



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**GESTIÓN OPERATIVA Y SU RELACIÓN CON EL LOGRO DE METAS EN
LA SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE MAYNAS AÑO 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR: PEDRO GERARDO SICCHAR SILVA

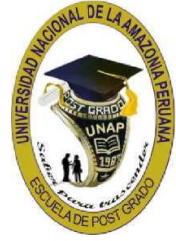
ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2024



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**GESTIÓN OPERATIVA Y SU RELACIÓN CON EL LOGRO DE METAS EN
LA SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE MAYNAS AÑO 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR: PEDRO GERARDO SICCHAR SILVA

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2024



UNAP

Escuela de Postgrado
"Oficina de Asuntos
Académicos"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°035-2024-OAA-EPG-UNAP

En Iquitos en la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) a los veintidos días del mes de marzo de 2024 a las 11:00 a.m, se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada "**GESTIÓN OPERATIVA Y SU RELACIÓN CON EL LOGRO DE METAS EN LA SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS AÑO 2019**", aprobado con Resolución Directoral N°0395-2024-EPG-UNAP, presentado por el egresado **PEDRO GERARDO SICCHAR SILVA**, para optar el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°1299-2023-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Dr.	(Presidente)
Econ. Víctor Linares Pezo, Mtro.	(Miembro)
Ing. Christian Alfredo Arévalo Jesús, Mtro.	(Miembro)

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: Satisfactoriamente

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis ha sido: Aprobado con calificación Buena.

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 12:15 del veintidos de marzo de 2024; con lo cual, se le declara al sustentante Apto, para recibir **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**.

Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Dr.
Presidente

Econ. Víctor Linares Pezo, Mtro.
Miembro

Ing. Christian Alfredo Arévalo Jesús, Mtro.
Miembro


Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Los Rosales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú
Celular: 953 664 439 - 956 875 744 Correo electrónico: postgrado@unapiquitos.edu.pe www.unapiquitos.edu.pe



TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 22 DE MARZO DEL
2024, EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD
DE IQUITOS-PERÚ



.....
ECON. JORGE LUIS ARRUE FLORES, DR.
PRESIDENTE



.....
ECON. VICTOR LINARES PEZO, MTRO.
MIEMBRO



.....
ING. CHRISTIAN ALFREDO AREVALO JESUS, MTRO.
MIEMBRO



.....
ECON. CARLOS HERNAN ZUMAETA VASQUEZ, DR.
ASESOR

NOMBRE DEL TRABAJO

**EPG_MAESTRÍA_TESIS_SICCHAR SILVA
PEDRO GERARDO (2da rev).pdf**

AUTOR

PEDRO GERARDO SICCHAR SILVA

RECuento DE PALABRAS

11569 Words

RECuento DE CARACTERES

61244 Characters

RECuento DE PÁGINAS

46 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

777.1KB

FECHA DE ENTREGA

May 3, 2023 10:39 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 3, 2023 10:39 AM GMT-5

● **21% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Dedico esta tesis a mis padres Luis Sicchar y Cenith Silva, quienes me enseñaron a luchar por mis sueños y creyeron en mí, a mi esposa María quien me impulsa a seguir y está conmigo en mis situaciones difíciles y de éxitos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser luz y guía en mi vida, brindándome la sabiduría para lograr con éxito cada una de mis metas propuestas, de igual manera a mi familia por la paciencia y soporte brindado en momentos difíciles.

También, a mis docentes por el apoyo con su conocimiento y dirección y a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Maynas, quienes me permitieron realizar el proceso investigativo dentro de su Institución.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	8
1.3. Definición de términos básicos	20
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	23
2.1 Variables y su operacionalización	23
2.2 Formulación de la hipótesis	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de la investigación	26
3.2. Población y muestra	27
3.3. Técnicas e instrumentos	27
3.4. Procedimientos de recolección de datos	28
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	28
3.6. Aspectos éticos	28
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	29
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	39
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	41
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	43
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	44
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS	47
1. Matriz de consistencia	
2. Matriz de operacionalización de variables	
3. Instrumentos de recolección de datos	
4. Estadística complementaria	
5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación	

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1 Gestión operativa en la Sub Gerencia de Logística	29
Tabla 2 Operaciones para la adquisición de bienes	30
Tabla 3 Operaciones para servicios generales	31
Tabla 4 Operaciones para el almacenaje	32
Tabla 5 Logro de metas del personal en la Sub Gerencia de Logística	33
Tabla 6 Sistema de adquisición de bienes actualizado y vigente	34
Tabla 7 Servicios generales adecuado y oportunos	35
Tabla 8 Custodiar y atender los bienes ingresados al almacén	36
Tabla 9 Prueba de normalidad de datos recolectados	37
Tabla 10 Relación entre la gestión operativa y el logro de metas de la Sub Gerencia de Logística	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico 1. Gestión operativa en la Sub Gerencia de Logística	29
Gráfico 2. Operaciones para la adquisición de bienes	30
Gráfico 3. Operaciones para servicios generales	31
Gráfico 4. Operaciones para el almacenaje	32
Gráfico 5. Logro de metas del personal en la Sub Gerencia de Logística	34
Gráfico 6. Sistema de adquisición de bienes actualizado y vigente	35
Gráfico 7. Servicios generales adecuados y oportunos	36
Gráfico 8. Custodiar y atender los bienes ingresados al almacén	37

RESUMEN

El desarrollo del estudio estuvo centrado en la determinación de la relación entre la gestión operativa y el logro de metas de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019. La cual fue ejecutada bajo el lineamiento aplicado, describiendo y correlacionando las variables a través de un procedimiento estadístico no experimental. Se tomó a 19 directivos como principales informantes del comportamiento de las variables, se desarrolló una encuesta a la muestra tomada, tomando un cuestionario para el registro de su respuesta ante los ítems presentados. Dado ello, el trabajo concluyó que, la gestión operativa a cargo de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas es deficiente, ello debido que el área responsable no viene cumpliendo con los procedimientos y responsabilidades que demanda cada uno de los puestos de trabajo inmersos en ella. Asimismo, se determina que el logro de metas del personal en la Sub Gerencia de Logística de la MPM es bajo, ello debido que no se viene cumpliendo con metas relacionadas a la adquisición de bienes y servicios generales, así como para cumplir el adecuado almacenamiento de los bienes ingresados al almacén. Por último, se determina que la gestión operativa se relaciona significativamente con el logro de metas de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, en el año 2019, la cual ha sido corroborada por un coeficiente de correlación de 0,941 y un índice de significancia de 0,000.

Palabras clave: Gestión operativa, logro de metas, logística.

ABSTRACT

The development of the study was focused on determining the relationship between operational management and the achievement of goals of the Logistics Sub-Management in the Provincial Municipality of Maynas, year 2019. Which was executed under the applied guideline, describing and correlating the variables through a non-experimental statistical procedure. 19 managers were taken as main informants of the behavior of the variables, a survey was developed to the sample taken, taking a questionnaire to record their response to the items presented. Given this, the work concluded that the operational management in charge of the Logistics Sub-Management in the Provincial Municipality of Maynas is deficient, due to the fact that the responsible area has not been complying with the procedures and responsibilities demanded by each of the positions of I work immersed in it. Likewise, it is determined that the achievement of staff goals in the MPM Logistics Sub-Management is low, due to the fact that goals related to the acquisition of general goods and services have not been met, as well as to comply with the adequate storage of the goods entered the warehouse. Finally, it is determined that the operational management is significantly related to the achievement of goals of the Logistics Sub-Management in the Provincial Municipality of Maynas, in the year 2019, which has been corroborated by a correlation coefficient of 0.941 and an index of significance of 0.000.

Keywords: Operational management, goal achievement, logistics.

INTRODUCCIÓN

La gestión de las operaciones, que es comprendida como la gestión de las actividades y tareas del día a día de una organización, de ahí la importancia que tiene gran importancia su eficiente ejecución, de lo contrario no se logrará con las metas internas. Es de utilidad señalar que la gestión operativa es el motor de una organización, por lo que es muy probable que existen una serie de falencia en su desarrollo ocasionadas por la falta de control o supervisión a las funciones del personal (Celle, Sotomarino, y Ugarte, 2011).

En la administración pública, la gestión operativa comprende el conjunto de acciones para el desarrollo de programas y servicios en beneficio de la población, en cuanto a ello Zapata (2016) considera que los principales problemas que dificulta la gestión operativa, se centran en la falta de herramientas y el bajo potencial del personal para comprender y utilizara adecuadamente los instrumentos administrativos, dilatando muchas veces las acciones a desarrollar por el personal, y dificultado sobre todo las metas organizacionales, generándose de tal forma un mal servicio.

En el Perú se evidencia una problemática latente, que, a pesar de impulsar reformas administrativas en las entidades públicas para garantizar el cumplimiento de tareas estatales, el estado peruano no ha creado lineamientos o “cambios integrales de gestión operativa para abordar las debilidades estructurales del aparato estatal y la ausencia de una organización sistemática tanto estratégica como operativamente” (Celle, Sotomarino, y Ugarte, 2011, p. 11).

Por otro lado, en nuestro país, se ha evidenciado a través de diversas investigaciones la falta de capacidad de los funcionarios públicos para gestionar, dificultado muchas veces el eficiente desempeño de las entidades públicas, ante ello, Apaza (2018) muestra en su investigación que el logro de las metas instituciones se debe claramente a la mala gestión operativa de los gerentes de área, es decir muchas veces la deficiente planificación y

organización de las tareas a desarrollar en el área, ocasiona que estas sean poco entendidas por el personal, limitando así el logro de sus metas.

Centrándose en la situación local de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, se ha observado cierta problemática en cuanto a la gestión operativa, principalmente por que estas no están siendo planificadas adecuadamente, es decir los objetivos del área muchas veces no son claras y confunden al personal, haciendo en ocasiones otras actividades que a lo largo son observada por otras áreas, además no se establecen parámetros de control de las que el personal pueda basarse para desarrollar sus funciones, a lo que se presume también es todo esto se debe a la mala comunicación que utilizan los directivos, situación que ha venido dificultado al desarrollo y logro de las metas del personal, evidenciadas en corto y largo plazo; asimismo cabe señalar que dicha falencias afecta a otras áreas.

Por lo que se regenera un círculo problemático en cuanto a la gestión de las operaciones, pues como ya se había mencionado anteriormente, el manejo de las operaciones agrupa todo lo relaciona con el desarrollo de las actividades del personal y si esta no está siendo bien gestionada pues perjudicará principalmente a sus metas tanto personales como institucionales. Por tanto, motivo se pretende analizar cada una de las variables para luego establecer le relación existente entre ellas.

Es así que tras todo lo mencionado anteriormente, se formula como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión operativa y el logro de metas de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019?; estableciéndose así mismo las preguntas específicas: ¿Cómo se desarrolla la gestión operativa en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019?; ¿Cuál es el nivel de logro de metas del personal en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019?

Dado ello, se establece como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión operativa y el logro de metas de la Sub Gerencia de Logística en la

Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019; estableciéndose asimismo objetivos específicas: Evaluar el desarrollo de la gestión operativa en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019; Identificar el nivel de logro de metas del personal en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019.

Esta investigación ayudó a los directivos a entender mejor cómo pueden mejorar sus procesos operativos para lograr los objetivos que tienen para la municipalidad. Esto les ayudó a determinar qué áreas necesitan mejoras y cómo pueden abordar estas mejoras para asegurar que la municipalidad alcance sus metas. Además, la investigación académica también es importante para la comunidad educativa, ya que les ayudó a comprender mejor cómo los procesos operativos afectan a la toma de decisiones y a la eficiencia de la municipalidad. Esta comprensión pudo ayudarles a desarrollar programas académicos que ayuden a los estudiantes a entender mejor la importancia de la gestión operativa y el logro de metas. En definitiva, esta investigación también es de gran importancia para futuras investigaciones. Esto ayudó a los investigadores a comprender mejor qué estrategias funcionan mejor para la gestión operativa de una municipalidad, y esto les ayudará a desarrollar mejores estrategias y técnicas para las futuras investigaciones.

Por otro lado, cabe recalcar que la presente investigación fue viable, pues se contó con personal que contribuyó en el estudio, además que se contó con los recursos materiales y financieros necesarios para su desarrollo, asimismo, se obtuvo la colaboración plena de los directivos para proporcionar información vital, que fue plasmada en los resultados.

Asimismo, se identificó elementos que han dificultado en desarrollo óptimo del trabajo, como es, dificultad para encontrar investigaciones locales sobre las variables, la cual se recurrió a otras fuentes como artículos, para la variable dependiente (logros de metas) un tanto difusora y dificultad para manejar programas estadísticos, las cuales fueron solucionados mediante un profesional.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Hernández (2015) en su tesis tuvo como objeto determinar la relación de la gestión operativa en el cumplimiento de la normativa de control en del balcón de servicios, el tipo de investigación fue descriptiva-correlacional, siendo la muestra de 80 servidores públicos, ante ello, recolecto datos encuestados a las personas identificadas, quienes a su vez registraron sus respuestas en un cuestionario. Se determina de la información recabada que existen al menos algunos empleados que desconocen el objetivo y los procedimientos del área en cuestión. Sin embargo, el área del Balcón de servicios cuenta con una gestión que ayuda a la satisfacción del usuario y le permite alcanzar el objetivo previsto. Así como la mayoría de los encuestados está de acuerdo en que la gestión operativa tiene evaluaciones pertinentes, la evidencia de la técnica de confirmación obtenida por el departamento de auditoría muestra que no hay registro de evaluaciones de la gestión operativa. Finalmente, se encontró que no existen los métodos sugeridos en esta materia ni el seguimiento del cumplimiento de los requisitos del Balcón de Servicios.

Cañizares (2017) en su estudio tuvo como finalidad desarrollar un plan informático con estrategias orientadas a la optimización de la gestión operativa de la secretaria, el tipo de metodología aplicada fue bibliográfica y de campo, se tomó como población y muestra a 14 personas, se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas. Llego a concluir que: La gestión operativa de la Secretaría podría identificarse gracias al examen de las circunstancias existentes. Al identificar las actividades, personas y ubicaciones relacionadas a través del modelado de procesos, es posible evaluar si son rápidos y flexibles para la institución. De igual forma, con el uso del plan informático se pueden disminuir errores, horas y recursos, lo que redundaría en una mayor

productividad y una rápida prevención en los múltiples elementos relacionados con la gestión.

Cevallos (2018) en su trabajo de tesis tuvo como propósito elaborar un plan estratégico informático que optimice la gestión operativa en dicho gobierno mencionado; siendo el tipo de investigación de campo y bibliográfica, la muestra estuvo compuesta por 167 empleados, a quienes se aplicó como técnica la encuesta con un cuestionario como instrumento. Llegando a concluir que: Dada la importancia de la prestación de servicios tecnológicos en la institución, el análisis y diagnóstico institucional ha mostrado varias vulnerabilidades y riesgos en el dominio de las tecnologías de la información que deben ser reducidos. Con el fin de aminorar los riesgos de mediano y corto plazo asociados a las TIC a los que está sujeta la institución del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santo Domingo de los Tsáchilas, ha sugerido siete iniciativas que considera prioritarias. Asignar y supervisar los recursos apropiados para la ejecución del proyecto es fundamental para el cumplimiento de los objetivos y metas.

Quispe (2016) en su investigación tuvo como propósito evaluar el nivel de cumplimiento de los planes de la ejecución presupuestal y su incidencia en el logro de las metas y objetivos, el tipo de investigación fue cuantitativo con un diseño no experimental, se tomó como muestra a la ejecución de los recursos presupuestarios de dicha municipalidad, las cuales se procedió a aplicar como técnica la observación y el análisis documental como instrumento se procedió utilizar la estadística descriptiva. Llegando a concluir que: Podemos demostrar que no existe paridad entre la programación y ejecución presupuestaria con respecto al presupuesto de egresos de la Municipalidad Distrital de Taraco. De manera similar, la evaluación de la Municipalidad Distrital de Taraco sobre el grado de eficiencia de sus ingresos en relación con sus objetivos financieros para el año 2014 revela que el indicador promedio de la efectividad de dichos ingresos es de 0.98. Debido a que el indicador de efectividad de ingresos promedio para el período 2015 es de 0,89, lo que

denota un nivel regular de ejecución de ingresos en comparación con el presupuesto institucional modificado (PIM), existe un cumplimiento casi óptimo de los ingresos esperados ejecutados frente al presupuesto institucional modificado (PIM).

Castillo y Rojas (2017) en su tesis tuvo como objeto determinar la importancia del control interno para mejorar la gestión operativa en dicho hospital mencionado, el tipo de investigación fue aplicada con un diseño no experimental, la muestra estuvo compuesta por 10 personas, a quienes se aplicó la técnica de recolección de información la encuesta y como instrumento el cuestionario de preguntas, concluyendo que: La tripulación se ve impulsada al desempeño de sus funciones con una clara voluntad de potenciar y reforzar aspectos concretos de su formación personal y profesional. También cuentan con las herramientas y suministros necesarios y ofrecen un servicio de limpieza continua. Así mismo, el diagnóstico situacional refleja lo que sucede en los múltiples contextos del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo, y como resultado se descubren falencias de gestión operativa que dificultan el logro de la visión y meta institucional.

Parisaca (2017) en su trabajo tuvo como objeto evaluar la ejecución presupuestaria de ingresos y gastos y su influencia en el cumplimiento de metas, siendo el tipo de investigación descriptivo, analítico y deductivo con una investigación no experimental; la muestra estuvo conformada por dicha municipalidad, la cuales se utilizó como instrumentos la guía de observación y el análisis documental. Concluyendo que: En ambas ocasiones, la ejecución de ingresos es excelente; sin embargo, a nivel general se pueden apreciar ciertas fallas de programación, como en el siguiente ejemplo: Impuestos y contribuciones municipales para los que se prevé recaudar S/. No se ejecuta ningún sol a pesar de una recompensa de \$ 5,000. Cuando se trata del genérico: Enajenación de Bienes, Servicios y Derechos Administrativos por la misma vía, S/. Se prevé recaudar 25,000.00, pero solo S/. 1,940.00 realmente se lleva a cabo. La efectividad de las metas

presupuestarias no se está cumpliendo en la medida prevista, lo que repercute negativamente en el logro de las metas institucionales del Municipio, según el indicador de efectividad recaudatoria del presupuesto institucional modificado del ejercicio fiscal 2014.

Apaza (2018) en su tesis tuvo como finalidad determinar el nivel de relación entre las dos variables mencionadas, la investigación es cuantitativa, de tipo correlacional y de diseño transversal. La muestra estuvo compuesta por 55 personas, siendo parte de la encuesta y registrando su percepción en un cuestionario. Concluye que: En la Municipalidad Provincial de Moyobamba existe una fuerte correlación entre la gestión operativa y el éxito de la meta, 82 ($r=0,755$), lo que indica que las deficiencias en la gestión operativa de la seguridad ciudadana están ligadas al fracaso de la meta. Según el 89% de los encuestados, la gestión operativa municipal es deficiente frente a la inseguridad ciudadana porque la planificación es imperfecta y transitoria, y el 62% de los encuestados cree que su capacidad operativa es deficiente porque carecen de los recursos para abordar los problemas de inseguridad ciudadana. Asimismo, según el 71%, existen deficiencias en la formación, lo que baja el grado de consecución de los objetivos del Plan de Seguridad Ciudadana.

Grandez y Cornelio (2017) en su tesis tuvo como finalidad demostrar auditoría de desempeño y sus incidencias en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales en la gestión de dicha municipalidad mencionada, puesto que este tipo de investigación fue cuantitativa, la muestra estuvo compuesta por 38 colaboradores, a quienes se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta con un cuestionario como instrumento. Concluyendo que: Los responsables deben buscar la auditoría de gestión ya que es una revisión que evalúa el logro de las metas institucionales y ayuda a mejorar la gestión institucional. Además, según el 58 % de los encuestados, la eficacia y la eficiencia de la Municipalidad del Distrito de Punchana se evalúan como parte de la auditoría de desempeño.

1.2. Bases teóricas

Gestión

Según Durango (2014), la gestión es el conjunto de decisiones y actividades que aseguran el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa. La planificación, la organización, la dirección y el control son las cuatro responsabilidades administrativas principales a las que la dirección se refiere como desarrollo.

Así como también, Martínez (2005), la gestión es un concepto estrechamente relacionado con la palabra inglesa Management, la cual fue traducida en un principio al español como administración y hoy en día se comprende como la dirección de empresas. Está compuesta de los conocimientos modernos y organizados que se relacionan con el análisis, diseño, planificación, ejecución y supervisión de las acciones teóricas de las organizaciones en interacción con un entorno social guiado por la racionalidad social y técnica.

Asimismo, Anaya (2007) considera que la gestión:

Son guías para orientar la acción, conocimiento previo, la representación de la utilización de los activos y los esfuerzos para los puntos que desean lograr, la agrupación de ejercicios se reconocerá para cumplir los objetivos el tiempo requerido para hacer cada uno de sus partes y cada una de esas ocasiones comprometidas con su realización. (p. 32)

Según Zambrano (2008) en su libro planteó que:

Gestionar significa comprobar la exactitud de los elementos individuales o tareas realizadas, desde la aplicación hasta la utilización de los recursos, la implementación de los sistemas y el logro de los resultados, con una intención principal: anticipar los desacuerdos existentes con lo planeado para lograr un control preventivo. (p.224).

Según Durango (2014) menciona que en las entidades u organizaciones es comúnmente hablar de tres niveles de gestión, las cuales son:

- **La gestión estratégica**, es entendida como el conjunto de acciones y decisiones que llevan a la empresa a lograr sus metas corporativas. (p. 17)
- **La gestión táctica** se refiere a la planificación, coordinación y ejecución de actividades para alcanzar los objetivos a corto plazo de una organización. Implica el uso de recursos limitados para lograr los objetivos establecidos. (p. 21)
- **La gestión operativa**, se conforma por una serie de procesos y actividades dirigidas a mejorar la infraestructura interna de una compañía, con el objetivo de aumentar su habilidad para alcanzar los propósitos de sus políticas y sus diferentes metas operacionales. (p. 23)

Gestión operativa

Según Martínez (2010) afirma que la gestión operativa ha de servir como medio conductual y fundamental para desplegar todas las necesidades de nuestros clientes de manera interna en la organización.

Por su parte, Celle, Sotomarino, y Ugarte (2011) menciona que la administración operacional es un procedimiento a través del cual se dirige, se anticipa, se invierten los recursos y el trabajo para alcanzar un destino, un objetivo, una meta o los resultados deseados por una organización, todos estos obtenidos a partir de una sucesión de tareas, además de un periodo de tiempo necesario.

Asimismo, Martín, Dopacio, y Masa, (2014) determina que en el ámbito empresarial, la gestión operativa es la encargada de garantizar que la compañía siga existiendo. Se trata de procesos que se realizan para que el negocio siga adelante y supere el siguiente día. El nivel operativo es como la gasolina para el auto, sin él no hay avance, dinamismo y progreso; es decir, el motor no se mueve.

Para Anaya (2015) define que la administración operativa puede describirse como un esquema de dirección compuesto por varias tareas y procesos orientados a mejorar los mecanismos internos de la empresa, con el fin de aumentar su habilidad para alcanzar los propósitos de sus principios y sus distintos objetivos operativos.

Importancia de la gestión operativa

La administración operativa es una parte esencial para las compañías, ya que es el modo de guiar, anticipar, emplear energías y recursos para lograr una meta, un destino, un propósito o a los resultados esperados de una corporación, los cuales se obtienen por medio de la sucesión de tareas y el lapso de tiempo requerido.

Principios de la gestión operativa

Por su parte, Martínez (2010) el enfoque a la gestión operativa se fundamenta en:

- Implementar una estructura de organización basada en procesos orientados a los clientes es un paso decisivo hacia adelante.
- Esto se refleja en un cambio de estructura corporativa, pasando de una jerarquía a una configuración plana.
- Como resultado, los departamentos funcionales dejan de ser relevantes y se crean grupos multidisciplinarios enfocados en el proceso.
- Los directivos dejan de actuar como supervisores para comportarse como facilitadores.
- Los empleados se enfocan en satisfacer las necesidades de los clientes y no tanto en los estándares establecidos por su jefe.
- La tecnología también se emplea para eliminar todas aquellas actividades que no aporten valor. (p. 12)

Cómo incrementar el valor de la gestión operativa

Hernández E. M. (2015) expone que, para lograr un aumento considerable del valor de la organización desde la línea operativa, se debe realizar lo siguiente:

- Incrementar la cantidad o la calidad de las acciones por recurso usado.
- Disminuir los gastos fijos para los niveles actuales de producción.
- Mejorar la identificación de las necesidades y una óptima respuesta a los deseos de los ciudadanos.
- Ejecutar los deberes de la corporación con mayor objetividad.
- Ampliar la disponibilidad de respuesta y originalidad. (p. 186)

Funciones de la gestión operativa

Según Durango (2014) las principales funciones de la gestión operativa son:

- **Análisis de los servicios.** Principalmente en cuanto a la correspondencia entre los servicios ofrecidos o previstos ofertar y los requerimientos de los clientes y proveedores. (p. 26)
- **Análisis de los procesos.** Manejo de los procedimientos técnicos y administrativos de la organización y el estricto cumplimiento de leyes y normativas relacionadas con el proceso de fabricación de bienes y suministro de servicios. (p. 26)
- **Revisión de los modos de diseñar y dirigir.** Está centrado en un proceso incesante y constante de procesos más eficaces para la realización de proyectos y la provisión de servicios, intentando conseguir los mejores resultados y la mayor productividad y rentabilidad a fin de aprovechar al máximo los recursos. (p. 26)

Por otro lado, Quispe (2016) sostiene que las funciones de la gestión operativa en una empresa son las siguientes:

- Se relacionan con la calidad de servicios y la preproducción de bienes.
- La ejecutan los gerentes de operaciones.

- Los servicios y bienes resultan de procesos de transformación de input en output.
- El gerente interviene sobre los procesos de cambio organizacional, primando la eficiencia y eficacia de las decisiones tomadas. (p. 19)

Después de analizar las funciones se puede decir que estas funciones mencionadas están dadas para ambas empresas, tanto como empresas de bienes y empresas de servicios, por lo que nosotros nos enfocaremos en lo que es la gestión operativa en las entidades de servicios; puesto que se centraran más en la atención de servicios y a la calidad de servicio brinda dado a la población de un determinado lugar.

Ventajas y desventajas de la gestión operativa.

Para Cañizares (2017) afirma que en cuenta a las ventajas de la gestión operativa en la empresa tenemos los siguientes:

- Proporciona una clara imagen general de la compañía y sus vínculos internos.
- Ayuda a tomar decisiones.
- Un negocio bien administrado posee más flexibilidad.
- Dado que los procesos son transversales, se fomenta la interacción entre las personas.
- Se designan responsables de cada proceso para que contribuyan al logro de los objetivos planteados por la compañía.
- Permite que el trabajo no sea aislado, buscando así el bien común.
- Permite un aprovechamiento óptimo de los recursos.
- Los procesos operativos se miden; se fijan metas e indicadores para cada uno de ellos.
- La empresa está orientada a satisfacer las necesidades de sus usuarios.
- Se incentiva la mejora constante de los procesos.

De la misma línea, Cañizares (2017) menciona que, así como hemos mencionado lo beneficios o mejor dicho las ventajas de la gestión

operativa en una empresa, a continuación, mencionares las siguientes desventajas:

- Requiere de un importante esfuerzo y un nivel alto de compromiso.
- Se necesitan personales innovadores o con mentes abiertas.
- La tendencia natural de las personas es la de resistirse al cambio.

Evaluación de la gestión operativa

Para cocer si las actividades operativas de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas se ejecutan adecuadamente, es indispensable tomar en cuenta las funciones principales que dicha área debe cumplir en la institución, las que a su vez se convierten en actividades que deben cumplir los colaboradores en su ambiente laboral.

Operaciones para la adquisición de bienes

- Programar las demandas de los diferentes organismos de la municipalidad.
- Llevar a cabo adquisiciones otorgadas por medio del procedimiento de adjudicación de bajo costo.
- Definir el género y número de bienes que se pueden adquirir según la disponibilidad presupuestal de la municipalidad.
- Establecer las necesidades de bienes en la ejecución de trabajos y proyectos de conformidad a las metas propuestas.
- Solicitar a los proveedores ofertas respectivas a las compras especiales.
- Componer el cuadro comparativo de precios de los proveedores y presentarlo debidamente sustentado para conceder la buena pro.
- Expresar y controlar los pedidos de compras para las adquisiciones respectivas.
- Confirmar los pedidos y comprobantes de salida de los bienes para establecer la conformidad y visación de los mismos.

Operaciones para servicios generales

- Organizar y vigilar la realización de tareas relacionadas al área de servicios generales en la municipalidad.
- Establecer el cuadro de necesidades de servicios para el Plan Anual de Adquisiciones de acuerdo a las necesidades de la jurisdicción.
- Supervisar y reglamentar el funcionamiento de los equipos, máquinas, instalaciones, vehículos y otros, dentro del ámbito de la municipalidad por medio de tácticas preventivas y correctivas.
- Verificar la calidad de las obras de menor escala referidas a construcción, ampliación, remodelación, instalaciones básicas y de los servicios de reparación de bienes.
- Manejar de forma racional los servicios que se prestan con los vehículos de transporte terrestre y fluvial, tanto a los trabajadores de la Institución como de otras entidades.
- Supervisar y controlar el calendario anual de mantenimiento, así como los servicios prestados a la municipalidad.
- Coordinar con los talleres y/o empresas para la reparación de daños de los bienes dentro de su jurisdicción.

Operaciones para el almacenaje

- Supervisar la implementación de los procedimientos técnicos en las instalaciones de almacenamiento; y evaluar su exactitud.
- Confirmar con los documentos adecuados que los bienes que entran y salen del almacén cumplen con los requerimientos establecidos.
- Determinar la cantidad de seguridad de los bienes en el almacén, así como el ciclo de reabastecimiento, y luego informar.
- Ubicar el traslado de los bienes que se deben almacenar en otros lugares o enviarlos directamente a los usuarios.
- Organizar la identificación y clasificación de los bienes y servicios adquiridos.
- Coordinar la entrega de los bienes solicitados por los departamentos de la municipalidad, siguiendo los documentos enviados.
- Realizar la vigilancia del movimiento de los bienes en los almacenes.

- Tomar las medidas de prevención y seguridad necesarias; así como prevenir el deterioro de los productos almacenados.
- Preparar los informes técnicos pertinentes que reflejan la distribución de los bienes en el almacén.

Logro

Para empezar, Anaya (2007) sostiene que, lograr un propósito es el resultado de una meta acordada por una o más personas. Esto implica que las personas trabajen juntas para poner en práctica una serie de pasos concertados para facilitar la consecución de la finalidad deseada.

Según Molina (2014) afirma que, un logro significa el alcance o el éxito de aquello que se ha estado intentando por un tiempo y para el cual se han invocado esfuerzos tanto mentales como físicos para alcanzarlo y hacerlo realidad. Esto significa que es aquello en lo que se ha estado trabajando y para lo que se ha invertido tiempo y esfuerzo para lograrlo.

Y finalmente podemos comprender que, es la constancia de continuar siguiendo el rumbo que deseamos tomar, a pesar de las dificultades que nos presenten los demás, sin importar si no obtenemos resultados inmediatos, la fatiga, la desgana o situaciones complicadas.

Metas

Por su parte Morón (2014) define en su libro que una meta “es el fin hacia el cual se coordinan las actividades o los deseos” (p. 102). Es decir que las metas se relacionan con los propósitos y objetivos que una empresa o persona está marcado.

Asimismo, Baumgarten (2016) sostiene que “las metas pueden servir como herramienta para los procesos en los que se trata de desarrollar un elemento, adquirir un conocimiento o alcanzar una aspiración” (p. 35).

Para Molina (2014), una meta es aquello que nos gustaría lograr a lo largo de nuestra vida. Esto se traduce en diferentes objetivos, ya sea profesionales, personales, familiares, psicológicos, de diversión o cualquier otro. Esto varía de acuerdo a las necesidades de cada individuo.

Logro de metas

Ante ello, Mager (2013), el éxito de una empresa o entidad se debe al deseo de conseguir sus objetivos en el menor tiempo posible y aprovechando los recursos disponibles. A pesar de ello, hay situaciones que dificultan el logro de esta meta, como por ejemplo la aparición de desacuerdos, el rendimiento bajo, la productividad insuficiente y la falta de competitividad.

Según Daft (2008), hay entidades que tienen la misma actividad comercial en el mismo lugar, sin embargo, lo que las hace variar es su objetivo, ya que cada una tiene una misión única y por ende se desarrollan de maneras diferentes. La consecución de objetivos organizacionales son declaraciones que indican el estado futuro deseado que una organización desea alcanzar. Esto le da significado y personalidad a través del conjunto de metas que la conforman.

Por lo que podemos comprender que el logro de metas se define como:

Los objetivos que se quieren obtener definen el número de resultados alcanzados en un período determinado, según la perspectiva que se le da a la gestión institucional en este enfoque. Las metas se deben encaminar a la consecución de la misión y de las metas de la organización. (Molina, 2014, p. 51)

Por otro lado, Hernández (2003), el logro de nuestros objetivos depende únicamente de nuestras acciones. Esto puede parecer poco lógico, dado que, para cumplir con nuestras metas, generalmente necesitamos la ayuda de otras personas, como, por ejemplo, hacer trámites con las aduanas, pagar impuestos, contratar empleados o negociar con clientes

internacionales. En otras palabras, es cierto que necesitamos la colaboración de muchas personas, pero a nivel mental lo que realmente importa es la energía y el convencimiento de nuestras ideas, las cuales, cuando son firmes, pueden abrir puertas de forma increíble, ya que todas esas personas involucradas responderán de manera positiva.

Importancia del logro de metas:

Por su parte, Abedrop (2010) sostiene que "el logro de metas está muy ligado a lo que aceptamos en el interior, esto nos convence profundamente de que podemos lograr ciertas cosas" (p. 58), por lo que algunas personas se hacen bastante difícil alcanzar altos niveles de bienestar, ya que están esencialmente moldeados y limitados por los pensamientos que están dentro de ellos, confían en que el mundo está lleno de problemas, en ese momento experimentan sus propios pensamientos.

Por lo que podemos decir que es de suma importancia tener en cuenta que el logro de metas se suma a la mejora y el desarrollo de una asociación, además permite el avance y el desarrollo experto de los socios que, a través de los objetivos, entienden sus actividades con competencia.

Reconocer el logro de metas

Para Rabinowitz (2017) menciona que para reconocer el logro de las metas existen varias posibilidades en las cuales son las siguientes:

- **Fines identificados con el trabajo interno de la Organización.**
Éstos podrían incluir:
 - Reconocer el trabajo comprometido del personal y los voluntarios.
 - Alentar al personal y los voluntarios a tener un sentimiento de responsabilidad sobre la organización y sus funciones.
 - Cree un puntero para saber cuándo la asociación ha logrado un objetivo específico en su avance.

- Formar unidad organizativa.
- Celebrar. (párr.8)
- **Metas relacionados con la comunidad y diferentes componentes fuera de la asociación.**
 - Las relaciones públicas son esenciales para que la comunidad se dé cuenta de la existencia de la organización y de la magnífica labor que realiza.
 - Es importante agradecer a la comunidad su contribución y apoyo.
 - Esta es la ocasión perfecta para que los influyentes de la comunidad den su aporte.
 - Al mismo tiempo, hay que fomentar la credibilidad de la entidad entre la gente.
 - Estas estrategias, individualmente o en conjunto, pueden ayudar a lograrlo. (párr. 10)
- **Decidir si se desea un evento de reconocimiento público o privado o ambos.**
 - Apreciación interna. Si el propósito es honrar la ocasión como algo exclusivamente interno o para la gente que contribuyó con el logro alcanzado, puede ser conveniente realizar un recordatorio íntimo.
 - Aceptación externa. Una fiesta o actividad pública puede alcanzar los mismos resultados que uno privado, pero si el objetivo es llamar la atención, esta es una mejor opción.
 - Ambos. Hacer algo de reconocimiento público, con una ceremonia diferente y privada en otro momento, puede cumplir con los motivos internos y externos de la Organización. Esto ofrecería un ambiente para festejar el éxito y al mismo tiempo permitiría anunciarlo. (párr. 11)

Características de logro de metas:

De acuerdo a Oropeza (2005), la consecución de metas se compone de varios elementos que ayudan a llegar a los objetivos establecidos. Estos

son: el reconocimiento de las metas, los objetivos y los resultados deseados; la construcción de un proyecto organizativo; la definición de unidades de organización con una autoridad definida y el establecimiento de políticas que dirijan las operaciones y permitan alcanzar los objetivos. (p. 65)

Elementos del logro de metas

Según Tracy (2010), el éxito de un fin determinado se compone de elementos que tienen el objetivo de alcanzarlo. Estos son: perspicacia, complacencia en el ámbito laboral, habilidad, dedicación, rivalidad, obligación y entusiasmo. (p.13)

Evaluación del logro de metas

Para determinar si la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Maynas está cumpliendo con sus objetivos, es importante observar las metas estipuladas en el Plan Operativo Instituciones para esa área, y las metas que se pretenden alcanzar durante el año. Estas metas se fundamentan en la rapidez, transparencia y eficacia de la gestión pública a nivel nacional, para atender a los intereses de la gente en términos generales, y de los emprendedores e inversionistas en particular, con la revaloración de los servicios y trabajadores.

Sistema de adquisición de bienes actualizado y vigente

Meta se basa en el número de adquisiciones solicitadas a través de los diferentes órganos de la municipalidad, por lo que debe cumplir con:

- Recepción y atención de los requerimientos y solicitudes
- Elaboración de indagación del mercado
- Elaboración adecuada de las órdenes de compra
- Elaboración de indagación de mercado por convenio marco
- Elaboración de estudios de posibilidades que ofrece el mercado

Servicios generales adecuado y oportunos

Dicha meta se basa en el número de documentos atendidos anualmente, y la que agrupa una serie de metas específicas:

- Elaboración de órdenes de servicio
- Mantenimiento del local principal y de la periferia de la municipalidad.
- Mantenimiento preventivo de vehículos terrestres y acuáticos
- Mantenimiento de aires acondicionados.
- Mantenimiento y recargas de extintores.

Custodiar y atender los bienes ingresados al almacén

Meta que comprende el cumplimiento del requerimiento de bienes solicitadas por los diferentes órganos de la municipalidad, por lo que deben ser entregadas oportunamente.

- Atención con útiles, materiales e insumos a las diferentes oficinas
- Supervisión y control de ingresos de bienes del almacén central.
- Control visible de salida de bienes del almacén
- Evaluación y liquidación de proceso de selección.
- Servicios diversos (Locación de servicios)

1.3. Definición de términos básicos

Compromiso. Para Rabinowitz (2017) el compromiso una elección individual (de cada representante). Va más allá de cumplir la obligación laboral, por lo que puede ser un trabajador decente sin ser enviado. El compromiso se contrajo por un individuo que se somete o se enfoca en algo.

Logro. Es aquella acción que busca o desea una persona o empresa, y en la que invierte todos sus esfuerzos y su tiempo para hacer realidad. (Baumgarten, 2016)

Competitividad. Para Martín, Dopacio, y Masa, (2014) se entiende como la habilidad para generar las más elevadas satisfacciones para los clientes al fijar un precio o la aptitud de proporcionar un coste establecido más bajo y una calidad específica. Esto se logra mediante el ofrecimiento

de productos y servicios de calidad a un precio justo, obteniendo así una mayor preferencia por parte de los consumidores.

Eficacia. Para Abedrop (2010) tiene como capacidad de lograr cumplir con las metas u objetivos propuestos ya sea una empresa o ser individuo; es decir que es la capacidad de hacer algo, pero no como se hace.

Eficiencia. Es la capacidad o productividad, que mide la rapidez con lo que una persona puede realizar una tarea, por lo tanto, tiene que ver con la eficiencia, es decir producir lo mismo, pero con menor recursos. (Celle, Sotomarino, & Ugarte, 2011)

Gestión: para Oropeza (2005) es el conjunto de acciones, o determinaciones que permiten la ejecución de cualquier movimiento o deseo.

Metas. Es el fin hacia el que se coordinan las actividades o deseos. En General, se relaciona con los destinos o propósitos con los que se verifica una persona o asociación. (Anaya, 2015)

Motivación. Para Tracy (2010) investigar qué motiva a las personas a tomar ciertas acciones es el objetivo de la motivación. Esto se refiere a analizar los impulsos que influyen en la conducta de un individuo.

Organización. es el diseño estratégico de los vínculos entre las tareas, niveles y operaciones de los recursos materiales y humanos de una institución, para lograr su optimización dentro de los objetivos y metas establecidos. (Cañizares, 2017)

Talento. Para Quispe (2016) es la aptitud para desempeñar una tarea, labor o cualquier cosa relacionada con la habilidad para realizar algo. Se refiere a la capacidad de una persona para hacer algo con éxito. Esto se puede desarrollar a través de la práctica y el aprendizaje. Se puede

adquirir habilidades específicas en un área o para una actividad determinada. Esta destreza puede ser natural o adquirida, y a menudo es una mezcla de ambas.

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variable 1. Gestión operativa

Definición conceptual: se compone de un conjunto de procedimientos y actividades destinadas a mejorar la estructura de una organización, con el fin de incrementar su potencia para lograr los fines de sus directrices y sus distintas metas prácticas.

Definición operacional: La variable fue evaluada a través de un cuestionario compuesto por 24 interrogantes elaboradas a partir de las dimensiones.

Dimensiones:

1. Operaciones para la adquisición de bienes

- Programación de las necesidades
- Efectuar compras autorizadas
- Establecimiento del tipo y cantidad de bienes
- Determinación de las necesidades de bienes
- Solicitud de cotización a los proveedores
- Elaboración de cuadro comparativo de costos
- Emisión y control de órdenes de compra
- Verificación de pedidos y comprobantes de salida de los bienes

2. Operaciones para servicios generales

- Coordinar y controlar la ejecución de actividades
- Formular el cuadro de necesidades de servicios
- Control de mantenimiento operativo de equipos
- Verificación de la calidad de las obras pequeñas
- Administrar racionalmente los servicios
- Supervisión y control del cronograma anual de mantenimiento
- Coordinación de reparaciones

3. Operaciones para el almacenaje

- Coordinación de los procesos técnicos
- Acreditación de la conformidad de bienes
- Determinación del stock de seguridad de los bienes
- Traslado de bienes según su característica
- Codificación e identificación de los bienes y servicios
- Coordinar la entrega de los bienes
- Control del movimiento de los bienes
- Disposiciones de medidas preventivas y de seguridad
- Elaboración del informe técnico de los bienes

Instrumento:

Se utilizó una ficha de evaluación valorada por los directivos de los órganos de línea de la entidad.

Variable 2. Logro de metas

Definición conceptual: Los objetivos que se quieren alcanzar definen la cantidad de avances conseguidos en un periodo dado, en el ámbito en el que se maneja la administración institucional en esta técnica.

Definición operacional: La variable fue evaluada a través de un cuestionario compuesto por 15 interrogantes elaboradas a partir de las dimensiones.

Dimensiones:

1. Sistema de adquisición de bienes actualizado y vigente
 - Recepción y atención de los requerimientos y solicitudes
 - Elaboración de indagación del mercado
 - Elaboración adecuada de las órdenes de compra
 - Elaboración de indagación de mercado por convenio marco
 - Elaboración de estudios de posibilidades que ofrece el mercado
2. Servicios generales adecuado y oportunos
 - Elaboración de órdenes de servicio
 - Mantenimiento del local principal y de la periferia de la municipalidad.

- Mantenimiento preventivo de vehículos terrestres y acuáticos
 - Mantenimiento de aires acondicionados.
 - Mantenimiento y recargas de extintores.
3. Custodiar y atender los bienes ingresados al almacén
- Atención con útiles, materiales e insumos a las diferentes oficinas
 - Supervisión y control de ingresos de bienes del almacén central.
 - Control visible de salida de bienes del almacén
 - Evaluación y liquidación de proceso de selección.
 - Servicios diversos (Locación de servicios)

Instrumento:

Se utilizó una ficha de observación valorada por los directivos de los órganos de línea de la entidad.

2.2 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: La relación es significativa entre la gestión operativa y el logro de metas de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019.

Hipótesis específicas

- **Hi₁:** La gestión operativa en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019, es eficiente.
- **Hi₂:** El nivel de logro de metas del personal en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019, es alto.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

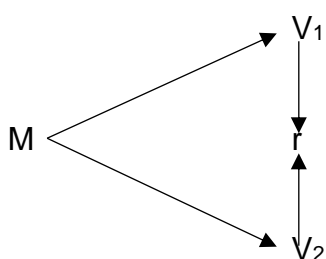
3.1. Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación fue de tipo aplicada, con el objetivo de examinar una situación previamente prevista, ofreciendo respuestas a inquietudes específicas. Por lo tanto, su enfoque fue centrarse en proporcionar una salida práctica a los inconvenientes planteados (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Asimismo, el nivel de investigación fue descriptiva y correlacional, puesto que tras la descripción y análisis de cada una de las variables se pretendió establecer la relación que existe entre las variables en estudio (gestión operativa y logro de metas), utilizando de manera un procedimiento estadístico. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

El enfoque de estudio fue no experimental, ya que con este diseño se persigue examinar distintas áreas, permitiendo evaluar diferentes fenómenos de forma aislada, para así explicar lo que se está investigando (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Esquema del diseño:



Donde:

M: Muestra de estudio

V₁: Gestión operativa

V₂: Logro de metas

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

Población: la población estuvo conformada por los directivos de los diferentes órganos de la Municipalidad Provincial de Maynas, lo que según las gerencias y oficinas existentes sumaron 19 funcionarios públicos. Población que se distribuye de la siguiente manera:

Órganos	Número de personas
Órganos de la alta dirección	2
Órgano de control	1
Órgano de defensa judicial	1
Órganos de asesoramiento	3
Órganos de apoyo	5
Órganos de línea	7
Total	19

Muestra: por lo tanto, la muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir se tomó en cuenta a 19 directivos de los diferentes órganos de la MPM.

3.3. Técnicas e instrumentos

En la presente investigación se utilizó como **técnicas** de recolección la evaluación para la variable gestión operativa y la observación para la variable logro de metas, técnica que tuvo como fuente de información los directivos de los diferentes órganos de la Municipalidad Provincial de Maynas.

Como **instrumentos** se utilizó la ficha de evaluación para la gestión operativa y la ficha de observación para el logro de metas, a través del cual se elaboró una serie de ítems relacionados directamente con los indicadores de cada dimensión de las variables en estudio.

La **validez** de la investigación se ejecutó mediante juicios de expertos los cuales estuvieron conformados por tres (3) profesionales en gestión pública, puesto que después de elaborar las encuestas (cuestionario),

este fue analizado y validado por personas con experiencia en el tema y de esa manera brindaron su visto bueno para que puedan ser aplicadas.

La **confiabilidad** de la investigación se determinó mediante el alfa de Coeficiente de Cronbach, puesto que fue necesario conocer que la información o la data brindada sea confiable para determinar un resultado e interpretación.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Para la recolección de datos inicialmente se seleccionó la muestra que se tomó para aplicar la técnica, así mismo, se informó a cada uno de los directivos de los diferentes órganos de la MPM el propósito del estudio y las implicancias que lleva su desarrollo, de tal forma, se aplicó el instrumento que fue codificado para su respectiva tabulación.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

Para llevar a cabo el análisis de datos, se empleó el programa Microsoft Excel (herramienta en la que se organizaron, graficaron y, por último, interpretaron los datos obtenidos por medio de los instrumentos de recolección de información). Posteriormente, se llevó a cabo el análisis de los resultados obtenidos. Asimismo, se usó el programa SPSS para establecer la correlación entre las dos variables en cuestión; al sumar los datos recolectados a través de la encuesta, se pudo hallar la prueba de normalidad de los datos, así como el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.6. Aspectos éticos

En el desarrollo de esta investigación, no se buscó dañar a los participantes, por lo tanto, el proceso de recolección de información se realizó preservando su intimidad y salvaguardando la identidad de todos los colaboradores. Se empleó el programa Microsoft para llevar a cabo el análisis de los datos obtenidos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tras la aplicación de las encuestas a los directivos de la Municipalidad Provincial de Maynas, se ha logrado dar respuesta a cada uno de los objetivos propuestos en la investigación, prueba de ello, se presentan tablas y gráficos que contrastan el comportamiento de cada una de las variables, dimensiones e indicadores.

La gestión operativa en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019.

Tabla 1

Gestión operativa en la Sub Gerencia de Logística

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	53%
Regular	6	32%
Eficiente	3	16%
Total	19	100%

Fuente: encuesta aplicada a los directivos de la Municipalidad Provincial de Maynas.

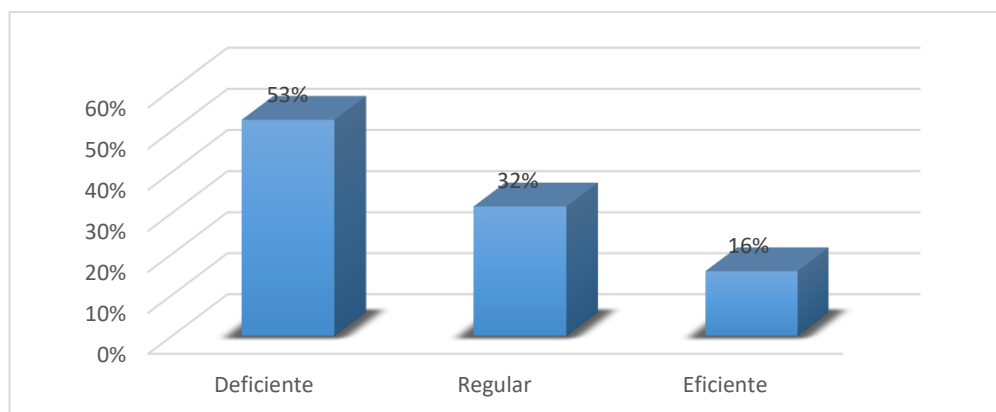


Gráfico 1. Gestión operativa en la Sub Gerencia de Logística

En la tabla y gráfico 1 se observa los resultados de la gestión operativa, la cual según la percepción de los directivos es desarrollada de manera deficiente (53%) en gran medida, de igual forma el 32% lo califica como regular y solo el 16% lo califica como eficiente. Situación que se debe a las deficiencias identificadas en diversos indicadores que se describen a continuación.

Tabla 2

Operaciones para la adquisición de bienes

	Nunca		A veces		Siempre	
	N	%	N	%	N	%
Programación de las necesidades	13	68%	4	21%	2	11%
Efectuar compras autorizadas	15	79%	3	16%	1	5%
Establecimiento del tipo y cantidad de bienes	13	68%	3	16%	3	16%
Determinación de las necesidades de bienes	6	32%	10	53%	3	16%
Solicitud de cotización a los proveedores	9	47%	5	26%	5	26%
Elaboración de cuadro comparativo de costos	12	63%	4	21%	3	16%
Emisión y control de órdenes de compra	10	53%	4	21%	5	26%
Verificación de pedidos y comprobantes de salida de los bienes	10	53%	7	37%	2	11%

Fuente: encuesta aplicada a los directivos de la Municipalidad Provincial de Maynas.

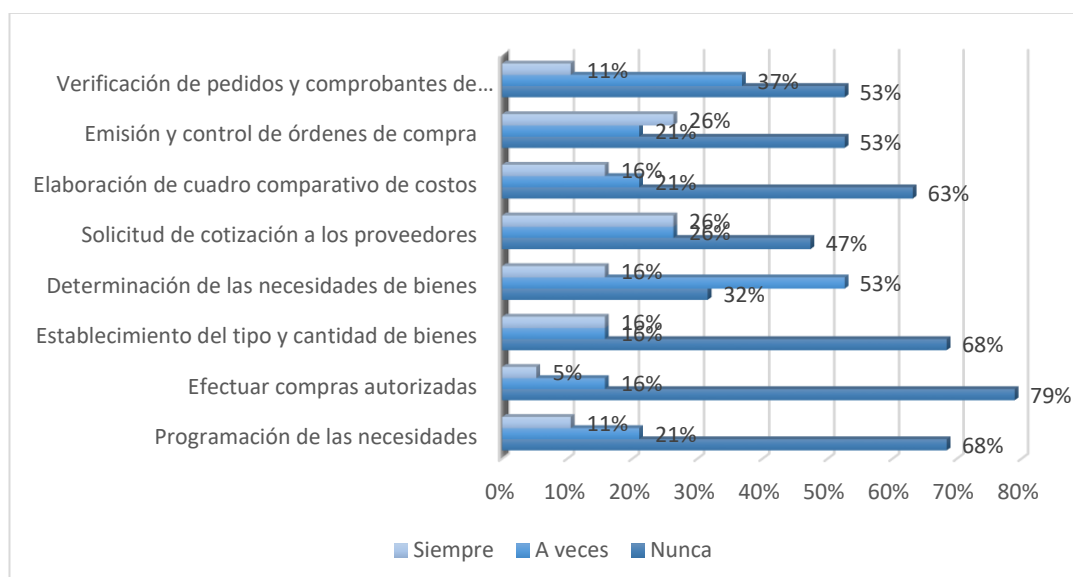


Gráfico 2. Operaciones para la adquisición de bienes

Respecto a la dimensión operaciones para la adquisición de bienes de la Sub Gerencia de Logística, se observa en la tabla y gráfico 2 que, el 68% de los directivos considera que nunca se realiza programación de necesidades de los diferentes órganos de la municipalidad, asimismo el 79% considera que nunca se efectúa compras autorizadas mediante el proceso de adjudicación directa de menor cuantía además el 68% considera que nunca se establece el tipo y cantidad de bienes que se pueden adquirir, identificándose también que, el 53% considera que solo a veces se determina las necesidades de bienes en la ejecución de obras y proyectos de acuerdo a las metas propuestas, de igual manera, el 47% considera que se obvian las solicitudes

de cotización a los proveedores respecto a las compras especiales, lo cual dificulta que se realicen cuadros comparativos de costos (63%), por otro lado, el 53% de los encuestados considera que nunca se emite y controla las órdenes de compras para las adquisiciones respectivas, por lo que tampoco se verifica los pedidos y comprobantes de salida de los bienes a fin de establecer la conformidad y visación de los mismos.

Tabla 3

Operaciones para servicios generales

	Nunca		A veces		Siempre	
	N	%	N	%	N	%
Coordinar y controlar la ejecución de actividades	10	53%	3	16%	6	32%
Formular el cuadro de necesidades de servicios	3	16%	12	63%	4	21%
Control de mantenimiento operativo de equipos	9	47%	2	11%	8	42%
Verificación de la calidad de las obras pequeñas	13	68%	5	26%	1	5%
Administrar racionalmente los servicios	7	37%	10	53%	2	11%
Supervisión y control del cronograma anual de mantenimiento	9	47%	8	42%	2	11%
Coordinación de reparaciones	2	11%	12	63%	5	26%

Fuente: encuesta aplicada a los directivos de la Municipalidad Provincial de Maynas.

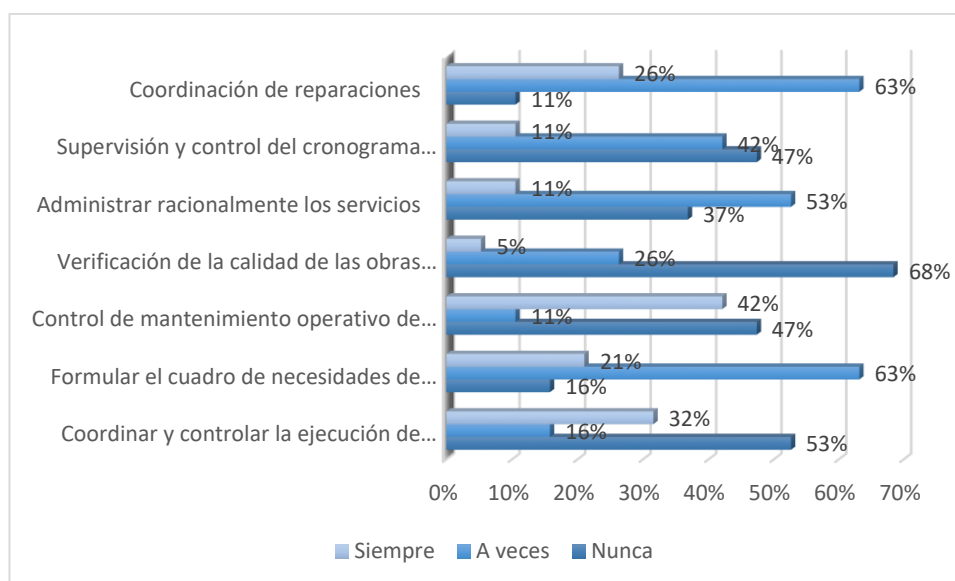


Gráfico 3. Operaciones para servicios generales

En cuanto a la dimensión operaciones para servicios generales a cargo del Sub Gerencia de Logística, en la tabla y gráfico 3 se observa que, el 53% de los directivos considera que nunca se coordina y controla la ejecución de actividades relacionadas con los servicios generales en el ámbito de la municipalidad, asimismo, el 63% considera que solo a veces se formula el

cuadro de necesidades de servicios para efectos del Plan Anual de Adquisiciones, por otro lado, el 47% considera que no se controla el mantenimiento operativo de los equipos, maquinas, instalaciones, vehículos y otros, además, el 68% considera que no se verifica la calidad de las obras de pequeña envergadura, al igual que, pocas veces se administra racionalmente los servicios que se brindan con los vehículos de transporte terrestre y fluvial (53%), sin embargo, el 47% considera que no se supervisa y controla el cronograma anual de mantenimiento, y que además, la coordinación con los talleres y/o empresas la reparación de los desperfectos en los bienes en el ámbito de su competencia se realizan solo a veces (63%).

Tabla 4

Operaciones para el almacenaje

	Nunca		A veces		Siempre	
	N	%	N	%	N	%
Coordinación de los procesos técnicos	3	16%	13	68%	3	16%
Acreditación de la conformidad de bienes	9	47%	5	26%	5	26%
Determinación del stock de seguridad de los bienes	12	63%	4	21%	3	16%
Traslado de bienes según su característica	10	53%	4	21%	5	26%
Codificación e identificación de los bienes y servicios	10	53%	7	37%	2	11%
Coordinar la entrega de los bienes	10	53%	3	16%	6	32%
Control del movimiento de los Bienes	3	16%	12	63%	4	21%
Disposiciones de medidas preventivas y de seguridad	9	47%	2	11%	8	42%
Elaboración del informe técnico de los bienes	13	68%	5	26%	1	5%

Fuente: encuesta aplicada a los directivos de la Municipalidad Provincial de Maynas.

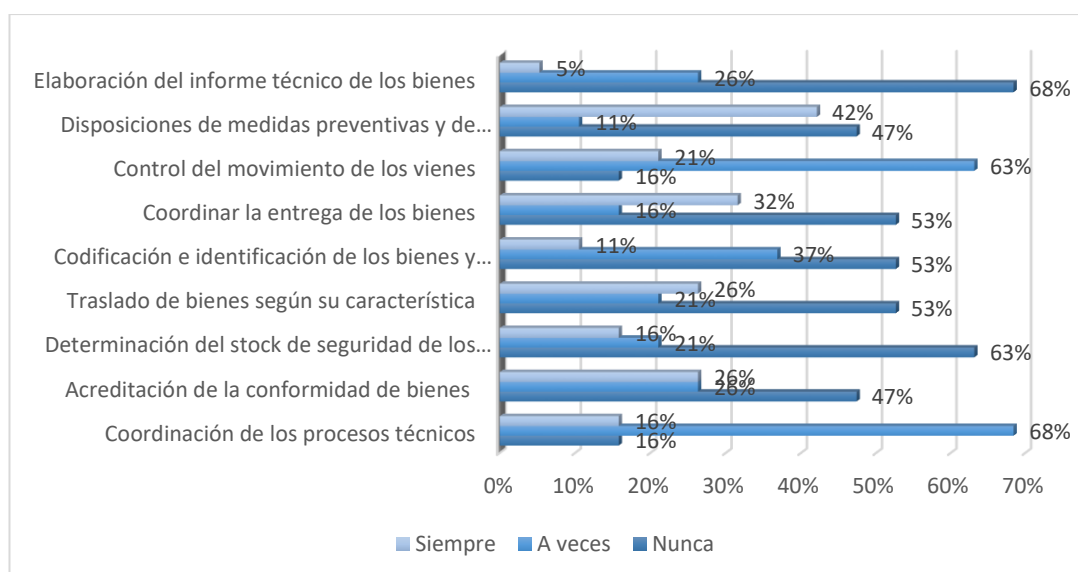


Gráfico 4. Operaciones para el almacenaje

En la tabla y gráfico 4 se logra apreciar la percepción de los directivos respecto a la dimensión operaciones para el almacenaje, identificándose que, el 68% considera que pocas veces se coordina la ejecución de los procesos técnicos en los almacenes, sin embargo, el 47% considera que no se acredita con la documentación correspondiente la conformidad de los bienes que ingresan y salen de almacén, asimismo, el 63% considera que no se determina el stock de seguridad de los bienes en los almacenes, por otro lado, el 53% de los encuestados considera que no se dispone el traslado de los bienes que por sus características especiales tienen que ser almacenados en otras instalaciones o enviadas directamente a los usuarios, por lo que, tampoco se identifica y codifica los bienes para respectiva ubicación, y mucho menos se coordina la entrega oportuna de los bienes solicitados; además, el 63% considera que solo a veces se efectuar el control del movimiento de los bienes en los almacenes, de mismo modo, el 47% considera que no se dispone de las medidas preventivas y de seguridad del ambiente, y que tampoco se elabora los informes técnicos correspondiente a la distribución de los bienes en almacén (68%).

Logro de metas del personal en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019.

Tabla 5

Logro de metas del personal en la Sub Gerencia de Logística

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	47%
Medio	7	37%
Alto	3	16%
Total	19	100%

Fuente: encuesta aplicada a los directivos de la Municipalidad Provincial de Maynas.

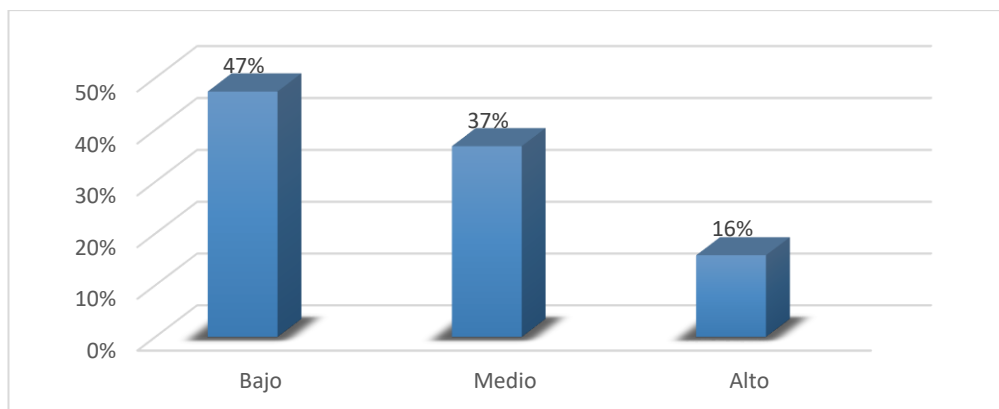


Gráfico 5. Logro de metas del personal en la Sub Gerencia de Logística

Por otro lado, en la tabla y gráfico 5 se evidencia que el logro de metas del personal en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas es bajo, esto bajo la percepción del 47% de los directivos encuestados, asimismo, el 37% consideran que lo cumplen regularmente (medio) y el 16% consideran que el logro es alto. Resultado general que se verá reflejada en la interpretación respecto a cada una de las dimensiones e indicadores de la variable, tal y como se evidencia a continuación:

Tabla 6

Sistema de adquisición de bienes actualizado y vigente

	No cumplió		Cumplió regularmente		Cumplió plenamente	
	N	%	N	%	N	%
Recepción y atención de los requerimientos y solicitudes	12	63%	4	21%	3	16%
Elaboración de indagación del mercado	10	53%	4	21%	5	26%
Elaboración adecuada de las órdenes de compra	10	53%	7	37%	2	11%
Elaboración de indagación de mercado por convenio marco	10	53%	3	16%	6	32%
Elaboración de estudios de posibilidades que ofrece el mercado	3	16%	12	63%	4	21%

Fuente: encuesta aplicada a los directivos de la Municipalidad Provincial de Maynas.

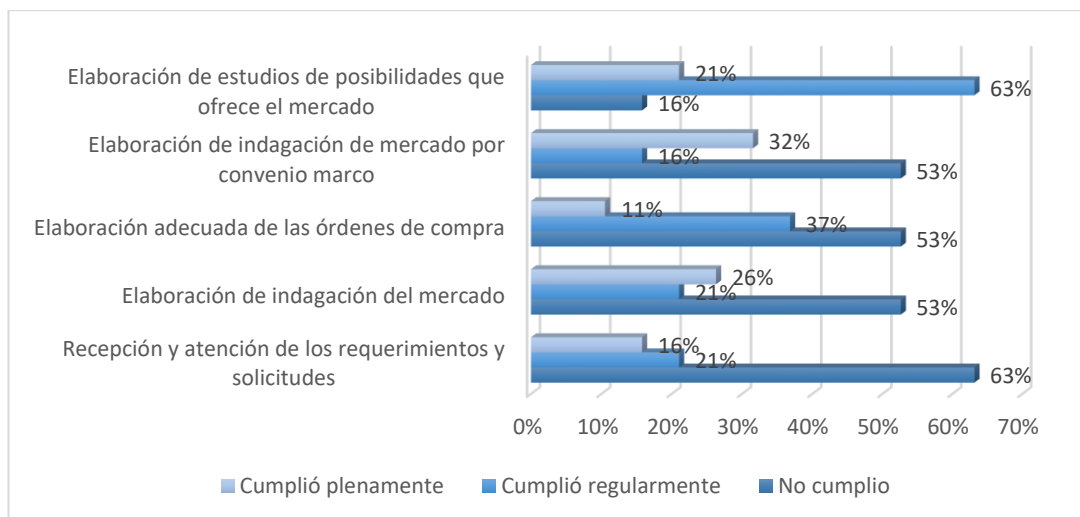


Gráfico 6. Sistema de adquisición de bienes actualizado y vigente

En la tabla y gráfico 6 se observa la percepción de los directivos respecto a la dimensión sistema de adquisición de bienes actualizados y vigente, dado ello, el 63% considera que no se cumple con la recepción y atención de los requerimientos y solicitudes, asimismo, el 53% considera que no se cumple con la elaboración de indagación del mercado, el 53% considera que no se cumple con la elaboración adecuada de las órdenes de compra, además, el 53% considera que no se cumple con la elaboración de indagación de mercado por convenio, sin embargo, el 63% considera que se cumple regularmente con la elaboración de estudios de posibilidades que ofrece el mercado.

Tabla 7

Servicios generales adecuado y oportunos

	No cumplió		Cumplió regularmente		Cumplió plenamente	
	N	%	N	%	N	%
Elaboración de órdenes de servicio	9	47%	2	11%	8	42%
Mantenimiento del local principal y de la periferia de la municipalidad.	13	68%	5	26%	1	5%
Mantenimiento preventivo de vehículos terrestres y acuáticos	7	37%	10	53%	2	11%
Mantenimiento de aires acondicionados.	9	47%	8	42%	2	11%
Mantenimiento y recargas de extintores.	1	5%	13	68%	5	26%

Fuente: encuesta aplicada a los directivos de la Municipalidad Provincial de Maynas.

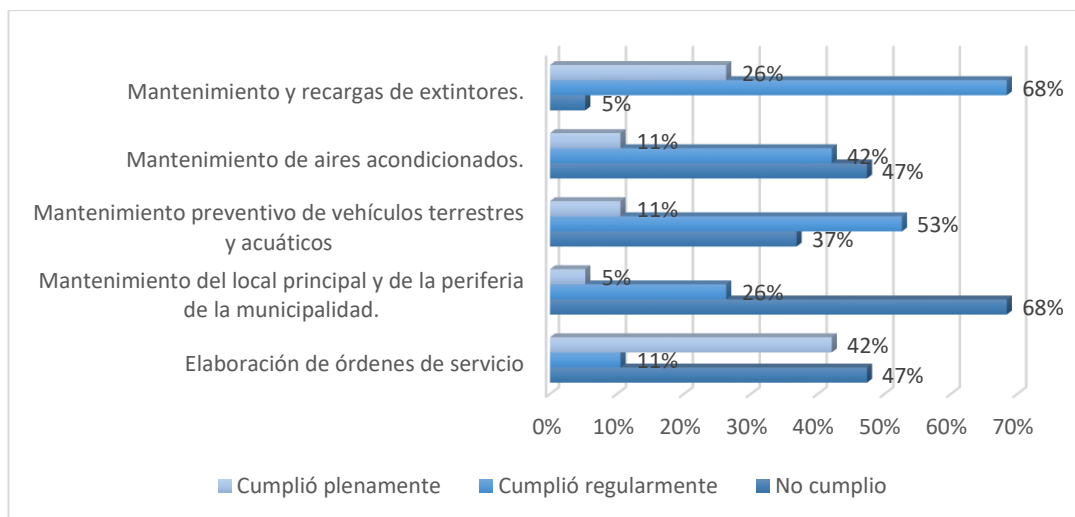


Gráfico 7. Servicios generales adecuados y oportunos

Respecto a la dimensión servicios generales adecuados y oportunos, en la tabla y gráfico 7 se observa que, el 47% de los encuestados considera que no se cumple con la elaboración de órdenes de servicio, asimismo, el 68% considera que no se cumple con el mantenimiento del local principal y de la periferia de la municipalidad, además, el 53% considera que se cumple regularmente con el mantenimiento de vehículos terrestres y acuáticos, sin embargo, el 47% considera que no se cumple con el mantenimiento del sistema de aire acondicionado, de igual modo, el 68% considera que se cumple regularmente con el mantenimiento y recargas de extintores.

Tabla 8

Custodiar y atender los bienes ingresados al almacén

	No cumplió		Cumplió regularmente		Cumplió plenamente	
	N	%	N	%	N	%
Atención con útiles, materiales e insumos a las diferentes oficinas	14	74%	4	21%	1	5%
Supervisión y control de ingresos de bienes del almacén central.	12	63%	4	21%	3	16%
Control visible de salida de bienes del almacén	10	53%	7	37%	2	11%
Evaluación y liquidación de proceso de selección.	10	53%	3	16%	6	32%
Servicios diversos (Locación de servicios)	2	11%	13	68%	4	21%

Fuente: encuesta aplicada a los directivos de la Municipalidad Provincial de Maynas.

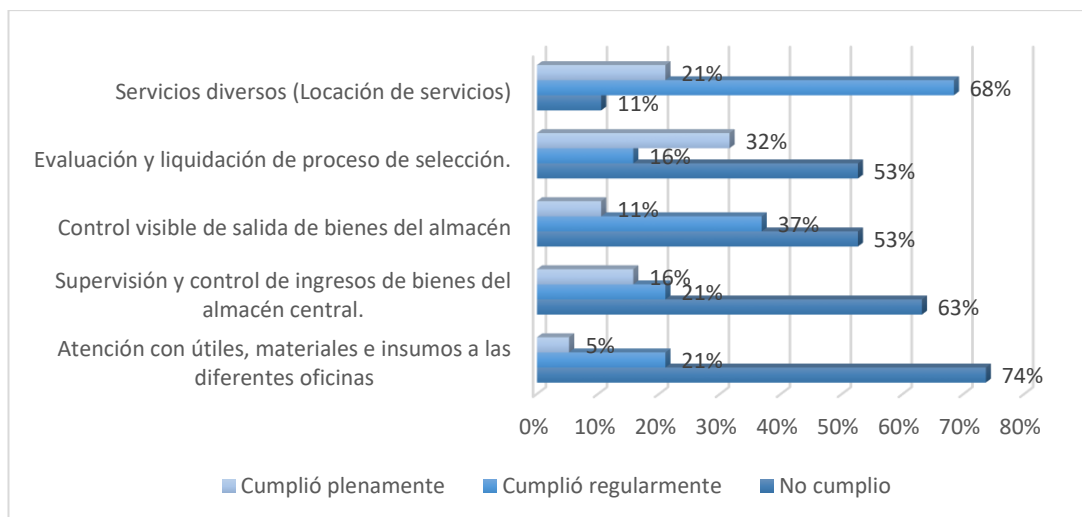


Gráfico 8. Custodiar y atender los bienes ingresados al almacén

Por último, en la tabla y gráfico 8 se logra apreciar la percepción de los directivos encuestados respecto a la dimensión custodiar y atender los bienes ingresados al almacén, evidenciándose que, el 74% considera que no se cumple con la atención de útiles, materiales e insumos a las diferentes oficinas, además, el 63% considera que no se cumple con la supervisión y control de ingresos de bienes del almacén central, asimismo, el 53% considera que no se cumple con el control visible de salida de bienes del almacén, al igual que, no se cumple con la evaluación y liquidación de proceso de selección, a pesar de ello, el 68% considera que se cumple regularmente con los servicios diversos (locación de servicios).

Relación entre la gestión operativa y el logro de metas de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019.

Tabla 9

Prueba de normalidad de datos recolectados

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión operativa	,867	19	,013
Logro de metas	,884	19	,025

Fuente: encuesta aplicada a los directivos de la Municipalidad Provincial de Maynas.

En la tabla 9 se puede observar la verificación de la normalidad de los datos bajo los principios de Shapiro-Wilk. En este caso, se han examinado 19

encuestas, lo que resultó en una significancia de 0,013 para la variable de gestión operativa y 0,025 para logro de metas. Estos índices son menores al p-valor predeterminado (0,05) por lo que se concluye que la distribución de los datos no es normal. Por consiguiente, se acudió al estadístico Rho de Spearman para establecer la relación entre las variables.

Tabla 10

Relación entre la gestión operativa y el logro de metas de la Sub Gerencia de Logística

		Gestión operativa	Logro de metas
Rho de Spearman	Gestión operativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,941**
		N	,000
	Logro de metas	Coeficiente de correlación	,941**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: encuesta aplicada a los directivos de la Municipalidad Provincial de Maynas.

Luego de aplicar la prueba de normalidad, se determinó que el Rho de Spearman mostró una alta relación entre las variables evaluadas, ya que el coeficiente de correlación fue de 0,941, además de contar con un índice de significancia de 0.000, que es menor al estipulado por la probabilidad (0.05=5%). Por tanto, la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis alternativa fue aceptada, indicando que existía una conexión significativa entre la gestión operativa y el cumplimiento de los objetivos de la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Maynas durante el año 2019.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Tras el procesamiento y análisis de los resultados se ha logrado identificar una serie de factores que intervienen en la gestión operación y logro de metas que de manera genera son desarrolladas de manera deficiente, logrando como efecto el incumplimiento de los procedimientos.

Por lo tanto, la presente investigación ha permitido conocer que la gestión operativa a cargo de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas es deficiente, ello debido que el área responsable no viene cumpliendo con los procedimientos y responsabilidades que demanda cada uno de los puestos de trabajo inmersos en ella, como es la de establecer los procedimiento y herramientas necesarias para la adquisición de bienes, servicios generales y el almacenamiento de los bienes de la municipalidad, dado ello, se encuentra similitud con el estudio de Apaza (2018), quien explica que el cumplimiento de las metas en la Municipalidad Provincial de Moyobamba ha sido malo, debido a la carencia de la planificación de las actividades operativas.

Por otro lado, se ha identificado que el personal de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas tiene dificultades para lograr sus metas respecto a las funciones de su puesto de trabajo, como son las de adquirir bienes, suministrar servicios generales y custodiar los bienes del almacén, es decir, dichos procesos no cumplen con los parámetros y lineamientos del sistema logístico para las instituciones públicas. Situación que se puede comparar con los resultados de Quispe (2016) quien, al evaluar el cumplimiento de metas y objetivos en la Municipalidad Distrital de Taraco, ha determinado que este indicador es positivo, dado que el personal demuestra en el desarrollo de sus actividades la capacidad y conocimiento suficiente la lograr la eficiencia de los procesos.

Finalmente, se ha identificado a través del proceso estadístico Rho de Spearman que la gestión operativa se relaciona significativamente con el logro

de metas de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, en el año 2019, siendo esta contrastada con el grado de significancia (bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,941; lo cual refleja que al tener deficiencias en la gestión operativa generará un efecto negativo en el logro de las metas del personal de dicha subgerencia. Dado ello, Hernández (2015) a través de su estudio, demuestra resultados similares, pues determina que la gestión operativa en la Municipalidad de Ambato GADMA se relaciona con el cumplimiento de las normativas de control.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Plan de capacitación

El presente plan tiene como propósito desarrollar un programa de capacitación con el fin de proveer herramientas y conocimientos al personal en base a la gestión operativa del área logística, integrando todos los procesos de forma eficiente, de tal forma influir positivamente en el logro de metas.

Objetivo: Desarrollar un plan de capacitación para mejorar los procesos y procedimientos de la gestión operativa.

1. **Análisis situacional y necesidades:** en esta etapa se determinará las falencias identificadas en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Maynas, para la cual plantamos esta esta propuesta de capacitación para mejorarlos. Ente ellas se identificaron:
 - Los objetivos del área muchas veces no son claras.
 - Falta de herramientas para el logro de objetivos.
 - Falta de parámetros de control
 - Inadecuada comunicación entre directivos y el personal.
 - Funciones y responsabilidad no bien definidas.

2. **Plan y programas.** En esta etapa, las necesidades de capacitación se van a reflejar en el programa de capacitación, la cual involucrara a la Sub Gerencia de Logística, que se ajusta a las características y necesidades reales detectadas en esta, es decir se determinara los temas que se impartirán en las capacitaciones, como:
 - Taller de reorganización de los procesos de recepción, almacenamiento y despacho.
 - Taller de Lineamientos del área logista y almacén.
 - Manual de procesos y políticas del área logística.
 - Políticas de recepción, almacenamiento y entregas de material.

3. Operación de las acciones. Esta etapa se elegirá a los responsables que dirigirán los talleres de capacitación, por la cual se proporcionara los materiales y la coordinación de la fecha y hora que se ejecutara, por eso se toman en consideración de las siguientes técnicas:

- Designar el personal encargado para realizar las capacitaciones.
- Determinar los temas a tratar en los talleres.
- Definir la fecha y el lugar donde se realizarán los talleres de capacitación.
- Establecer los materiales o recursos a utilizar.

4. Evaluación y seguimiento. Ya implementados los programas de entrenamiento, los gerentes de la Municipalidad Provincial de Maynas deberán centrarse en determinar el conocimiento adquirido por los asistentes al curso, así como el trabajo cumplido por los formadores. Para ello se ejecutarán las siguientes acciones en cuanto a las capacitaciones realizadas:

- Al finalizar las capacitaciones realizar una encuesta o evaluación sobre los temas tratados.
- Realizar un seguimiento en operaciones que desarrolla en personal en su lugar de su trabajo.
- Establecer parámetros para mejor el desarrollo de las actividades.
- Determinar la efectividad de la capacitación.
- Proponer nuevos talleres.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Tras el análisis de los resultados, se logra determinar que:

La gestión operativa a cargo de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas es deficiente, ello debido que el área responsable no viene cumpliendo con los procedimientos y responsabilidades que demanda cada uno de los puestos de trabajo inmersos en ella.

Asimismo, se determina que el logro de metas del personal en la Sub Gerencia de Logística de la MPM es bajo, ello debido que no se viene cumpliendo con metas relacionadas a la adquisición de bienes y servicios generales, así como para cumplir el adecuado almacenamiento de los bienes ingresados al almacén.

Para concluir, se ha encontrado una estrecha relación entre la administración operativa y el alcance de los objetivos de la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Maynas durante el año 2019, lo cual se ha comprobado mediante un coeficiente de correlación de 0,941 y un índice de significancia de 0,000.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos de la Municipalidad Provincial de Maynas que se establezca como parte de la gestión operativa de la Sub Gerencia de Logística, reformular el Diagrama de Procesos en el cual se deberán precisar las actividades, acciones, resultados y responsabilidades de cada uno de los órganos.

Se sugiere a los directivos de la Municipalidad Provincial de Maynas realizar capacitaciones y actualizaciones al personal que labora en la Sub Gerencia de Logística, en temas de Formación Empresarial para mejorar las competencias y así lograr incentivar al personal a lograr las metas institucionales.

Asimismo, se recomienda a la Alta Dirección implementar técnicas de monitoreo para ayudar a alcanzar los objetivos de la Municipalidad Provincial de Maynas, lo que les permitirá contar con empleados productivos capaces de cumplir los requerimientos y desempeñar sus tareas con honestidad.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abedrop, R. (2010). *Presupuesto basado en resultados*. México: IEXE Escuela de Políticas Públicas.
- Anaya, J. J. (2007). *Logística integral: la gestión operativa de la empresa*. España: ESIC.
- Anaya, J. J. (2015). *Logística integral: La gestión operativa de la empresa*. Madrid: ESIC.
- Apaza, A. M. (2018). *Gestión operativa y logro de metas de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Baumgarten, J. (2016). *Metas: Secretos y técnicas para alcanzar tus sueños y metas*. México: Book Translation & Publishing . doi:ISBN: 1507134029
- Cañizares, H. V. (2017). *Plan informático para la gestión operativa de la secretaria general de la Universidad Regional Autónoma de los Andes*. Tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador.
- Castillo, I. A., & Rojas, J. (2017). *Control interno para mejorar la gestión operativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo-2016*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Celle, M. I., Sotomarino, N., & Ugarte, M. (2011). *Medidas para mejorar la gestión operativa de las entidades públicas: ¿cómo pasar de un marco normativo rígido de cumplimiento flexible a un marco flexible de cumplimiento obligatorio?* Lima, Perú: Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES). Ediciones Nova Print SAC.
- Celle, M., Sotomarino, N., & Ugarte, M. (2011). *Medidas para mejorar la gestión operativa de las entidades públicas: ¿cómo pasar de un marco normativo rígido de cumplimiento "flexible" a un marco flexible de cumplimiento obligatorio?* Lima: Nova Print SAC.
- Cevallos, L. E. (2018). *Plan informático para la gestión operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santo Domingo de los Tsáchilas*. Tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador.
- Durango, M. P. (2014). *Gestión Operativa y Táctica*. Medellín: Esumer.
- Grandez, M. V., & Cornelio, M. A. (2017). *Auditoría de desempeño un examen objetivo y confiable y sus incidencias en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales en la gestión de la Municipalidad Distrital de Punchana , 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Iquitos, Perú.
- Hernández, E. M. (2015). *La gestión operativa y el cumplimiento de la normativa de control interno en el área del balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado de la Municipalidad de Ambato Gadma*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ta ed.). México DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

- Hernández, U. (2003). *Evaluación del cumplimiento de metas, costos unitarios y apego del Programa Oportunidades a las Reglas de Operación*. Cuernavaca, México: Instituto Nacional de Salud Pública.
- Martín, S., Dopacio, C., & Masa, C. (2014). *Práctica de Gestión Operativa de la Empresa*. España: Paraninfo, S.A.
- Martínez, C. E. (2005). *Teoría avanzada de organización y gestión: análisis del desarrollo de competencias en empresas colombianas*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Martinez, V. (2010). *Diagnóstico Administrativo Holístico*. Mexico: Trillas, S.A.
- Molina, H. (2014). *Establecimiento de metas, Comportamiento y Desempeño*. Colombia: Estudios Gerenciales.
- Morón, F. (2014). *Metas: múltiples estrategias para triunfar y alcanzar tus sueños*. Cochabamba, Bolivia: Nova Casa.
- Oropeza, A. (2005). *La evaluación de la función pública en México*. México: Plaza y Valdés.
- Parisaca, Y. (2017). *Evaluación de la gestión de gobierno en el cumplimiento de metas presupuestales de la Municipalidad Distrital de Alto Inambari – Sandía periodo 2013 – 2014*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano - Puno, Puno, Perú.
- Quispe, E. B. (2016). *La ejecución presupuestal y su incidencia en el logro de metas y objetivos de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodos 2014 – 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Peru.
- Rabinowitz, P. (12 de Agosto de 2017). *Caja de Herramientas Comunitarias tabla de contenidos*. Obtenido de Universidad de Kansas: <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/mantener/recompensar-logros/reconocer-el-logro-de-metas/principal>
- Tracy, B. (2010). *Metas: estrategias prácticas para determinar y conquistar sus objetivos*. *Gestión de conocimientos*. España: Empresa activa.
- Zambrano, A. (mayo-agosto de 2008). Teoría para mejorar la gestión pública. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, vol. 9, núm. 22, pp. 132-149.
- Zapata, K. (21 de junio de 2016). *Los principales problemas que dificultan la gestión operativa de la banca en Venezuela*. Obtenido de <https://konzapata.com/2016/06/los-principales-problemas-que-dificultan-la-gestion-operativa-de-la-banca-en-venezuela>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección de datos
<p>Gestión operativa y su relación con el logro de metas en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019</p>	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión operativa y el logro de metas de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se desarrolla la gestión operativa en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019? • ¿Cuál es el nivel de logro de metas del personal en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019? 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión operativa y el logro de metas de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el desarrollo de la gestión operativa en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019. • Identificar el nivel de logro de metas del personal en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019. 	<p>Hipótesis general Hi: La relación es significativa entre la gestión operativa y el logro de metas de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019.</p> <p>Hipótesis específicas Hi₁: La gestión operativa en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019, es eficiente. Hi₂: El nivel de logro de metas del personal en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2019, es alto.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada de nivel descriptivo y correlacional.</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: la población estuvo conformada por los directivos de los diferentes órganos de la Municipalidad Provincial de Maynas, lo que según las gerencias y oficinas existentes sumaron 19 funcionarios públicos.</p> <p>Muestra: por lo tanto, la muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir se tomó en cuenta a 19 directivos de los diferentes órganos de la MPM.</p> <p>Procesamiento de datos: Se utilizó el programa Excel y SPSS</p>	<p>Técnica: Evaluación Observación</p> <p>Instrumento: Ficha de evaluación Ficha de observación</p> <p>Validez: Lo instrumento fueron validados por 3 expertos.</p> <p>Confiability: Se utilizó el programa SPSS para confiabilizar los datos a través del estadístico Alfa de Cronbach.</p>

2. Tabla de operacionalización de variables

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión operativa	Está compuesto por un conjunto de procesos y tareas enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos.	La variable fue evaluada a través de un cuestionario compuesto por 24 interrogantes elaboradas a partir de las dimensiones.	Operaciones para la adquisición de bienes	Programación de las necesidades	1	Ficha de evaluación
				Efectuar compras autorizadas	2	
				Establecimiento del tipo y cantidad de bienes	3	
				Determinación de las necesidades de bienes	4	
				Solicitud de cotización a los proveedores	5	
				Elaboración de cuadro comparativo de costos	6	
				Emisión y control de órdenes de compra	7	
				Verificación de pedidos y comprobantes de salida de los bienes	8	
			Operaciones para servicios generales	Coordinar y controlar la ejecución de actividades	9	
				Formular el cuadro de necesidades de servicios	10	
				Control de mantenimiento operativo de equipos	11	
				Verificación de la calidad de las obras pequeñas	12	
				Administrar racionalmente los servicios	13	
				Supervisión y control del cronograma anual de mantenimiento	14	
				Coordinación de reparaciones	15	
			Operaciones para el almacenaje	Coordinación de los procesos técnicos	16	
				Acreditación de la conformidad de bienes	17	
				Determinación del stock de seguridad de los bienes	18	
				Traslado de bienes según su característica	19	
				Codificación e identificación de los bienes y servicios	20	
				Coordinar la entrega de los bienes	21	
				Control del movimiento de los bienes	22	
				Disposiciones de medidas preventivas y de seguridad	23	
				Elaboración del informe técnico de los bienes	24	

Variable II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Logro de metas	Los propósitos o fines que se desea alcanzar, determinan la cuantificación de resultados logrados en un determinado tiempo, dentro del enfoque que a la gestión institucional se le da en esta metodología.	La variable fue evaluada a través de un cuestionario compuesto por 15 interrogantes elaboradas a partir de las dimensiones.	Sistema de adquisición de bienes actualizado y vigente	Recepción y atención de los requerimientos y solicitudes	1	Ficha de observación
				Elaboración de indagación del mercado	2	
				Elaboración adecuada de las órdenes de compra	3	
				Elaboración de indagación de mercado por convenio marco	4	
				Elaboración de estudios de posibilidades que ofrece el mercado	5	
			Servicios generales adecuado y oportunos	Elaboración de órdenes de servicio	6	
				Mantenimiento del local principal y de la periferia de la municipalidad.	7	
				Mantenimiento preventivo de vehículos terrestres y acuáticos	8	
				Mantenimiento de aires acondicionados.	9	
			Custodiar y atender los bienes ingresados al almacén	Mantenimiento y recargas de extintores.	10	
				Atención con útiles, materiales e insumos a las diferentes oficinas	11	
				Supervisión y control de ingresos de bienes del almacén central.	12	
				Control visible de salida de bienes del almacén	13	
				Evaluación y liquidación de proceso de selección.	14	
			Servicios diversos (Locación de servicios)	15		

3. Instrumentos de recolección de datos

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA

Con la finalidad de evaluar el desarrollo de la gestión operativa en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, en el año 2019, se procede a aplicar la siguiente ficha de evaluación, en la cual calificara de acuerdo a su percepción el desarrollo de cada una de las acciones mencionadas a continuación:

Operaciones para la adquisición de bienes		Nunca	A veces	Siempre
1	Realiza la programación de necesidades de los diferentes órganos de la municipalidad y consolidar la información para el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones de la municipalidad, efectuando las coordinaciones pertinentes y verificando que los requerimientos estén debidamente autorizados.			
2	Efectúa compras autorizadas mediante el proceso de adjudicación directa de menor cuantía.			
3	Establece el tipo y cantidad de bienes que se pueden adquirir de acuerdo a la disponibilidad presupuestal de la municipalidad.			
4	Determina las necesidades de bienes en la ejecución de obras y proyectos de acuerdo a las metas propuestas.			
5	Solicita a los proveedores cotizaciones respectivas a las compras especiales.			
6	Elabora el cuadro comparativo de costos de los proveedores y presentarlo debidamente sustentado a efectos de otorgar la buena pro.			
7	Emite y controla las órdenes de compras para las adquisiciones respectivas.			
8	Verifica los pedidos y comprobantes de salida de los bienes a fin de establecer la conformidad y visación de los mismos.			
Operaciones para servicios generales		Nunca	A veces	Siempre
9	Coordina y controla la ejecución de actividades relacionadas con los servicios generales en el ámbito de la municipalidad.			
10	Formula el cuadro de necesidades de servicios para efectos del Plan Anual de Adquisiciones de acuerdo a los requerimientos en el ámbito de su competencia.			
11	Controla el mantenimiento operativo de los equipos, maquinas, instalaciones, vehículos y otros, en el ámbito de la municipalidad, mediante acciones preventivas y correctivas.			

12	Verifica la calidad de las obras de pequeña envergadura referentes a la construcción, ampliación, remodelación, instalaciones básicas y de los servicios de reparación de bienes a fin de dar un servicio oportuno y eficiente en el ámbito de su competencia.			
13	Administra racionalmente los servicios que se brindan con los vehículos de transporte terrestre y fluvial, tanto al personal de la Institución como de otras Instituciones.			
14	Supervisa y controla el cronograma anual de mantenimiento; así como, de los servicios que se brindan a la municipalidad.			
15	Coordina con los talleres y/o empresas la reparación de los desperfectos en los bienes en el ámbito de su competencia.			
Operaciones para el almacenaje		Nunca	A veces	Siempre
16	Coordina la ejecución de los procesos técnicos en los almacenes; así como evaluar los mismos.			
17	Acredita con la documentación correspondiente la conformidad de los bienes que ingresan y salen de almacén, teniendo en cuenta si se ajustan a los requerimientos establecidos.			
18	Determina el stock de seguridad de los bienes en los almacenes, y el período de reposición de los mismos; así como informar.			
19	Dispone el traslado de los bienes que por sus características especiales tienen que ser almacenados en otras instalaciones o enviadas directamente a los usuarios.			
20	Efectúa la coordinación correspondiente a la identificación y codificación de los bienes y servicios adquiridos; así como asignar la correcta ubicación de los bienes en el espacio físico.			
21	Coordina la entrega oportuna de los bienes solicitados por los órganos de la municipalidad, de acuerdo con documentación remitida.			
22	Efectúa el control del movimiento de los bienes en los almacenes.			
23	Dispone las medidas preventivas y de seguridad del ambiente; así como deterioro de los productos almacenados.			
24	Elabora los informes técnicos correspondientes a la distribución de los bienes en almacén.			

Muchas gracias por su colaboración.

OBSERVACIÓN DEL LOGRO DE METAS

Con la finalidad de identificar el nivel de logro de metas del personal en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Provincial de Maynas, en el año 2019, se procede a aplicar la siguiente ficha de observación, en la cual calificara el cumplimiento de las metas de dicha área.

Sistema de adquisición de bienes actualizado y vigente		No cumplió	Cumplió regularmente	Cumplió plenamente
1	Recepción y atención de los requerimientos y solicitudes			
2	Elaboración de indagación del mercado			
3	Elaboración adecuada de las órdenes de compra			
4	Elaboración de indagación de mercado por convenio marco			
5	Elaboración de estudios de posibilidades que ofrece el mercado			
Servicios generales adecuado y oportunos		No cumplió	Cumplió regularmente	Cumplió plenamente
6	Elaboración de órdenes de servicio			
7	Mantenimiento del local principal y de la periferia de la municipalidad.			
8	Mantenimiento preventivo de vehículos terrestres y acuáticos			
9	Mantenimiento de aires acondicionados.			
10	Mantenimiento y recargas de extintores.			
Custodiar y atender los bienes ingresados al almacén		No cumplió	Cumplió regularmente	Cumplió plenamente
11	Atención con útiles, materiales e insumos a las diferentes oficinas			
12	Supervisión y control de ingresos de bienes del almacén central.			
13	Control visible de salida de bienes del almacén			
14	Evaluación y liquidación de proceso de selección.			
15	Servicios diversos (Locación de servicios)			

Muchas gracias por su colaboración.

4. Estadística complementaria

Escala: Gestión operativa

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	19	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	19	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	24

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
GO1	39,68	142,784	,735	,949
GO2	39,84	144,474	,788	,949
GO3	39,63	140,690	,772	,949
GO4	39,26	148,094	,410	,952
GO5	39,32	144,228	,510	,952
GO6	39,58	141,591	,721	,949
GO7	39,37	138,135	,807	,948
GO8	39,53	142,819	,733	,949
GO9	39,32	136,339	,852	,947
GO10	39,05	151,053	,262	,954
GO11	39,16	137,585	,743	,949
GO12	39,74	145,871	,638	,950
GO13	39,37	148,690	,396	,953
GO14	39,47	142,263	,778	,949
GO15	38,95	144,608	,722	,949
GO16	39,11	146,322	,628	,950
GO17	39,32	144,228	,510	,952
GO18	39,58	141,591	,721	,949
GO19	39,37	138,135	,807	,948
GO20	39,53	142,819	,733	,949
GO21	39,32	136,339	,852	,947

GO22	39,05	151,053	,262	,954
GO23	39,16	137,585	,743	,949
GO24	39,74	145,871	,638	,950

Escala: Logro de metas

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Válidos		19	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
Total		19	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	15

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
LM1	24,37	56,023	,637	,932
LM2	24,16	53,140	,794	,928
LM3	24,32	55,339	,793	,928
LM4	24,11	51,544	,881	,925
LM5	23,84	60,918	,277	,940
LM6	23,95	52,830	,724	,931
LM7	24,53	57,930	,627	,933
LM8	24,16	59,807	,372	,938
LM9	24,26	56,649	,667	,931
LM10	23,68	57,228	,799	,929
LM11	24,58	56,702	,792	,929
LM12	24,37	54,023	,825	,927
LM13	24,32	55,339	,793	,928
LM14	24,11	51,544	,881	,925
LM15	23,79	60,953	,306	,939

5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....

....., del Sr. tiene como objetivo medir la planificación estratégica y la competitividad institucional

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable