



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Procesos Logísticos Oficina de Abastecimiento y  
Servicios Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.**

**Lima 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Karla Elena Del Milagro Seminario Meléndez**

**ASESOR:**

**Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Control Administrativo**

**PERÚ - 2015**

---

Dr. Edwin Martinez López  
Presidente

---

Dr. Mildred Jénica Ledesma Cuadros  
Secretario

---

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont  
Vocal

### **Dedicatoria**

Con cariño a mis padres, quienes me guiaron por el buen camino, a toda mi familia, por el apoyo y comprensión que me han brindado en toda mi vida, logrando ser la profesional que tanto anhelaban.

### **Agradecimiento**

A mi familia que fue mi fuente de apoyo constante e incondicional en toda mi vida; y en especial quiero expresar mi más grande agradecimiento a mi madre que sin su ayuda hubiera sido imposible culminar mi profesión.

### **Declaración Jurada**

Yo Karla Elena Del Milagro Seminario Meléndez, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 02664299, con la tesis titulada Procesos logísticos oficina de abastecimiento y servicios Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Lima 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de abril de 2016

Firma.....

Karla Elena Del Milagro Seminario Meléndez

DNI: 02664299

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Procesos logísticos oficina de abastecimiento y servicios Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Lima 2015”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

**Índice**

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	20
1.2.1 Variable 1. Procesos Logísticos	20
1.2.2 Marco Conceptual	46
1.3 Justificación	45
1.4. Problema	49
1.5 Hipótesis	52
1.6 Objetivos	53
<b>II MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	55

2.2	Operacionalización de variables	55
2.3	Metodología	56
2.4	Tipo de estudio	56
2.5	Diseño	57
2.6	Población, muestra y muestreo	58
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	60
2.8	Métodos de análisis de datos	61
2.9	Aspectos éticos	64
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	66
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	71
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	74
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	77
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	79
 <b>ANEXOS</b>		
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	83
	Anexo 2. Instrumentos	85
	Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	88
	Anexo 4. Base de datos	91
	Anexo 5. Autorización	93
	Anexo 6. Artículo Científico	94



**Lista de tablas**

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable procesos logísticos	55
Tabla 2	Relación de Validadores	62
Tabla 3	Confiabilidad Cuestionario de Procesos Logísticos	63
Tabla 4	Procesos logísticos	66
Tabla 5	Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios	67
Tabla 6	Ejecución de la programación anual	68

**Lista de figuras**

		<b>Página</b>
Figura 1	Procesos logísticos	66
Figura 2	Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios	67
Figura 3	Ejecución de la programación anual	68
Figura 4	Importancia de las dimensiones en los Procesos Logísticos	69

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general describir el nivel de eficiencia que existe en los procesos logísticos según el personal administrativo de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Año 2015, la muestra censal considero toda la población, en los cuales se ha empleado la variable: Procesos Logísticos.

El método empleado en la investigación fue el inductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el cuestionario sobre procesos logísticos el cual estuvo constituido por 23 preguntas, en la escala de Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), que brindó información acerca de los procesos logísticos, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones (contrataciones de bienes y servicios, ejecución de la programación anual de contrataciones), cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente

La investigación concluye los procesos logísticos, según los especialistas de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encontró en un nivel de eficiente en un 50%, seguido de regular en un 36.7% e ineficiente un 13.3%. Así mismo, respecto a los procesos logísticos, la ejecución de la programación presupuestal representa un 53% de importancia respecto a las contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios que representa un 47%.

**Palabras clave:** Procesos Logísticos

## **Abstract**

This research has the overall objective to describe the level of efficiency that exists in the logistics processes according to the administrative staff of the purchasing and Ministry of Justice and Human Rights services. 2015 census shows the population think, where we have used the variable: Processes Logistics.

The method used in the research was the inductive. This research used for its intended purpose non-experimental design descriptive level of transactional court, which collected information over a specific period, which was developed by applying the questionnaire on logistics processes which consisted of 23 questions, the Likert scale (strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree), which provided information about logistics processes through the evaluation of its various dimensions (procurement of goods and services, implementation of the hiring annual programming), whose results are presented graphically and textually.

The research concludes logistics processes, experts supply unit and Ministry of Justice and Human Rights Service, was found in an efficient level of 50%, followed regular in 36.7% and 13.3% inefficient .. Also, regarding logistic processes, the implementation of the programming budget represents a 53% of importance with respect to procurements of goods or services representing 47%.

***Keywords:*** Logistics Processes