYALI 2025."**

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>2</sup>		Sugerencias
<b>Variable 1:</b>								
<b>Gestión logística</b>								
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
<b>Planificación logística</b>								
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Es frecuente que la planificación de recursos para las áreas y proyectos municipales coincida con las necesidades reales?	X		X		X		N.A.
2	¿Es frecuente que se cumplan los plazos programados por las áreas y proyectos municipales?	X		X		X		N.A.
3	¿Es frecuente recibir comentarios positivos de los ciudadanos con respecto a los servicios planificados a través de encuestas o canales oficiales?	X		X		X		N.A.
4	¿Es frecuente revisar y actualizar la planificación logística para adaptarse a cambios en las áreas y proyectos municipales?	X		X		X		N.A.
<b>DIMENSIÓN 2:</b>								
<b>Control de inventarios</b>								
5	¿Qué tan a menudo el nivel de inventario de suministros críticos cumple con las necesidades operativas de su área de trabajo?	X		X		X		N.A.
6	¿Qué tan a menudo la tasa de rotación de inventarios permite evitar desabastecimientos en su área de trabajo?	X		X		X		N.A.
7	¿Qué tan a menudo se identifican y gestionan los inventarios obsoletos en su área de trabajo?	X		X		X		N.A.
8	¿Qué tan a menudo se supervisa y actualiza el estado de los inventarios en su área de trabajo?	X		X		X		N.A.
<b>DIMENSIÓN 3:</b>								
<b>Proceso de compras</b>								
9	¿Con qué regularidad los costos de adquisición de bienes y servicios se encuentran dentro del rango esperado según el presupuesto establecido?	X		X		X		N.A.

10	¿Con qué regularidad el tiempo de ciclo de compras permite cumplir con los plazos programados por las áreas y proyectos?	X		X		X		N.A.
11	¿Con qué regularidad el proceso de compras cumple con las normativas y regulaciones vigentes?	X		X		X		N.A.
12	¿Con qué regularidad se realizan evaluaciones formales del proceso de compras para identificar oportunidades de mejora?	X		X		X		N.A.
<b>DIMENSIÓN 4:</b>								
<b>Distribución de recursos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿En qué medida la distribución de recursos tanto bienes como servicios cumple eficientemente con los estándares solicitados por el área o proyecto municipales?	X		X		X		N.A.
14	¿En qué medida se cumplen los plazos de entrega de bienes y servicios previstos por el área o proyectos municipales?	X		X		X		N.A.
15	¿En qué medida la subgerencia de abastecimiento recibe comentarios positivos sobre la distribución de recursos?	X		X		X		N.A.
16	¿En qué medida la satisfacción de las áreas y proyectos municipales influye al planificar la distribución de recursos?	X		X		X		N.A.
<b>VARIABLE 2:</b>								
<b>Eficiencia operacional</b>								
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
<b>Utilización de recursos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Es frecuente que los recursos financieros se utilizan de manera eficiente en su área de trabajo?	X		X		X		N.A.
18	¿Es frecuente que los equipos y maquinaria disponibles se emplean con máxima eficiencia operativa?	X		X		X		N.A.
19	¿Es frecuente que el personal disponible sea suficiente para cubrir las tareas asignadas de manera eficiente?	X		X		X		N.A.
20	¿Es frecuente que se realicen revisiones para garantizar el uso eficiente de los recursos disponibles?	X		X		X		N.A.

<b>DIMENSIÓN 2: Productividad laboral</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	¿Qué tan a menudo la producción por trabajador alcance los niveles esperados en su área de trabajo?	X		X		X	N.A.
22	¿Qué tan a menudo su equipo de trabajo cumple con las metas establecidas por la municipalidad?	X		X		X	N.A.
23	¿Qué tan a menudo se minimizan los tiempos muertos para mejorar la eficiencia operativa?	X		X		X	N.A.
24	¿Qué tan a menudo se evalúa los niveles de productividad laboral para incrementar la eficiencia en el área de trabajo?	X		X		X	N.A.
<b>DIMENSIÓN 3: Tiempo de respuesta</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	¿Con qué regularidad se cumple el tiempo de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos?	X		X		X	N.A.
26	¿Con qué regularidad la atención de emergencias se brinda dentro de los tiempos previstos?	X		X		X	N.A.
27	¿Con qué regularidad las solicitudes emitidas por los ciudadanos se resuelven de manera efectiva en el primer contacto?	X		X		X	N.A.
28	¿Con qué regularidad se analizan y ajustan los tiempos de respuesta para optimizar la atención al ciudadano?	X		X		X	N.A.
<b>DIMENSIÓN 4: Costos operativos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	¿En qué medida el costo por trabajador se considera dentro de los estándares establecidos por su área?	X		X		X	N.A.
30	¿En qué medida se monitorean y optimizan los costos de mantenimiento de la infraestructura municipal?	X		X		X	N.A.
31	¿En qué medida se analiza la relación costo-eficiencia en su área para mejorar su viabilidad?	X		X		X	N.A.
32	¿En qué medida se implementan estrategias de gestión para reducir costos operativos sin afectar la calidad del servicio?	X		X		X	N.A.

- ✓ <sup>1</sup>**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ✓ <sup>2</sup>**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ✓ <sup>3</sup>**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota.* Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones:** Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]


**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. JAIME ORTIZ RAMIREZ

**DNI:** 00129307

**Correo electrónico institucional:** [joratalaya@gmail.com](mailto:joratalaya@gmail.com)

**Especialidad del validador:** Administrador Colegido con Maestría en Gestión Pública.

13 de marzo del 2025



---

Mg. Jaime Ortiz Ramirez  
DNI: 00129307

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

### Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
<b>ORTIZ RAMIREZ, JAIME DNI 00129307</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION  Fecha de diploma: 10/02/2009 Modalidad de estudios: -	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI PERU</b>
<b>ORTIZ RAMIREZ, JAIME DNI 00129307</b>	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  Fecha de diploma: 22/12/03 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI PERU</b>
<b>ORTIZ RAMIREZ, JAIME DNI 00129307</b>	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  Fecha de diploma: 08/04/24 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 29/01/2024	<b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU</b>

## Anexo 4. Aprobación de comité de ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 14 de abril de 2025

Investigador(a)  
Erika Delizeth Rodríguez Ojanama  
**Exp. N°:0576-2025**

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA EFICIENCIA OPERACIONAL EN LA SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN UCAYALI 2025" con **fecha 09/04/2025**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Erika Delizeth Rodríguez Ojanama

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,


Raúl Antonio Rojas Ortega

Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
UPNW



## Anexo 5. Formato de consentimiento informado

 Universidad Norbert Wiener	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-068	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

**CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA**

**Título de proyecto de investigación** : "GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA EFICIENCIA OPERACIONAL EN LA SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN UCAYALI 2025."

**Investigadores** : Rodríguez Ojanama Erika Delizeth  
**Institución(es)** : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA EFICIENCIA OPERACIONAL EN LA SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN UCAYALI 2025." de fecha 09/04/2025 y versión 02. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

**I. INFORMACIÓN**

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es determinar relación que existe entre la gestión logística y la eficiencia operacional de los trabajadores en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad provincial de la región Ucayali, su ejecución aportará al cuerpo académico de conocimientos en varias áreas claves de la gestión pública. Además, permitirá optimizar los procesos de abastecimiento y servicios auxiliares, lo que se traducirá en una reducción de costos, una mejora en la calidad del servicio y una mayor satisfacción de los ciudadanos. Los hallazgos facilitarán el desarrollo de estrategias para gestionar de manera más efectiva los recursos y coordinar las actividades de abastecimiento y servicios auxiliares.


**Duración del estudio (meses):** 6 meses

**N° esperado de participantes:** 40 participantes

**Criterios de Inclusión y exclusión:** En este estudio solo participaran trabajadores mayores de edad que laboran en la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de una municipalidad, no participaran trabajadores que no pertenezcan a dicha área.

**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Se realizará un estudio a una población de 40 trabajadores de la subgerencia de abastecimiento y servicios auxiliares de la municipalidad provincial de atalaya.
- La técnica para la recolección de información será mediante encuestas; esta es una técnica que nos permitirá obtener información de un grupo de personas a través de un cuestionario estructurado, permitiendo recoger opiniones, actitudes o características de los encuestados.
- El cuestionario contara con 16 preguntas por cada variable

 Universidad Norbert Wiener	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-068	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

La encuesta puede demorar unos 15 minutos máximo por persona.

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

**Riesgos:** Su participación en el estudio es muy importante; por ello, buscamos garantizar que usted se sienta cómodo y conforme durante el desarrollo de la encuesta. En el caso que tenga alguna preocupación por la interpretación de sus respuestas, le garantizamos el respeto irrestricto de la confidencialidad y el anonimato de la información. Asimismo, de acuerdo con principios éticos y normativas vigentes, se rechaza categóricamente cualquier forma de intimidación, presión o discriminación hacia los participantes, promoviendo un ambiente seguro, voluntario y libre de represalias.

**Beneficios:** Si bien no se otorgarán beneficios económicos por su participación, su contribución es valiosa para mejorar el conocimiento sobre la relación entre la gestión logística y la eficiencia operacional en la administración pública local. Los resultados podrán aportar a la mejora de procesos institucionales. En ese sentido, se brindará la oportunidad de expresar libremente su percepción, bajo condiciones de confidencialidad y respeto ético. Como reconocimiento a su participación, al finalizar la investigación se compartirán los principales hallazgos, y se ofrecerán un informe sobre la mejora de la gestión pública, si así lo desean.


**Costos e incentivos:** La participación en este estudio no genera ningún costo económico para usted. Tampoco se otorgarán incentivos monetarios ni materiales por su colaboración. No obstante, su participación es altamente valorada, ya que contribuye al desarrollo de conocimiento útil para el fortalecimiento de la gestión pública local. Se le agradece sinceramente el tiempo y disposición brindados para completar esta encuesta de manera voluntaria.

**Confidencialidad:** La información recolectada en este estudio es de carácter personal y será manejada con estricta confidencialidad, garantizando la protección de su identidad. Los resultados del estudio se presentarán de manera agregada, sin incluir datos que puedan identificar a los participantes. Además, los datos obtenidos no serán divulgados a ninguna persona ajena al equipo de investigación y se mantendrán en estricta reserva durante todo el proceso de análisis y publicación.

**Derechos del participante:** La participación en este estudio es completamente voluntaria. Usted tiene el derecho de negarse a participar o retirarse en cualquier momento, sin necesidad de justificar su decisión. En caso de retiro, no se le aplicará ninguna penalización ni afectará sus beneficios o derechos como trabajador. Asimismo, su decisión de no participar o retirarse no tendrá ninguna influencia en la estructura ni en las modificaciones de su área de trabajo. Si decide retirarse, puede hacerlo en cualquier etapa del estudio, comunicándose con el equipo de investigación para asegurar que se respete su decisión y se protejan sus derechos.

**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal: Erika Delizeth Rodriguez Ojanama, con numero de celular 951981354 y correo electrónico [a2013100349@uwiener.edu.pe](mailto:a2013100349@uwiener.edu.pe)

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica: Dr. Raúl Antonio Rojas Ortega, presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener, email: [comite\\_etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite_etica@uwiener.edu.pe)

 Universidad Norbert Wiener	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA</b>	
	<b>CÓDIGO:</b> UPNW-EES-FOR-068	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

## II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

\_\_\_\_\_  
**Nombre participante:**

**DNI:**

Fecha: (dd/mm/aaaa)

\_\_\_\_\_  
**Nombre investigador:**

**DNI:**

Fecha: (dd/mm/aaaa)

\_\_\_\_\_  
**Nombre testigo o representante**

**legal:**

**DNI:**

Fecha: (dd/mm/aaaa)

*Nota: La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.*

## Anexo 6. Carta de Aprobación de la institución para la recolección de datos



*"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"*

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **ADOLFO AVILA FLORES**, identificado con DNI N°**70756942**, en mi calidad de **SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS**, de la Municipalidad Provincial de Atalaya con RUC N° 20171714371, ubicado en Calle Rioja N° 659 – Raimondi – Atalaya – Ucayali, otorgo la siguiente autorización:

A la señora **ERIKA DELIZETH RODRIGUEZ OJANAMA**, identificado con DNI N°**72274058** de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada Norbert Wiener que realiza la investigación titulada **"GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA EFICIENCIA OPERACIONAL EN LA SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN UCAYALI 2025."** para que se le proporcione la información necesaria y se autorice la difusión de los resultados obtenidos con la finalidad de desarrollar su investigación con fines académicos.

Indicar si representante autoriza:

( ) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la institución o

(x) Mencionar el nombre de la institución.

Atalaya, 30 de enero del 2025

Atentamente:

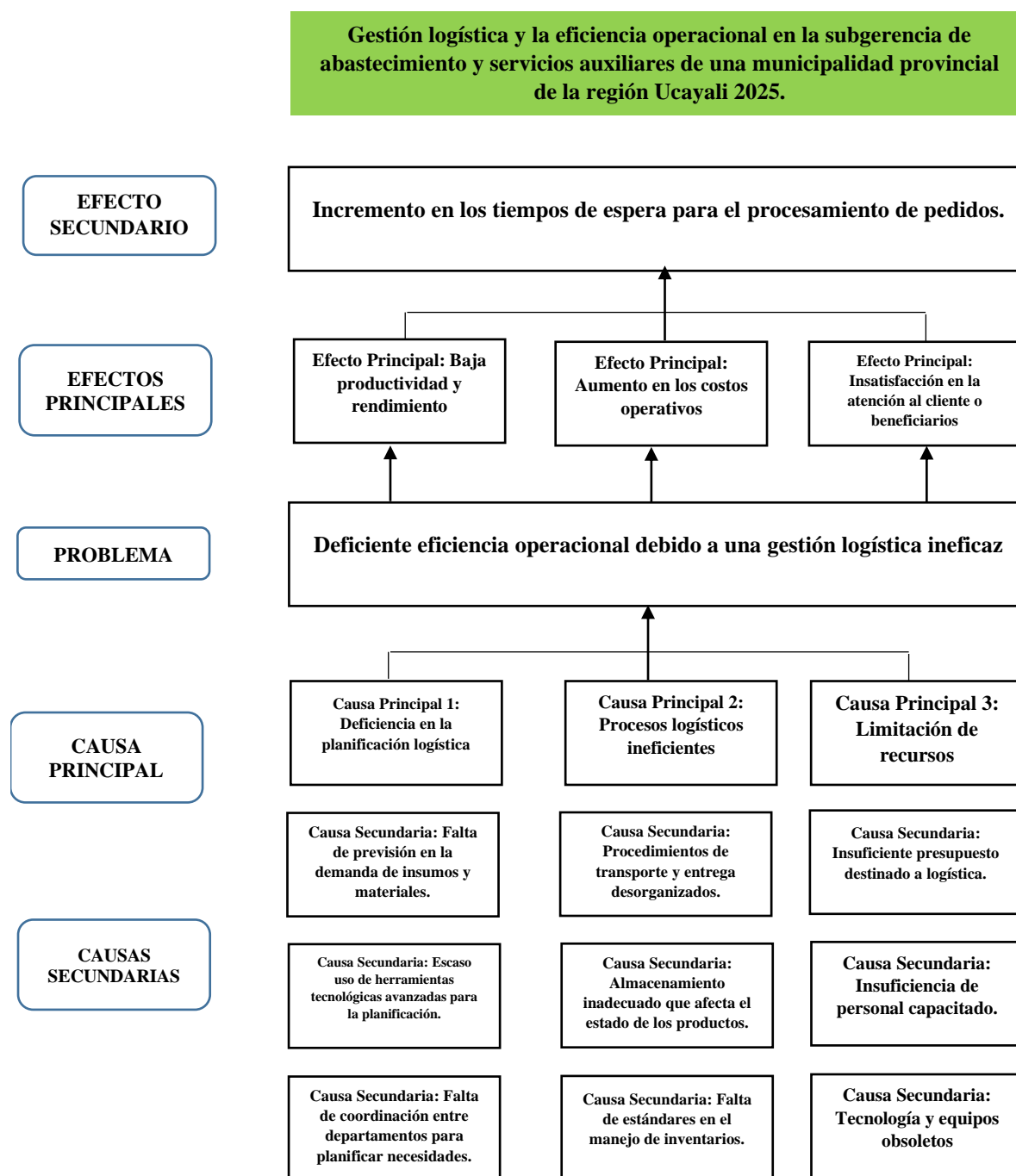


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ATALAYA  
ADOLF. ADOLFO AVILA FLORES  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

*Con Trabajo y Esfuerzo Lograremos el Desarrollo...!*

Calle Rioja N° 659    municatlaya@municatlaya.gob.pe    www.municatlaya.gob.pe    Municipalidad provincial de atalaya oficial

## Anexo 7. Árbol de problemas



## Anexo 8. Informe del asesor de Turnitin



Página 1 de 87 - Portada

Identificador de la entrega trn:old::14912:561369704

# Erika Rodriguez

## 26-02-TESIS Version Final Erika Rodriguez - actual.docx

Universidad Wiener

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:old::14912:561369704

Fecha de entrega

26 feb 2026, 6:41 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

26 feb 2026, 6:46 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

26-02-TESIS Version Final Erika Rodriguez - actual.docx

Tamaño del archivo

5.2 MB

81 páginas

10.589 palabras

61.609 caracteres



Página 1 de 87 - Portada

Identificador de la entrega trn:old::14912:561369704




## 14% Similitud general

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

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 2%  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 lo revise.



## Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 2%  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.

<b>1</b>	Internet	apirepositorio.unu.edu.pe	2%
<b>2</b>	Internet	es.scribd.com	1%
<b>3</b>	Internet	repositorio.continental.edu.pe	1%
<b>4</b>	Internet	repositorio.unu.edu.pe	<1%
<b>5</b>	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
<b>6</b>	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
<b>7</b>	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
<b>8</b>	Internet	hdl.handle.net	<1%
<b>9</b>	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
<b>10</b>	Trabajos entregados	Universidad Tecnológica del Peru on 2025-12-13	<1%
<b>11</b>	Internet	repositorio.unsaac.edu.pe	<1%





12	Internet	repositorio.uancv.edu.pe	<1%
13	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-07-31	<1%
14	Internet	repositorio.unjbg.edu.pe	<1%
15	Internet	www.coursehero.com	<1%
16	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
17	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-02-19	<1%
18	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-07-05	<1%
19	Internet	repositorio.une.edu.pe	<1%
20	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2025-07-20	<1%
21	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-12-04	<1%
22	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	<1%
23	Trabajos entregados	Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC on 2024-12-30	<1%
24	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2021-07-31	<1%
25	Internet	repositorio.upt.edu.pe	<1%



26	Internet	repositorio.usanpedro.edu.pe	<1%
27	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
28	Internet	repositorio.caen.edu.pe	<1%
29	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-11-26	<1%
30	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2025-05-30	<1%
31	Internet	cdn.www.gob.pe	<1%
32	Internet	polodelconocimiento.com	<1%
33	Publicación	Quispe Apaza, Ignacio Jose. "Competencias digitales y desempeño académico en I...	<1%
34	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-03	<1%
35	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-10-22	<1%
36	Trabajos entregados	Universidad San Ignacio de Loyola on 2025-08-31	<1%
37	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%
38	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-11-16	<1%
39	Trabajos entregados	Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle on 2026-02-18	<1%



40	Internet	rei.iteso.mx	<1%
41	Internet	repositorio.unsch.edu.pe	<1%
42	Trabajos entregados	Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC on 2023-01-25	<1%
43	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-02	<1%
44	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2026-01-02	<1%
45	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2026-01-13	<1%
46	Internet	docshare.tips	<1%
47	Internet	repositorio.unitec.edu	<1%
48	Trabajos entregados	uwiener on 2025-03-04	<1%
49	Internet	www.elsevier.es	<1%
50	Internet	www.repositorio.unu.edu.pe	<1%
51	Internet	www3.gobiernodecanarias.org	<1%






# 14% Similitud general

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

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 2%  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.

## Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 2% 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	apirepositorio.unu.edu.pe	2%
2	Internet	es.scribd.com	1%
3	Internet	repositorio.continental.edu.pe	1%
4	Internet	repositorio.unu.edu.pe	<1%
5	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
8	Internet	hdl.handle.net	<1%
9	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2025-12-13	<1%
11	Internet	repositorio.unsaac.edu.pe	<1%