



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**GESTIÓN DE ALMACENES Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA  
LOCAL SAN ROMÁN 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. PATRICK JOSE GODOY MAMANI**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
**CONTADOR PÚBLICO**

**JULIACA – PERÚ**  
**2025**



**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**GESTIÓN DE ALMACENES Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA  
LOCAL SAN ROMÁN 2025**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. PATRICK JOSE GODOY MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

:

  
Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

**PRIMER MIEMBRO**

:

  
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

  
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

**ASESOR DE TESIS**

:

  
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** : CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15



**RESOLUCIÓN N° 185-2025-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 25 de setiembre del 2025

**VISTOS:** El Oficio No 031-2025-DUI-FCCF-UANCV de fecha 22 de setiembre del 2025, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el Expediente N° CU – 8432 presentado por el (la) Bachiller: **GODOY MAMANI PATRICK JOSE**, quien **solicita nominación e jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **GESTIÓN DE ALMACENES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN 2025** para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

**CONSIDERANDO:**

**Que**, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y estando**, la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **GODOY MAMANI PATRICK JOSE**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE ALMACENES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN 2025** para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- Presidente : Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
- 1er Miembro : DRA. BERTHA BEJAR PARRA
- 2do Miembro : DR. JESUS MAMANI MAMANI
- Asesor : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

**ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

- Lugar : Salón de Grados de la FCCF
- Fecha : JUEVES 02 de octubre del 2025
- Hora : 2:30 p.m

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
NESTOR CÁCERES VELAZQUEZ  
**BERTHA BEJAR PARRA**  
Directora (a) de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 405 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 04 de setiembre del 2025

**Visto:** el Expediente N° 2025-CU-6756 de fecha 20 de agosto del 2025, del Bach. **GODOY MAMANI PATRICK JOSE**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**.

**CONSIDERANDO:**

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **GODOY MAMANI PATRICK JOSE**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE ALMACENES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN 2025**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N° 168-2025-DUI-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, corroboro la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema: **GESTIÓN DE ALMACENES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN 2025**, presentado por el (la) Bachiller: **GODOY MAMANI PATRICK JOSE**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** RATIFICAR como ASESOR(a) al: **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**.

**ARTÍCULO TERCERO:** DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Interesados (1)  
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA  
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
*[Firma]*  
Dra. Yudy Huacani Sacasaca  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE  
INVESTIGACIÓN FCCF



### RESOLUCIÓN N° 168 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 25 de junio del 2025

**Visto:** el Expediente N° 4063 de fecha 04 de junio del 2025, el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad.

#### CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **GODOY MAMANI PATRICK JOSE**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE ALMACENES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN 2025**, la misma que pertenece a la línea de investigación: **CONTABILIDAD ECONÓMICA- P15**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del (a) ASESOR (a) **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **GESTIÓN DE ALMACENES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN 2025**, presentado por el (la) Bachiller. **GODOY MAMANI PATRICK JOSE**, en virtud de los considerados expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** RECONOCER como ASESOR(a) al (a): **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

**ARTÍCULO TERCERO:** DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

#### DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)  
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA  
"NESTOR CÁCERES VELA"  
  
Dra. Yudy Huacani Sucasaca  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF



## 20% Similitud general

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

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 9% Publicaciones
- 16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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



**GESTIÓN DE ALMACENES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN 2025**

**Datos de autor**

Nombres y apellidos	PATRICK JOSE GODOY MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70279482
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0000-4487-8825">https://orcid.org/0009-0000-4487-8825</a>

**Datos de asesor**

Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0008-3275-5586">https://orcid.org/0009-0008-3275-5586</a>

**Datos del jurado**

**Presidente del jurado**

Nombres y apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723

**Miembro del jurado 1**

Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777

**Miembro del jurado 2**

Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043



### Datos de investigación

Línea de investigación	CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú  Departamento: Puno  Provincia: san Román  Distrito: Juliaca</p> <p><b>Coordenadas:</b>  Latitud: -15.487757278897028  Longitud: -70.15268474081253  <a href="https://maps.app.goo.gl/m8GUViCYipvQWG5T7">https://maps.app.goo.gl/m8GUViCYipvQWG5T7</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2025 – Octubre 2025
URL de disciplinas OCDE <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</a> (concytec-pe.github.io)	<p><b>Ciencias sociales</b></p> <p><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</a></p> <p><b>Administración pública</b></p> <p><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a></p>

UNIVERSIDAD ANDINA  
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
*[Signature]*  
Dra. Rudy Huacani Sucasaca



**DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo PATRICK JOSE GODOY MAMANI, identificado con DNI  
Nro. 70279482 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la  **Tesis** o  **Trabajo de Investigación,**  **Trabajo Académico**  
denominada:  
GESTIÓN DE ALMACENES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN  
EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN 2025

Asesorado por: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 16 de OCTUBRE del 2025

Firma del Asesor  
(obligatoria)

FIRMA (obligatoria)



Huella



## **DEDICATORIA**

A Dios por guiarme, brindarme salud y fuerzas necesarias para continuar. A mis madres Edith Mamani Aceituno y Tecla Juana Aceituno de Mamani a mi padre Claudio Mamani Calsin cuyo amor incondicional sacrificio y apoyo han sido la fuerza que me impulsa a seguir adelante.

A mis amados y preciados hijos Yoshuei Keylort Godoy M. y Lia Avril Camila Godoy E. que me enseñan a ser cada día un mejor padre y me dan las fuerzas y motivación para realizarme como persona y profesional.



## AGRADECIMIENTO

A la UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
que me permitió cumplir con mis  
metas académica.

A mi asesor por sus  
recomendaciones y aportes para la  
mejora del presente trabajo.

A mi familia por inculcarme valores  
que permitieron cumplir con mis  
objetivos.



## INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE DE TABLAS .....	viii
INDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii

### CAPITULO I

#### ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.2.1. Problema Principal .....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3.1. Justificación Teórica .....	3
1.3.2. Justificación Práctica .....	3
1.3.3. Justificación Social .....	3
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.4.1. Objetivo General.....	4
1.4.2. Objetivo Específico .....	4
1.5. IMPORTANCIA .....	4
1.6. LIMITACIONES .....	5

### CAPÍTULO II

#### FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. ANTECEDENTES .....	6
-------------------------	---



2.1.1. Internacionales ..... 6

2.1.2. Nacionales..... 8

2.1.3. Regionales ..... 11

2.2. MARCO EPISTEMOLOGICO..... 13

2.3. ESTADO DEL ARTE ..... 13

2.4. Bases teóricas..... 15

2.5. HIPÓTESIS ..... 20

2.5.1. Hipótesis Generales ..... 20

2.5.2. Hipótesis Específicas..... 20

**CAPITULO III**

**METODOLOGIA Y RESULTADOS**

3.1. Métodos de Investigación..... 21

3.2. Diseño y Nivel de Investigación..... 21

3.2.1. Diseño de la Investigación..... 21

3.2.2. Nivel de Investigación ..... 21

3.3. MODALIDAD DE ESTUDIO DE CASOS..... 22

3.4. METODOS Y TECNICAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN ..... 22

**CAPITULO IV**

**RESULTADOS**

4.1. ANALISIS DE DATOS ..... 24

4.1.1. VARIABLES E INDICADORES ..... 24

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA ..... 25

4.2.1. Población..... 25

4.2.2. Muestra ..... 26

4.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS ..... 27



4.3.1. Técnica.....	27
4.3.2. Instrumento .....	27
4.3.3 Confiabilidad del instrumento .....	28
4.3.4. Validez del Instrumento.....	28
4.3.5. Aplicación de la Prueba Estadística .....	29
4.4. RESULTADOS.....	30
4.4.1. Escala de valoración de 3 ítems.....	30
4.4.2. Gestión de almacenes.....	31
4.4.3. Recepción de Materiales .....	32
4.4.4. Almacenamiento de Materiales .....	33
4.4.5. Distribución de Materiales .....	34
4.5. DISEMINACIÓN DE LOS HALLAZGOS .....	41
CONCLUSIONES.....	43
RECOMENDACIONES .....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	46
ANEXOS .....	51
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	52
ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	54
ANEXO 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO .....	57



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Operacionalización de variables.....	24
<b>Tabla 2</b>	Número de directores de EBR del ámbito de la UGEL San Román 2024 .....	26
<b>Tabla 3</b>	Número de directores de EBR de gestión pública del ámbito de la UGEL San Román 2024 seleccionados para la muestra .....	27
<b>Tabla 4</b>	Estadístico de fiabilidad.....	28
<b>Tabla 6</b>	Escala de valoración .....	31
<b>Tabla 7</b>	Gestión de almacenes.....	31
<b>Tabla 8</b>	Escala de valoración .....	32
<b>Tabla 9</b>	Recepción de materiales .....	33
<b>Tabla 10</b>	Almacenamiento de materiales .....	33
<b>Tabla 11</b>	Distribución de materiales .....	34
<b>Tabla 12</b>	Satisfacción del usuario.....	35
<b>Tabla 13</b>	Correlación entre gestión de almacenes y satisfacción del usuario	37
<b>Tabla 14</b>	Correlación entre recepción de materiales y la satisfacción del usuario.....	38
<b>Tabla 15</b>	Correlación entre almacenamiento de materiales y la satisfacción del usuario.....	39
<b>Tabla 16</b>	Correlación entre proceso distribución de materiales y la satisfacción del usuario.....	41



### INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gestión de almacenes.....	32
Figura 2	Satisfacción del usuario .....	35
Figura 3	Correlación entre gestión de almacenes y satisfacción del usuario .....	37



## RESUMEN

A nivel internacional, la UNESCO resalta que la gestión logística en educación es clave para garantizar equidad y acceso oportuno a los recursos. En el plano nacional, el Ministerio de Educación del Perú reconoce dificultades en la distribución de materiales. A nivel local, la Ugel San Román no cumplió en el presente año con el compromiso 3.1, lo que generó insatisfacción en las instituciones educativas. La presente tesis que lleva por título denominado: Gestión de Almacenes Y Satisfacción del Usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román 2025 el objetivo central de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Román. Se adoptó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó encuestas y análisis documental, aplicando un cuestionario validado como instrumento. El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva e inferencial, empleando el coeficiente Rho de Spearman – para pruebas no para métricas. Los resultados, con un nivel de significancia del 5%, evidenció la existencia de una relación positiva muy Fuerte ( $Rho = 0,800$ ) entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los usuarios en la Ugel San Román, demostrando que la eficiencia en la administración logística para garantizar la satisfacción de las instituciones educativas.

**Palabras clave:** Almacén, Gestión, Distribución Oportuna, Material Educativo, Satisfacción.



## ABSTRACT

At the international level, UNESCO emphasizes that logistics management in education is key to ensuring equity and timely access to resources. At the national level, the Peruvian Ministry of Education recognizes difficulties in the distribution of materials. At the local level, the San Román Local Educational Management Unit (UGEL) did not comply with Commitment 3.1 this year, which generated dissatisfaction among educational institutions. This thesis, entitled: Warehouse Management and User Satisfaction of the San Román Local Educational Management Unit 2025, aims to determine the relationship between warehouse management and user satisfaction at the San Román Local Educational Management Unit (UGEL). A quantitative approach was adopted, with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design. Data collection involved surveys and documentary analysis, using a validated questionnaire as an instrument. Data analysis was performed using descriptive and inferential statistics, employing Spearman's Rho coefficient—for tests, not metrics. The results, with a significance level of 5%, showed a very strong positive relationship ( $Rho = 0.800$ ) between warehouse management and user satisfaction at Ugel San Román, demonstrating that efficient logistics management is a decisive factor in ensuring satisfaction at educational institutions.

**Keywords:** warehouse, management, timely distribution, educational materials, satisfaction.



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión de almacén es un componente esencial en cualquier institución, ya que permite organizar, controlar y distribuir de manera adecuada los recursos disponibles. Cuando este proceso se desarrolla con eficiencia, se logra que los bienes lleguen de forma oportuna a los usuarios, generando confianza y satisfacción. Por el contrario, cuando la gestión presenta deficiencias, se producen retrasos y descoordinaciones que repercuten de manera directa en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En el ámbito educativo, la logística y la distribución de materiales resultan aún más relevantes, puesto que de ellas depende el adecuado desarrollo de las actividades pedagógicas. El acceso oportuno a recursos como textos, cuadernos de trabajos y materiales didácticos influye en el rendimiento de los estudiantes y en la planificación de los docentes, lo que convierte a la gestión de almacenes en un factor estratégico para la calidad del servicio educativo.

La UGEL San Román, al igual que otras instancias de gestión descentralizada, enfrenta el reto de garantizar que los materiales educativos lleguen en el tiempo y en las condiciones adecuadas a las instituciones de su jurisdicción. Durante el año 2025 se evidenciaron dificultades educativas que esperaban contar con los recursos desde el inicio del año escolar.

Ante esta situación, la presente investigación tiene como finalidad analizar la relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los usuarios en la UGEL San Román. Se parte del supuesto de que una administración eficiente de los almacenes no solo mejora los procesos internos de la entidad, sino que además contribuye al logro de una atención más oportuna y de calidad hacia las instituciones educativas, garantizando así un mejor servicio a la comunidad.



Con el propósito de asegurar una adecuada organización, el estudio se estructura en cuatro capítulos:

- **Capítulo I:** En este capítulo se presentan los elementos fundamentales de la investigación, iniciando con la descripción del problema que da origen al estudio y su contexto. Asimismo, se formulan el problema general y los problemas específicos que orientan la investigación. Se definen los objetivos generales y específicos que buscan dar respuesta a la problemática planteada, y finalmente, se expone la importancia del estudio, destacando su relevancia teórica, la práctica institucional dentro del ámbito educativo.
- **Capítulo II:** Este capítulo desarrolla el sustento teórico de la investigación, integrando antecedentes nacionales e internacionales que evidencian la relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario. Asimismo, se presenta el marco epistemológico que orienta el estudio y se describen los principales conceptos relacionados con la gestión de almacenes, sus procesos, la cadena de suministro y la satisfacción del usuario. Finalmente, se formulan las hipótesis generales y específicas que guían el análisis de la relación entre ambas variables.
- **Capítulo III:** En este capítulo se describe el enfoque metodológico aplicado en la investigación, precisando el diseño y el nivel de estudio utilizados para alcanzar los objetivos propuestos. Asimismo, se detalla la modalidad de estudio de casos empleada, la cual permite analizar de manera específica la relación entre la gestión de almacenes y la



satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román. Se presentan los resultados obtenidos del análisis de datos, los cuales permiten verificar las hipótesis planteadas y establecer conclusiones relevantes sobre el fenómeno estudiado.

- **Capítulo IV:** En este capítulo se presentan los resultados obtenidos del análisis de los datos recolectados, con el propósito de comprobar las hipótesis y dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación. Se describen las variables e indicadores considerados, destacando la gestión de almacenes como variable independiente y la satisfacción de los usuarios como variable dependiente. Además, se expone la operacionalización de variables lo que permite establecer la forma en que fueron medidas y analizadas dentro del estudio, brindado así una visión clara de la relación existente entre ambas dimensiones como también se dará a conocer las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.



## CAPITULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el presente capítulo se desarrolló la descripción de la problemática de la que se trató, en la investigación lo que determinará la pregunta de investigación general, la pregunta de investigación específica, objetivo general, objetivos específicos, la justificación, en este orden se procederá a desarrollar la investigación que será una declaración. Que describirá el problema abordado del estudio.

Durante el periodo de trabajo en el área de Almacén de la UGEL San Román – Juliaca, se observó que la oficina encargada de la distribución de materiales educativos a las Instituciones Educativas de la jurisdicción presentaba serias dificultades para cumplir con la entrega oportuna de dichos recursos. La causa principal de este problema era la ausencia de un sistema adecuado de organización y control de inventarios, lo que generaba que los materiales estuvieran desordenados y sin una ubicación definida dentro del almacén

También se observó que no existía un registro detallado de las entradas y salidas, ni un método de clasificación que permitiera ordenar los materiales por tipo, por grado escolar o por institución educativa. Esta situación ocasionaba retrasos en el proceso de distribución, lo que a su vez se traducían en ineficiencia administrativa y afectaba directamente a los usuarios finales. Como consecuencia, los directores de las II.EE. mostraban malestar y presentaban reclamos frecuentes al no recibir los materiales dentro de los plazos establecidos.



Asimismo, se observó que no se utilizaban de manera adecuada los documentos contables – administrativos correspondientes, tales como pecosas (pedido comprobante de salida), lo que dificultaba llevar un control confiable sobre los movimientos de materiales. Esta carencia de registros precisos y ordenados afectaba la trazabilidad de los bienes y limitaba la capacidad de supervisar la disponibilidad real de los recursos, comprometiendo la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión del almacén.

Ante este escenario, la persona en formación profesional procedió a implementar un proceso de mejora que consistió en la clasificación sistemática de los materiales educativos, organizándolos por grados e instituciones. Del mismo modo, se promovió el uso adecuado de las pecosas como instrumento de control documental, lo cual permito registrar de manera más exacta las salidas de bienes, reducir los errores en la distribución y optimizar el flujo de trabajo en el almacén.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema Principal**

- ¿Cuál es la relación de la gestión de almacenes y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo se relaciona la recepción de materiales y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025?
- ¿Cómo se relaciona el almacenamiento de los materiales y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025?
- ¿Cómo se relaciona la distribución de materiales y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025?
-



## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

### **1.3.1. Justificación Teórica**

La presente investigación se justifica teóricamente porque busca aportar conocimientos sobre la relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario en el contexto de las instituciones públicas del sector educativo. En la actualidad, existen diversas teorías sobre logística y administración de inventarios, pero su aplicación en entidades como las UGEL aun es limitada.

### **1.3.2. Justificación Práctica**

De manera práctica, la investigación permitirá identificar las deficiencias en el proceso de almacenamiento, el control de inventarios y la distribución de materiales en I UGEL San Román, para luego proponer estrategias que optimicen dichos procesos. Con ello, se busca mejorar la eficiencia administrativa, la trazabilidad de los bins y la entrega oportuna de los materiales educativos.

### **1.3.3. Justificación Social**

Desde el punto de vista social, la investigación es importante porque la correcta gestión de los almacenes garantizara que los materiales educativos lleguen a tiempo a las Instituciones Educativas, beneficiando a docentes y estudiantes. La falta de organización o retrasos en las entregas afectan la a calidad del servicio educativo y la continuidad del aprendizaje. Por ello, este estudio contribuirá a mejorar la atención a los usuarios, promover la equidad en la distribución de recursos y fortalecer la confianza de la comunidad educativa en la gestión institucional



## 1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.4.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025

### 1.4.2. Objetivo Específico

- Determinar la relación entre la recepción de materiales y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025
- Determinar la relación entre el almacenamiento de materiales y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025
- Determinar la relación entre la distribución de materiales y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025

## 1.5. IMPORTANCIA

La Investigación fue importante porque permitió analizar como la gestión de almacenes influía en la satisfacción de los usuarios de la UGEL San Román. Se comprendió que una buena organización no solo dependía del orden físico, sino también del control y registro adecuado de los recursos, garantizando una atención eficiente a las instituciones educativas.

Asimismo, el estudio permitió identificar dificultades en la distribución de materiales y proponer mejoras para optimizar el servicio. De esta forma, se fortaleció la gestión institucional y se reafirmó la importancia de una administración transparente y orientada a la satisfacción del usuario



## 1.6. LIMITACIONES

El estudio llevado a cabo presento algunas limitaciones que deben considerarse al interpretar los resultados. En primer lugar, el estudio se centró únicamente en la UGEL San Román, por lo que los hallazgos no pueden generalizarse a otras entidades públicas. Asimismo, se tuvo otra limitante que es la disponibilidad de datos actualizados y registros documentarios, ya que algunos documentos administrativos no se encontraban debidamente organizados o accesibles como también algunos directores mostraron cierta resistencia al brindar información por temor a observaciones internas, lo que pudo afectar la amplitud de las respuestas obtenidas.



## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. Internacionales

- Flores Bastidas, L. V. Guayaquil, Ecuador (2021).

En su investigación titulada *“Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil”*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la logística integral y la satisfacción de los clientes en una empresa de servicios logísticos. El estudio, de tipo no experimental y correlacional con enfoque cuantitativo, utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos. El instrumento obtuvo una consistencia de 0,808 en el alfa de Cronbach, aplicado a una muestra de 384 participantes.

Los resultados mostraron una correlación positiva moderada (Rho de Spearman = 0,345), lo que permitió concluir que la satisfacción de los clientes aumenta cuando los proveedores atienden con cortesía y responden oportunamente a las consultas

- Ayoví Valdez, L. T. Esmeraldas, Ecuador (2020).

En la investigación titulada *“Calidad de la Atención y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios que Acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Básico Esmeraldas”* analizó la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia en el Hospital Básico Esmeraldas. Se trató de un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, basado en encuestas aplicadas a 436



usuarios seleccionados de manera probabilística. El análisis, realizado en SPSS, evidenció que el 58,03 % de los pacientes se mostraron satisfechos con la atención, mientras que el 41,97 % manifestó inconformidad, destacando así la importancia de la calidad del servicio en la percepción de satisfacción del usuario

- Silva – Treviño et al. Taumaulipas, México (2021).

En la investigación titulada *“La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México”* Desarrollo un estudio orientado a identificar la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción y la lealtad del cliente en una empresa comercial mexicana. Mediante el uso del coeficiente de Spearman y un análisis factorial exploratorio, hallaron correlaciones altamente significativas: satisfacción del cliente ( $Rho = 0,820$ ) y lealtad ( $Rho = 0,919$ ). Los hallazgos confirmaron que la calidad percibida impacta directamente en la fidelidad y satisfacción de los usuarios, consolidando la calidad como un factor determinante para la gestión empresarial.

- Calzado Girón. D. Holguin, Cuba (2020).

En la investigación titulada *“La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos”*, analizó la influencia de la gestión de almacenes en el desempeño de operadores logísticos en Cuba. El enfoque fue mixto, de tipo correlacional, con población conformada por trabajadores de un almacén mayorista. Los resultados evidenciaron deficiencias en el uso de equipos tecnológicos durante el almacenamiento, lo cual generaba insatisfacción en los clientes. En consecuencia, se propusieron acciones orientadas a mejorar el rendimiento logístico, la calidad del servicio y la capacidad de resolución de conflictos



- Monroy Ceseña. M. A. México (2019)

En su artículo titulado: *“Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de la paz, México”*. Su aporte principal consistió en analizar las experiencias de consumo y los niveles de gestión como herramientas clave para evaluar y mejorar la satisfacción. El estudio enfatiza la importancia de comprender las percepciones de los consumidores en un entorno altamente competitivo, donde la calidad del servicio constituye un factor decisivo

### 2.1.2. Nacionales

- Contreras, Lima (2023)

Desarrolló la investigación titulada *“Gestión de Almacenes y Satisfacción del Usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022”*, cuyo objetivo principal fue establecer la relación existente entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los usuarios en dicha institución. El estudio se enmarcó dentro de una investigación básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal. La población estuvo compuesta por los responsables de los 46 establecimientos de salud vinculados al área de almacenes en la provincia de Chincheros, tomándose una muestra censal de 46 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento, un cuestionario estructurado. Los resultados evidenciaron una relación directa entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario, respaldada por el coeficiente de correlación de Spearman.



- Navarrete Saldaña, A. E. Trujillo, Perú (2022).

Llevó a cabo una investigación cuyo propósito fue determinar la relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los clientes. El estudio fue de tipo básico, con un diseño no experimental de carácter descriptivo-correlacional. Se aplicaron técnicas como la observación y la encuesta a una muestra de 60 personas. Los resultados revelaron que el 45% de los clientes percibieron la gestión del almacén como buena; específicamente, el área de recepción obtuvo un 45%, el almacenamiento un 46,67%, y el movimiento un 41,67%, todos evaluados positivamente. En cuanto a la satisfacción del usuario, el 46,67% manifestó estar satisfecho. Los análisis inferenciales indicaron una relación directa y elevada entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.993.

- Paredes Valles, A y Santa María Freitas, F. S. Tarapoto, Perú (2021),

En su trabajo titulado *“Gestión de almacén y su influencia en el cumplimiento de metas en la empresa F&P Constructora Enalta S.A.C., periodo 2019”*, se propusieron identificar la influencia de la gestión de almacenes en el cumplimiento de objetivos dentro de dicha empresa. La investigación fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 110 colaboradores y se empleó la técnica de encuesta para ambas variables. A través de la prueba de correlación de Pearson, se obtuvo un valor de significancia de 0.795, lo que indicó una influencia positiva y significativa entre la recepción de mercaderías y el logro de las metas empresariales.



- Francisco Marcelo L. Lima, Perú (2014),

En su estudio *“Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico”*, se propuso diseñar un sistema de gestión de almacenes orientado a empresas del sector retail, abarcando tanto el almacenamiento como la distribución de mercancías a los destinos solicitados por los clientes. El estudio se centró en la optimización de procesos logísticos y la eliminación de actividades que no aportan valor. El sistema propuesto permitió una mejor coordinación de la información y los procesos internos del almacén. Los resultados mostraron un Valor Actual Neto (VAN) de \$315,528.06 y una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 97%. Además, se logró reducir las mermas en un 27%, mejorar los traslados en un 43%, agilizar la rotación de artículos, verificar datos de proveedores, disminuir los niveles de inventario y optimizar rutas de distribución, así como coordinar de manera más eficiente los recursos disponibles.

- Farfán Davalos, R. Lima, Perú (2022).

En su trabajo de investigación titulado: *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac – Perú, 2021”*, tuvo como objetivo analizar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en una UGEL de Apurímac. Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental, con un corte transversal. La población estuvo conformada por 326 docentes del nivel secundario pertenecientes a la UGEL Aymaraes, seleccionándose una muestra no probabilística de 70 docentes mediante el criterio de conveniencia. Se aplicó la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. Los hallazgos evidenciaron que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario, con un nivel de influencia del 62.6%.

- Vigo Cancino, J. M. Trujillo, Perú (2017).



En su trabajo de investigación titulado: *“Mejora de la rentabilidad de la empresa Distribuidora San José E.I.R.L.”*, a través de una propuesta de optimización en la gestión de almacenes. El diagnóstico inicial permitió identificar deficiencias como una inadecuada planificación de materiales, desorden en el almacén, incumplimientos de los proveedores, exposición de materiales a condiciones adversas, ausencia de control de inventarios y falta de supervisión. Asimismo, se detectaron problemas como demoras excesivas en la búsqueda de productos, carencia de clasificación adecuada y distribución ineficiente. A partir de ello, se propusieron acciones correctivas orientadas a solucionar estas falencias. Tras la implementación de la propuesta, se logró una mejora promedio del 40.22% en los indicadores evaluados.

### 2.1.3. Regionales

- Llanos Vilcanqui, A. S. Puno, Perú (2024),

En su investigación titulada *“Gestión de almacenes para incrementar la productividad del área de almacén de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022”*, se propuso como objetivo general determinar de qué manera la gestión de almacenes contribuye al incremento de la productividad en dicha área. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, utilizando el método deductivo, con un alcance descriptivo-explicativo y un diseño cuasi experimental. La población estuvo compuesta por 70 pedidos, de los cuales 52 correspondieron a alimentos y 18 a productos de aseo. Para recolectar los datos se emplearon técnicas como la observación y la revisión documental, utilizando como instrumento fichas de observación. Se aplicó la prueba de normalidad, y la hipótesis fue contrastada mediante los estadísticos T-Student y Wilcoxon; adicionalmente, se utilizó el test de Shapiro-Wilk para analizar el comportamiento de los resultados. Los hallazgos indicaron que, tras la implementación de mejoras en la gestión del almacén, se logró



un aumento en la productividad del área, lo que permitió formular una propuesta de mejora orientada a facilitar las operaciones y optimizar los procesos logísticos internos.

- Jiménez Cutipa, F. y Canaza Apaza, M. R. Puno, Perú (2018).

Desarrollaron la investigación titulada *“Satisfacción del usuario sobre la gestión de la municipalidad provincial de Puno – 2016”*, cuyo propósito fue identificar las principales necesidades y problemáticas percibidas por los ciudadanos respecto a la atención y servicios ofrecidos por la municipalidad. Para ello, adaptaron, aplicaron y validaron el modelo SERVQUAL, compuesto por cinco dimensiones y 37 ítems, utilizando una escala de evaluación del 1 al 10. La muestra estuvo conformada por 316 usuarios de la ciudad de Puno. En el análisis de los datos se empleó el análisis factorial. Los resultados revelaron un nivel de satisfacción por debajo de la media, evidenciando varias debilidades institucionales. Entre los aspectos críticos señalados por los encuestados destacaron: el desorden generado por el comercio ambulatorio y el transporte público (8.5%), la percepción de una deficiente capacidad de gestión (7.9%) y la ausencia de obras de impacto para la ciudad (7.9%).



## 2.2. MARCO EPISTEMOLOGICO

El presente estudio se desarrolló bajo el enfoque epistemológico positivista, el cual sostiene que el conocimiento se obtiene a partir de la observación objetiva, la medición y el análisis de los hechos. Desde esta perspectiva, la realidad puede ser conocida mediante la aplicación de métodos científicos que permiten identificar relaciones causales entre las variables de estudio. Considerando que ambos fenómenos pueden medirse y evaluarse a través de instrumentos estructurados, como son las encuestas y registros administrativos.

El paradigma positivista permitió abordar la problemática desde una visión cuantitativa, basada en la recopilación de datos verificables que reflejaron la eficiencia de los procesos del almacenamiento y la percepción de los usuarios con respecto al servicio recibido.

## 2.3. ESTADO DEL ARTE

El análisis de los antecedentes revisados permitió identificar diversos enfoques sobre la relación entre gestión de almacenes, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, tanto a nivel internacional, nacional como regional. En conjunto, estos estudios evidencian la importancia de una administración logística eficiente para optimizar los procesos internos y garantizar la satisfacción de los usuarios finales.

**A nivel Internacional**, las investigaciones de Flores (2021), Ayovi (2020), Silva et al. (2021), Calzado (2020) y Monroy (2019) coinciden en que la eficiencia logística y la calidad del servicio son factores determinantes en la percepción de la satisfacción del usuario. Se observa que la gestión adecuada de los recursos, el uso de herramientas tecnológicas y la atención oportuna a las necesidades del usuario inciden directamente en la lealtad y confianza hacia las instituciones. En especial, Silva et. Al. (2021) y Calzado (2020) destacan que una correcta administración de



almacenes y servicios logísticos mejora significativamente el desempeño operativo y la experiencia del usuario, lo que refuerza el papel de la logística como pilar fundamental en la gestión organizacional.

**En el ámbito nacional**, los estudios de Contreras (2023), Navarrete (2022), Paredes y Santa María (2021), Francisco (2014), Farfán (2022) y Vigo Cancino (2017) profundizan en la gestión de almacenes como un componente esencial para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la satisfacción del usuario. En ellos se observa una tendencia a utilizar métodos cuantitativos y diseños correlacionales, donde los resultados demuestran relaciones significativas entre una adecuada gestión logística y una mayor satisfacción de los usuarios.

En particular Contreras (2023) y Navarrete (2022) evidencian que la organización, control y distribución de los materiales influyen directamente en la percepción positiva del servicio. Asimismo, Francisco (2014) y Vigo Cancino (2017) resaltan la necesidad de modernizar los procesos logísticos utilizando la aplicación de sistemas de control y planificación, con el fin de reducir errores, optimizar recursos y mejorar la eficiencia institucional.

**A nivel Regional**, los trabajos de Llanos (2024) y Jiménez, Canaza (2018) aportan evidencias relevantes sobre la situación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en entidades públicas de Puno. Llanos (2024) demostró que una gestión de almacenes eficiente incrementa la productividad del área, mientras que Jimenez y Canaza (2018) revelaron que las deficiencias en la calidad del servicio municipal, reflejando la necesidad de fortalecer los procesos internos y la atención al usuario. Ambos estudios ponen de manifiesto la importancia de aplicar modelos de gestión modernos y herramientas de control que permiten mejorar la percepción de los usuarios y la eficiencia institucional.



**En síntesis**, el conjunto de antecedentes revisados permite afirmar que existe una relación directa y significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario. Sin embargo, cabe resaltar que se identificó que en la UGEL San Román aún no se han desarrollado investigaciones que integren estas dos variables en un mismo contexto. Por ello, la presente investigación busca llenar ese vacío, aportando información valiosa para fortalecer la gestión administrativa, optimizar el proceso de distribución de los materiales educativos y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los centros educativos.

## **2.4. Bases teóricas**

### **2.4.1. Almacén**

Como indica (Flamarique, 2025). “Define el almacén como un espacio delimitado —abierto o cerrado— que puede estar diseñado específicamente para el almacenamiento o adaptado para tal fin”. En él se resguardan materias primas o productos terminados, lo que permite a las organizaciones compensar los desequilibrios entre la oferta y la demanda. De esta manera, el almacenamiento se convierte en un componente esencial para la continuidad de los procesos productivos y logísticos.

### **2.4.2. Gestión de Almacenes**

Como dice (Flamarique, 2025). “Expone que la gestión de almacenes comprende la organización diaria de pedidos, inventarios y flujos de mercancías, generando información clave para la eficiencia de la cadena logística”. Este proceso exige la interacción con áreas como compras, contabilidad, administración, proveedores y clientes, asegurando la coherencia con los objetivos globales de la organización.



Teniendo en cuenta a (Poirier y Reiter, 1996). “Destacan que la gestión de almacenes es un elemento estratégico que optimiza el uso de recursos y capacidades, ajustándose al volumen y naturaleza de los bienes almacenados”.

De acuerdo con (Lee et, 2009). “Sostienen que su relevancia radica en su integración dentro de la cadena de suministro, al facilitar el intercambio de bienes e información entre fabricantes, distribuidores, proveedores y consumidores”.

Según (Contreras, 2023). “Indica que, en el sector público, la gestión de almacenes debe ser priorizada para mejorar los resultados institucionales, dado que el almacén es un espacio clave bajo responsabilidad de personal capacitado, cuya eficiencia impacta directamente en la calidad del servicio”.

### 2.4.3. Procesos de la Gestión de Almacenes

De acuerdo con (Carranza y Sabria, 2004). “Sostienen que el proceso inicia con la **recepción**, la cual implica verificar que los productos coincidan con la documentación, cumplan con los requisitos solicitados y mantengan un adecuado estado de conservación”.

Teniendo en cuenta a (Herrero, 2023). “Enfatiza que el **almacenamiento** debe considerarse factores como las dimensiones y el peso de las unidades, el embalaje, la frecuencia de llegada y la cantidad de mercancía”.

según (Santa María, 2024). “Sostiene que la **distribución o despacho** es una fase central de la logística, encargada de la entrega física de los productos a los clientes o puntos de venta. Este proceso se centra en el transporte y la distribución eficiente desde los centros de producción o almacenes hasta el consumidor final”.

### 2.4.4. Proceso de almacenamiento

Como dice (Villarroel y Rubio, 2012). “Señalan que el almacenamiento constituye un proceso técnico del abastecimiento, conformado por actividades



esenciales como la ubicación, custodia y control de los bienes. Estas acciones aseguran que los materiales mantengan su integridad y disponibilidad para los usuarios finales”.

El proceso de almacenamiento se desarrolla en varias fases:

- **Recepción:** Comienza con la recepción de los bienes en el almacén y finaliza con la colocación en el área de tránsito, donde se realiza la verificación y en control de calidad.
- **Verificación y control de calidad:** Implica revisar los bienes en número y calidad para asegurarse de que cumplan con lo solicitado y con las características técnicas establecidas.
- **Aceptación:** En esta fase se determina si los bienes son aceptados o rechazados, según los resultados obtenidos en la revisión realizada.
- **Internamiento:** Consiste en colocar los bienes en los espacios establecidos dentro del almacén, de acuerdo con la organización planificada.
- **Registro y control:** En esta parte se anotan los movimientos de los bienes en el sistema, con el fin de garantizar un control preciso de su manejo y su resguardo.
- **Custodia y mantenimiento:** Tiene como objetivo mantener en buen estado las características físicas, químicas, funcionales o administrativas de los bienes, garantizando que se conserven adecuadamente hasta el momento de su utilización o entrega.

**En síntesis**, el proceso de almacenamiento constituye un eje central en la gestión de almacenes, ya que garantiza la disponibilidad, seguridad y calidad de los bienes, repercutiendo directamente en la satisfacción de los usuarios.

#### 2.4.5. Cadena de Suministro



Según (Flamarique, 2025). “Explica que, en un inicio, las empresas centraban sus esfuerzos en aumentar la producción y expandirse hacia nuevos mercados internacionales, considerando la cadena de suministro como un elemento secundario, casi un “mal necesario” para atender a los clientes”. Sin embargo, con el desarrollo del capitalismo, la intensificación de la competencia y los avances tecnológicos, la cadena de suministro adquirió un rol estratégico dentro de la gestión empresarial.

#### 2.4.6. Satisfacción de los Usuarios

Según (Barragán y Moreno, 2013) “Definen la satisfacción del cliente como el grado de agrado o gusto que experimenta un usuario tras consumir un producto o servicio recibido de manera complementaria”.

Por otro lado (Susanto et al, 2017) “Lo explican como un estado psicológico asociado al bienestar y a una disposición positiva hacia la organización”.

#### 2.4.7. Dimensiones de la Satisfacción de los Usuarios

Se identifican tres dimensiones:

- **Requerimientos realizados:** Se refiere al tiempo que pasa desde que se pide un producto o servicio hasta que el cliente finalmente lo recibe o lo utiliza.
- **Condiciones de entrega:** Implica asegurar la entrega precisa del producto que llegue a la persona indicada, con la cantidad, calidad y en el sitio acordado.
- **Respuesta oportuna:** Es importante tomar en cuenta la rapidez con la que se realiza la entrega de los productos, considerando el tiempo que transcurre desde la solicitud hasta que el usuario recibe su pedido.

#### 2.4.8. Expectativa del Usuario



De acuerdo con (Osorio, 2015). Explica que cuando el servicio brindado responde adecuadamente a esas expectativas, el usuario se siente conforme y valorado; sin embargo, si no se cumplen, puede generarse descontento. Por ello, conocer las expectativas de los usuarios resulta fundamental para mejorar la atención”

#### **2.4.9. Percepción de las Necesidades del Cliente**

Como indica (Osorio, 2015). “Se entiende como la forma en que el usuario percibe y valora el servicio que ofrece una institución u organización. Las necesidades son percibidas por la organización para que posteriormente se realice el servicio, mientras que otras organizaciones solo perciben las necesidades que el usuario lo requiere de manera consciente”.

#### **2.4.10. Calidad del Servicio**

De acuerdo con (Grönroos, 2001). “La calidad del servicio puede analizarse desde distintos enfoques. Uno de los aspectos más importantes está relacionado con los criterios que permiten medirla. Existen tres perspectivas comúnmente empleadas para su evaluación: La calidad, el valor y la satisfacción”.



## 2.4.11. Relación entre Gestión de Almacenes

La gestión de almacenes y la satisfacción de los usuarios están relacionadas. Según Garcia (2022) existe una relación directa entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias, la gestión eficiente permite mejorar la satisfacción de los usuarios.

## 2.5. HIPÓTESIS

### 2.5.1. *Hipótesis Generales*

La relación es significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025.

### 2.5.2. *Hipótesis Específicas*

- La relación es significativa entre la recepción de materiales y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025
- La relación es significativa entre el almacenamiento y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025.
- La relación es significativa entre la distribución de materiales y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025.



## CAPITULO III

### METODOLOGIA Y RESULTADOS

#### 3.1. Métodos de Investigación

Para el desarrollo del presente estudio se empleó el método científico, ya que permitió analizar de manera sistemática la relación entre las variables planteadas. Esta investigación tiene un **enfoque cuantitativo**, ya que permitió analizar y medir las variables de manera objetiva y exacta. Se trabajó en base a una hipótesis previamente plantada, utilizando herramientas estadísticas que ayudaron a comprobar los resultados.

#### 3.2. Diseño y Nivel de Investigación

##### 3.2.1. Diseño de la Investigación

Se realizó con un diseño **no experimental de tipo transversal**, debido a que los datos se recopilaron en un solo momento, sin invertir ni modificar las variables. De acuerdo con lo señalado por Hernández et al. (2014), este tipo de diseño permite analizar cómo se relacionan las variables en un tiempo determinado, observando la realidad tal como ocurre.

##### 3.2.2. Nivel de Investigación

El nivel de la investigación **es correlacional**, porque busca conocer el grado de relación que existe entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario, determinando cómo una variable puede influir en la otra dentro del contexto institucional estudiado.



### 3.3. MODALIDAD DE ESTUDIO DE CASOS

Esta investigación adopta la modalidad de estudio de casos, ya que esta enfocada en analizar de manera específica la gestión de almacenes y su relación con la satisfacción del usuario dentro de la UGEL San Román.

Esta modalidad permitió examinar con profundidad la realidad de una institución en particular, comprendiendo cómo se llevan a cabo los procesos de almacenamiento, distribución y control de bienes, y de qué manera estos influyen en la percepción y satisfacción de los usuarios.

El estudio de casos resulta adecuado porque permite observar la situación en su contexto real, sin modificar las condiciones existentes, facilitando así la identificación de fortalezas, debilidades y posibles áreas de mejora en la gestión administrativa.

### 3.4. METODOS Y TECNICAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el **método descriptivo-correlacional**, ya que permitió analizar la relación existente entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario en la UGEL San Román. Este método ayudo a identificar cómo la práctica de la organización, control y distribución de materiales influyen en la percepción del servicio por parte de los usuarios.

En cuanto a las **técnicas de recolección** de información, se emplearon principalmente las encuestas y la observación directa.

La encuesta se aplicó a los directores de las Instituciones Educativas de la UGEL San Román para obtener información precisa sobre su percepción del servicio y la eficiencia del almacén. Por otro lado, la observación directa permitió registrar de manera objetiva el funcionamiento de los procesos de almacenamiento, recepción y distribución de materiales dentro de la institución.



Como **instrumentos de recolección de datos**, se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, diseñado en base a las dimensiones e indicadores de cada variable, lo cual facilitó la tabulación y análisis estadístico de los resultados.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. ANALISIS DE DATOS

##### 4.1.1. VARIABLES E INDICADORES

- **Variable independiente:** Gestión de almacenes
- **Variable dependiente:** Satisfacción de los usuarios

#### Operacionalización de variables

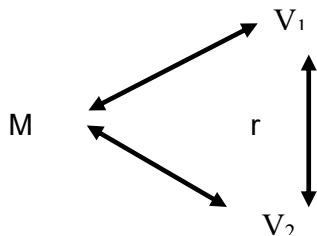
Tabla 1

*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores
<b>Gestión de almacenes</b> <b>Es la administración eficiente de todos los procesos dentro del almacén, incluyendo la recepción, almacenamiento y distribución de mercancías.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción</li><li>• Almacenamiento</li><li>• Distribución</li></ul>	Procedimientos técnicos Conformidad de órdenes de compra. Inspección física de bienes Capacitación Registro en el sistema Inspección de bienes Correcto almacenaje Clasificación correcta Espacios adecuados Preparación de pedidos
<b>Satisfacción del usuario</b> <b>grado de bienestar y felicidad que siente una persona en su trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Requerimientos realizados</li><li>• Condiciones de entrega</li></ul>	Trato amable Capacidad para apoyar Programación de atención de requerimientos.

- Respuesta oportuna

Disposición para atención  
Verificación de cantidades  
Información clara y sencilla  
Atención personalizada  
Atención oportuna  
Canales de atención  
Procedimientos  
reclamos



Donde:

M = Muestra

V1 = Gestión de almacenes

V2 = Satisfacción del usuario

r = Relación de las variables

## 4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 4.2.1. Población

Para el presente trabajo de investigación la población es el total de directores de Educación Básica Regular de gestión pública del ámbito de la a Unidad de Gestión Educativa Local San Román, información obtenida del Ministerio de Educación – Censo Educativo 2024.

**Tabla 2***Número de directores de EBR del ámbito de la UGEL San Román 2024*

Nro	Nivel educativo	Nro.
01	Inicial	210
02	Primaria	108
03	Secundaria	38
	Total	356

Fuente: Ministerio de Educación – Censo educativo 2024

**4.2.2. Muestra**

Se ha utilizado el muestreo probabilístico aleatorio simple, que permite identificar a los directores de manera proporcional por nivel educativo que tienen las mismas características de ser elegidos.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

**Donde:**

- N = 356** Tamaño de la población cuando es conocido
- pq = (0.5)(0.5)** Varianza poblacional
- z=1.96** Valor de z de acuerdo al nivel de confianza
- e=0.05** Error muestral aceptable

$$\frac{356 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.5^2 \times (356 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 186$$

Por tanto, n = 186 directores



**Tabla 3**

*Número de directores de EBR de gestión pública del ámbito de la UGEL San Román 2024 seleccionados para la muestra*

Nro	Nivel educativo	Nro.
01	Inicial	110
02	Primaria	56
03	Secundaria	20
	Total	186

### 4.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 4.3.1. Técnica

En la siguiente investigación se utilizó la revisión documental de documentos normativos respecto a las remuneraciones que respaldan esta investigación, así como la encuesta que ha sido aplicada a los docentes de educación básica regular de la provincia de Puno

#### 4.3.2. Instrumento

El cuestionario incluye 36 preguntas cerradas en escala de Likert con 05 alternativas de respuesta que el director de institución educativa debe completar sin que pueda ser ayudado por el encuestador.

#### 4.3.3 Confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a una muestra de 30 directores que son los usuarios directores para la entrega de materiales a las instituciones educativas, basado en el cálculo de coeficiente Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**Donde:**

$\alpha = 0.675$  Coeficiente alfa de Cronbach

$K = 36$  Número de ítems de instrumento

$S_i^2 = 16.9$  Suma de varianza de ítems

$S_{iT}^2 = 49.3$  Varianza de la suma de los ítems

**Tabla 4**

*Estadístico de fiabilidad*

Alfa de Crombach	Nro de elementos
0.675	36

Al evaluarse los ítems del cuestionario mediante el Alfa de Cronbach, se obtuvo una confiabilidad de 0.675, por lo que el instrumento es muy confiable.

#### 4.3.4. Validez del Instrumento

La validez del instrumento, se realizó mediante la técnica del criterio de jueces expertos, docentes de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez con experiencia en Contabilidad. Los expertos procedieron a evaluar el instrumento, en cuanto a suficiencia, coherencia y claridad de los ítems, opinando que el instrumento es válido para ser aplicado a los directores de instituciones educativas.



## 4.3.5. Aplicación de la Prueba Estadística

Para la evaluación de las variables de estudio se utilizó la estadística descriptiva y para la correlación de las variables el coeficiente Rho de Spearman. Hernández et al. (2014) para los estudios correlacionales, y de acuerdo a las características de la investigación, lo más conveniente es utilizar el coeficiente de correlación Rho de Spearman que evalúa la relación entre variables, así como su nivel de significancia

### A. **Formulación de hipótesis**

#### **Hipótesis nula H0**

La relación no es significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025.

#### **Hipótesis alterna H1**

La relación no es significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025.

### B. **Nivel de significancia:**

El nivel de significancia igual a  $\alpha=0.05$  y 95% de confianza.

### C. **Condición para la toma de decisión**

$p \leq 0.05 \Rightarrow$  Se acepta H1 (hipótesis de investigación)

$p > 0.05 \Rightarrow$  Se acepta H0 (hipótesis nula)

### D. **Valor de prueba: Rho de Spearman**

### E. **Interpretación de resultados**

La interpretación de los resultados obtenidos a nivel estadístico, se tendrá en consideración el grado de correlación de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman (Hernández et al., 2014)



## Tabla

5

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Relación negativa absoluta
-0.76 a -0.90	Relación inversa muy marcada
-0.51 a -0.75	Relación inversa significativa
-0.11 a -0.50	Relación inversa moderada
-0.01 a -0.10	Relación inversa leve
0.00	No se observa relación
+0.01 a +0.10	Relación directa leve
+0.11 a +0.50	Relación directa moderada
+0.51 a +0.75	Relación directa significativa
+0.76 a +0.90	Relación directa muy marcada
+0.91 a +1.00	Relación directa total

## 4.4. RESULTADOS

### 4.4.1. Escala de valoración de 3 ítems

En cuanto a la presentación de resultados para las variables se tiene en consideración una escala de valoración de 3 niveles de acuerdo a la siguiente tabla:



**Tabla 5**

*Escala de valoración*

Valoración	Mínimo	Máximo
Deficiente	18	42
Regular	43	66
Bueno	67	90

#### 4.4.2. Gestión de almacenes

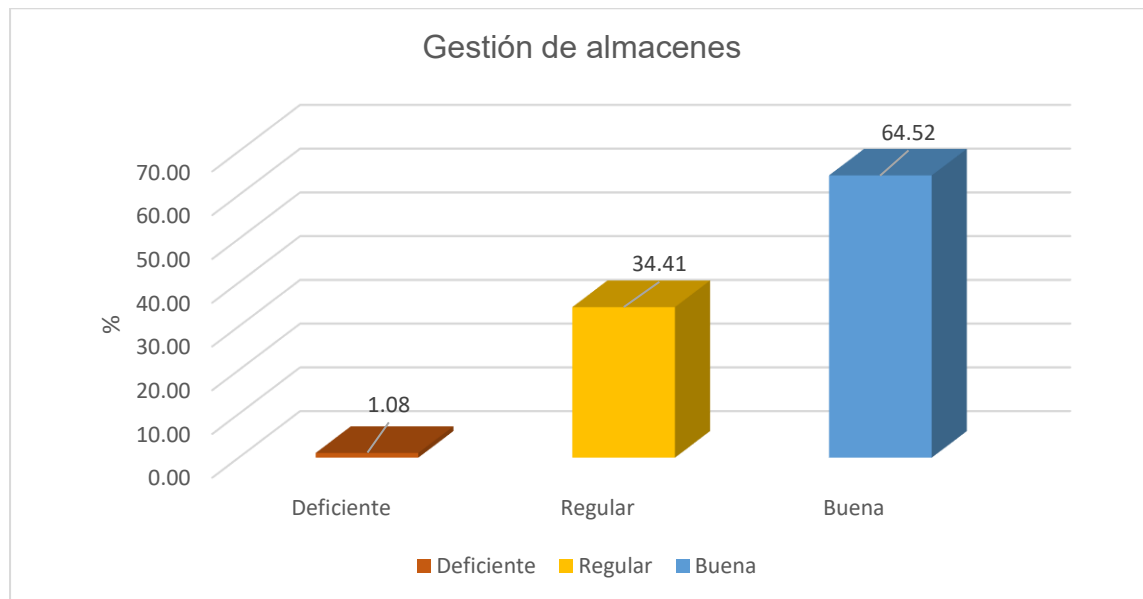
**Tabla 6**

*Gestión de almacenes*

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	1,08
Regular	64	34,41
Buena	120	64.52
Total	186	100,00

**Figura 1**

*Gestión de almacenes*



*Nota: Se muestra los resultados de la variable gestión de almacenes, el 1.08% de los directores del ámbito de la UGEL San Román, señalan que es mala, el 34.41% que es regular y el 64.52% que es buena, por lo que se puede afirmar que la gestión de almacenes de la UGEL San Román cumple con las expectativas de acuerdo a lo señalado por los usuarios.*

#### 4.4.3. Recepción de Materiales

**Tabla 7**

*Escala de valoración*

Valoración	Mínimo	Máximo
Deficiente	06	14
Regular	15	22
Bueno	23	30

**Tabla 8***Recepción de materiales*

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	4.84
Regular	64	34.41
Buena	113	60.75
Total	186	100,00

La recepción implica confirmar la llegada del material educativo para su registro correspondiente en los sistemas como el SIGA, el proceso también considera también la verificación de cantidad y calidad del material y posterior entrega de PECOSA. En el ámbito de la provincia de San Román los directores de instituciones educativas el 4.84% perciben que la recepción de materiales en el almacén de la UGEL San Román es deficiente, el 34.41% es regular y un 60.75% que es buena, lo que se puede afirmar que en su mayoría de los usuarios tienen una buena percepción en cuanto a la recepción de materiales.

**4.4.4. Almacenamiento de Materiales****Tabla 9***Almacenamiento de materiales*

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	5.91
Regular	67	36.02
Buena	108	58.06
Total	186	100,00

El almacenamiento de materiales educativos requiere una gestión que permita asegurar el buen estado a fin de facilitar su distribución. Las Unidades de Gestión Educativa Local deben asegurar espacios adecuados, así como sistemas de



organización, seguridad y control, ya sean en sus instalaciones u otros locales que sean adecuados. En el ámbito de la provincia de San Román los directores de instituciones educativas el 5.91% perciben que el almacenamiento de materiales en el almacén de la UGEL San Román es deficiente, el 36.02% es regular y un 58.06% que es buena, lo que se puede afirmar que en su mayoría de los usuarios tienen una buena percepción en cuanto al almacenamiento de los materiales.

#### 4.4.5. Distribución de Materiales

**Tabla 10**

*Distribución de materiales*

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	3.23
Regular	67	36.02
Buena	113	60.75
Total	186	100,00

En cuanto a la dimensión distribución de materiales, es un proceso coordinado entre el Ministerio de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local San Román, el MINEDU distribuye a las UGEL el material educativo, quienes a su vez distribuyen a las Instituciones Educativas de su ámbito, el proceso busca asegurar que todos los estudiantes reciban el material indispensable para el proceso de aprendizaje. Se tiene que el 3.23% de los directores consideran que es deficiente, un 36.02%, regular y un 60.75% que es buena, siendo la mayoría de los directores que están satisfechos con el proceso de distribución de materiales por parte de la UGEL San Román.

### 4.4.6. Satisfacción del Usuario

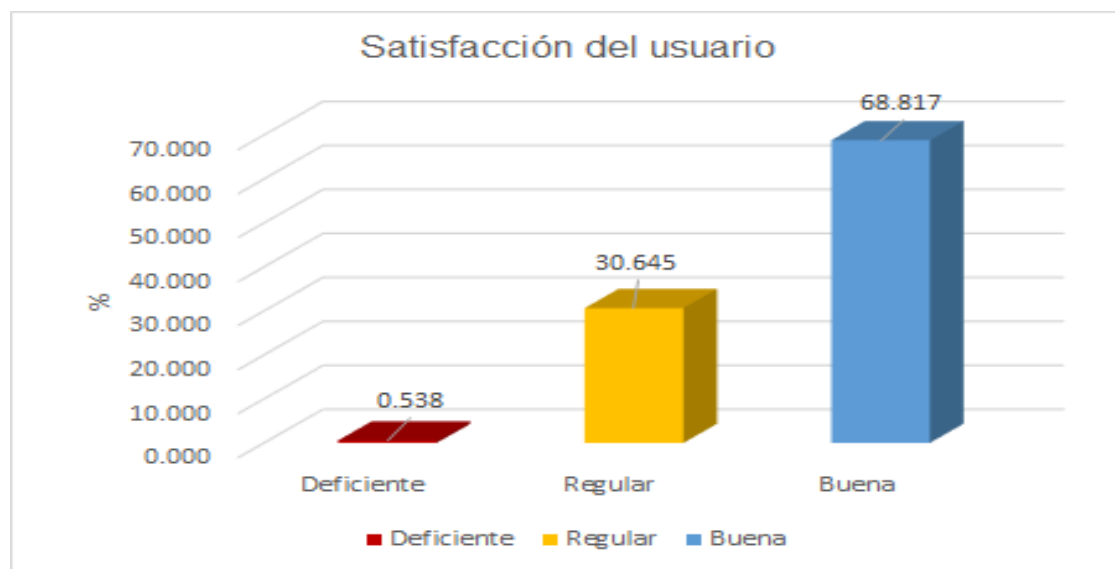
Tabla 11

*Satisfacción del usuario*

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	0.54
Regular	57	30.64
Buena	128	68.82
Total	186	100,00

Figura 2

*Satisfacción del usuario*



Los directores valoran la entrega adecuada y lo más importante de manera oportuna de los materiales por cuanto facilitan su labor pedagógica y propicia un ambiente que contribuye a la mejora de la calidad de la enseñanza y aprendizaje. En cuanto a la variable satisfacción del usuario, se muestra que los directores de instituciones educativas en un 0.54% consideran que es deficiente, 30.64% regular y 68.82% que es buena.



## 4.4.7. Contrastación de la hipótesis General

### A. Formulación de hipótesis

#### Hipótesis nula $H_0$

La relación no es significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025.

#### Hipótesis alterna $H_1$

La relación es significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025

### B. Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

### C. Toma de decisión

Cuando  $p > 0.05$ : Se acepta  $H_0$  (hipótesis nula)

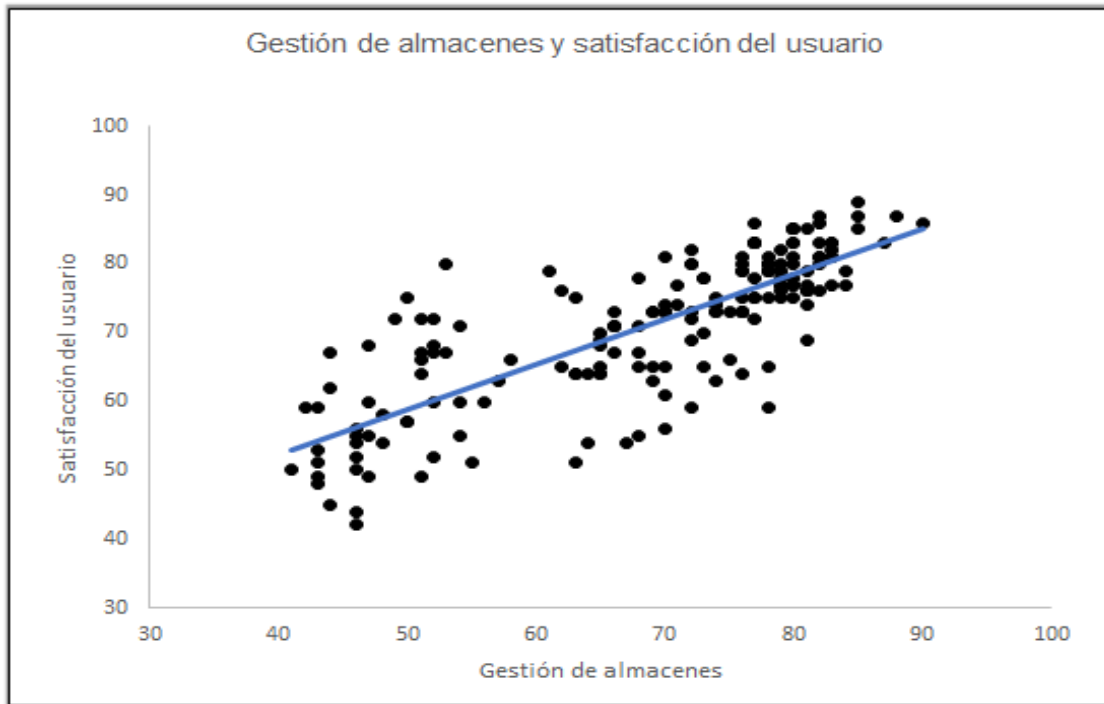
Cuando  $p \leq 0.05$ : Se acepta  $H_1$  (hipótesis de investigación)

### D. Valor de prueba.

Rho de Spearman

**Figura 3**

*Correlación entre gestión de almacenes y satisfacción del usuario*



**Tabla 12**

*Correlación entre gestión de almacenes y satisfacción del usuario*

Correlaciones			
		Satisfacción del usuario	Gestión de almacenes
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	1,000	,800**
		.	,000
	Gestión de almacenes	,800**	1,000
	Sig. (bilateral) p=	,000	.
	N	186	186

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

**E. Decisión**

Se Acepta H1 (hipótesis de investigación) Debido a que  $p=,000 < 0.05$



**Interpretación**

Con un nivel de Significación (bilateral) se tiene que  $p=0.00$  menor que  $0.05$  Mondragón (2014) señala que cuando el  $p$  valor es menor que  $0.05$ , se puede establecer que la correlación es significativa, por lo que existe una relación real y que no es al azar, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, siendo el coeficiente de correlación de Spearman  $0.800$  Hernandez Sampieri, Fernandez et al. (2006) establece que existe una relación positiva muy fuerte entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario en el ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román 2025

**4.4.8. Contrastación de la Hipótesis Especifica 1}**

**Valor de prueba.**

Rho de Spearman

**Tabla 13**

*Correlación entre recepción de materiales y la satisfacción del usuario*

<b>Correlaciones</b>			
		Satisfacción del usuario	Recepción de materiales
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,758**
	Sig. (bilateral) $p=$	.	,000
	N	186	186
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,758**	1,000
	Sig. (bilateral) $p=$	,000	.
	N	186	186

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

**Decisión**

$p=,000$  se acepta  $H_1$  (hipótesis de investigación)

### Interpretación

Con un nivel de Significación bilateral se tiene que  $p=0.00$  es menor a  $0.05$  por lo que se rechaza  $H_0$  hipótesis nula y la hipótesis alterna es aceptada, teniendo el coeficiente de correlación de Spearman de  $0.758$  Hernandez Sampieri, Fernandez et al. (2006) señala que existe una relación positiva muy fuerte entre la recepción de materiales y la satisfacción del usuario del ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román 2025.

#### 4.4.9. Contrastación de la Hipótesis Especifica 2

##### Valor de prueba.

Rho de Spearman

**Tabla 14**

*Correlación entre almacenamiento de materiales y la satisfacción del usuario*

<b>Correlaciones</b>			
		Satisfacción del usuario	Almacenamiento de materiales
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral) p=	,710*
		N	186
	Almacenamiento de materiales	Coeficiente de correlación	,710**
	Sig. (bilateral) p=	,000	.
	N	186	186

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



## Decisión

$p=,000$

Se Acepta la hipótesis de investigación

## Interpretación

Con un nivel de significación (bilateral)  $p=0.00$  menor a  $0.05$  por lo que se acepta  $H_1$  hipótesis alterna, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman  $0.710$  Hernandez Sampieri, Fernandez et al. (2006) establece se evidencia una conexión directa considerable entre el almacenamiento de materiales y la satisfacción del usuario del ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román 2025.

### 25.1.10. Contrastación de la hipótesis específica 3

#### Valor de prueba.

Rho de Spearman

Tabla 15

*Correlación entre proceso distribución de materiales y la satisfacción del usuario*

		Correlaciones		
		Satisfacción del usuario	Distribución de materiales	
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral) p=	.	,000
	Distribución de materiales	N	186	186
		Coefficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral) p=	,000	.
		N	186	186

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

### Decisión

Se Acepta H<sub>1</sub> hipótesis de investigación

### Interpretación

En relación a la hipótesis específica 3, con un nivel de Significación (bilateral) se tiene que  $p=0.00$  menor a 0.05 en consecuencia, se confirma la hipótesis planteada, obteniéndose un coeficiente de la Spearman 0.721 Hernandez Sampieri, Fernandez et al. (2006) señala que se evidencia una vinculación significativa y favorable entre la distribución de materiales y la satisfacción del usuario del ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román 2025.

### 4.5. DISEMINACIÓN DE LOS HALLAZGOS

Los resultados obtenidos en esta investigación serán socializados con las autoridades y el personal administrativo de la Unidad Educativa Local San Román, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la gestión de almacenes y la mejora de la atención a los usuarios. Asimismo, se prevé la presentación del informe final ante el jurado evaluador de la institución académica y, de ser posible, su publicación en repositorios universitarios o revistas académicas relacionadas con la gestión



pública y la administración educativa. De esta manera, los hallazgos podrán servir como referencia para futuras investigaciones y para la implementación de estrategias que optimicen la eficiencia institucional y la satisfacción de los usuarios.



## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se logró identificar que existe una relación significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román. Los resultados obtenidos evidencian que una administración adecuada de los procesos logísticos, desde la recepción hasta la distribución de materiales, influye de manera positiva en la percepción y conformidad de los usuarios con los servicios brindados por la institución.
- SEGUNDA:** Respecto a la recepción de materiales, se determinó que cuando este proceso se desarrolla con organización, puntualidad y transparencia, los usuarios perciben un servicio más confiable y eficiente. Una adecuada verificación y control de los bienes al momento de su ingreso genera confianza y satisfacción, lo que evidencia que la recepción constituye una etapa clave dentro de la gestión de almacenes.
- TERCERA:** En cuanto al almacenamiento de materiales, se concluye que una distribución ordenada, el control del inventario y el mantenimiento de condiciones adecuadas dentro del almacén influyen directamente en la satisfacción de los usuarios. La disponibilidad oportuna de los recursos demuestra una gestión interna eficaz y refuerza la percepción positiva sobre el servicio ofrecido.
- CUARTA:** Finalmente, en lo que respecta a la distribución de materiales, se comprobó que la entrega oportuna y equitativa de los recursos tiene un impacto considerable en la satisfacción del usuario. Un proceso de distribución bien planificado garantiza la atención eficiente a las



necesidades de las áreas usuarias, fortaleciendo la confianza y la valoración del servicio institucional.



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la unidad de gestión educativa local san Román fortalecer la gestión integral de los almacenes mediante la implementación de estrategia logísticas que optimicen los procesos de recepción, almacenamiento y distribución. esto permitirá garantizar una atención más eficiente y elevar la satisfacción de los directores.
- En relación con la recepción de materiales, se sugiere establecer protocolos claros de control y verificación que aseguren la puntualidad, transparencia y organización en el ingreso de los bienes. La capacitación del personal encargado y la digitalización de registros contribuirán a mejorar la confiabilidad del proceso.
- Respecto al almacenamiento de materiales, se recomienda mejorar la distribución interna, el control del inventario y las condiciones físicas del almacén. La implementación de un sistema de gestión de inventarios actualizado permitirá una mayor disponibilidad y orden de los recursos, fortaleciendo la eficiencia del servicio.
- En cuanto a la distribución de materiales, se aconseja diseñar un plan logístico que garantice entregas oportunas y equitativas a todas las instituciones educativas. Esto puede lograrse mediante una adecuada programación de rutas, seguimiento de despachos y comunicación constante con las áreas, promoviendo así una atención más ágil y eficiente.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ayoví Valdez, L.T. (2020). *Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio [https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/AYO\\_VÍ\\_VALDEZ\\_LADY\\_TAMARA.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/AYO_VÍ_VALDEZ_LADY_TAMARA.pdf)
- Ballou, R. H. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación. <https://books.google.com.pe/books?id=ii5xqLQ5VLgC>
- Barragán Becerra, J.A., & Moreno Martínez, C. M. (2013). *Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos*. *Enfermería Global*, 12(1), 217-230. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365834848011>
- Calzado-Girón. (2020). *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos*. *Ciencias Holguín*, 26(1), 59-73. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407005>
- Cardenas, S., & Trujillo, L. (2025). *Sistema de remuneraciones y satisfacción laboral en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima – 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/9803>
- Carranza, O., & Sabria, F. (2024). *Logística: mejores prácticas en Latinoamérica*. Thomson. <https://books.google.com.pe/books?id=np0RtFjCu2MC>
- Contreras Meneses, J. E. (2023). *Gestión de almacenes y satisfacción del usuario en la Dirección de Salud de Chincheros, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43014/Arambulo\\_PYP.pdf?sequence=1&isAllower=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43014/Arambulo_PYP.pdf?sequence=1&isAllower=y)



- Defensoría del Pueblo. (2023). *Proceso de entrega de materiales educativos a las instituciones educativas públicas*. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-las-ugel-deben-acelerar-proceso-de-entrega-de-materiales-educativos-a-las-instituciones-educativas-publicas>
- Farfán, R. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac-Perú, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84698>
- Flamarique, S. (2025). *Manual de gestión de almacenes*. ICG Marge. <https://books.google.es/books?id=ayNIEQAAQBAJ>
- Flores, L. (2021). *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>
- García, A. (2022). *Gestión de almacenes y satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80684>
- Grönroos, C. (2021). *Marketing y gestión de servicios: Perspectivas sobre la calidad del servicio*. Edición editorial, Url
- Gutiérrez, L., & Pachas, P. (2025). *Demora en la entrega de materiales y la falta de un proceso estructurado en el área de abastecimiento por la Unidad de Gestión Educativa Local La Mar – Ayacucho en el año 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. [https://respositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/683389/Gutierrez\\_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://respositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/683389/Gutierrez_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Hernández, R., Collado, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6°. Ed.). McGraw-Hill Education. <https://doi.org/10.21555/rpp.v0i12.1812>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4°. Ed.). McGraw-Hill Interamericana <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptistametodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Herrero, M. P. (2023). *Almacenamiento de materiales*. Marge Books. <https://books.google.com.pe/books?id=fnPDDQAAQBAJ>
- Lee, Y. M., Feng, C., & Leung, Y. T. (2009). A quantitative view on how RFI can improve inventory management in a supply chain. *Internacional Journal of Logistics Research and Application*, 12(1), 23-43. <https://doi.org/10.1080/13675560802141788>
- Ministerio de Educación del Perú (MINEDU). (2025). *Resultados preliminares región Puno – Tramo 1: Compendio de resultados preliminares – Tramo 1*. <https://www.minedu.gob.pe/cdd/pdf/2024/resultadosfinales/puno-ugel-san-roman.pdf>
- Mondragón, M. (2014). *Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención fisioterapia*. *Información Científica*, 8(1), 98-104 <https://revmovimientocientifico.iberu.edu.co/article/view/mct.08111>
- Monroy, M. (2019). *Factores de la satisfacción del cliente: Perspectivas en restaurantes de comida rápida*. *Sinapsis*, 11(1), 70-87. <https://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapsis/article/view/208/425>
- Navarrete, A. (2022). *Gestión de almacenes y la satisfacción de los clientes de la empresa Postes del Norte S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].



Repositorio Institucional – UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92213>

OCDE. (2020). *Panorama de las administraciones públicas: América Latina y el Caribe 2020*. <https://doi.org/10.18235/0002232>

Osorio, T. I. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia en el hospital de Yungay, abril – junio de 2015* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional – Universidad Autónoma de Ica.

<https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/20/1/TEODOCIA%20IRENE%20OSORIO%20FIGUEROA%20%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.pdf>

Paredes Valles, A., & Santa María Freitas, F. S. (2021). *Gestión de almacén y su influencia en el cumplimiento de metas en la empresa F&P Constructora ENALTA S.A.C., periodo 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín].

Repositorio Institucional – UNSM.

<http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4248>

Poirier, C. C., & Reiter, S. E. (1996). *Supply chain optimization: Building the strongest total business network*. Berrett-Koehler Publishers.

<https://books.google.com.pe/books?>

Santa Maria, A. (2024). *Diferencia entre logística y distribución*. Click & Cargo.

<https://clickandcargo.com/diferencia-logistica>

Silvia-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.



Susanto, T. D., Diani, M. M., & Hafidz, I. (2017). User acceptance of e-government citizen report system (a case study of City113 app). *Procedia Computer Science*, 124,560-568. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.190>

Vigo Cancino, J. M. (2017). Propuesta de mejora en la gestión de almacenes para incrementar la rentabilidad de la distribuidora San José EIRL [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/12894>

Villarroel Valdemoro, S. R., & Ferrer, J. (2012). Gestión de pedidos y stock (M. de Educación, Ed.). Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes. <https://books.google.com.pe/books?id=1C8bAgAAQBAJ>



# ANEXOS



**ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

GESTIÓN DE LOS ALMACENES Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2025.					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>			
<p>¿Cuál es la relación de la gestión de almacenes y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025?</p> <p><b>Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona la recepción de materiales y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona el almacenamiento de los materiales y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona la distribución de materiales y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025?</li> </ul>	<p>Determinar la relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la recepción de materiales y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025</li> <li>• Determinar la relación entre el almacenamiento de materiales y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025</li> <li>• Determinar la relación entre la distribución de materiales y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román.</li> </ul>	<p>La relación es significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025</p> <p><b>Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación es significativa entre la recepción de materiales y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025</li> <li>• La relación es significativa entre el almacenamiento y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025</li> <li>• La relación es significativa entre la distribución de materiales y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2025</li> </ul>	<p>Gestión de almacenes</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de materiales</li> <li>• Almacenamiento de materiales</li> <li>• Distribución de materiales</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos realizados</li> <li>• Condiciones de entrega</li> <li>• Respuesta oportuna</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Descriptivo – correlacional</p> <p><b>Nivel:</b> Aplicado</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> Directores de instituciones educativas del ámbito de la UGEL San Román</p> <p><b>Muestreo:</b> Probabilístico</p> <p>Muestreo Aleatorio Simple</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Análisis:</b> Estadístico descriptivo e inferencial</p> <p><b>Línea de investigación:</b> Contabilidad económica</p>



de Gestión Educativa Local San Román?					
--	--	--	--	--	--



## ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE ALMACENES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado(a) Director (a), el presente cuestionario contiene una serie de ítems que reflejan cómo percibe la Gestión del Almacén y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, por lo que se requiere de su colaboración con la mayor veracidad. La información brindada será tratada con absoluta confidencialidad ya que es solo para fines del trabajo de investigación, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Gestión de almacenes</b>						
<b>Recepción</b>						
1	¿Considera usted que el responsable del almacén de la UGEL, cumple con verificar los procedimientos técnicos para una correcta recepción de bienes?					
2	¿Considera usted que el responsable del almacén de la UGEL, toma en cuenta la conformidad de las órdenes de compras aprobadas por el área usuaria?					
3	¿Considera usted que el responsable del almacén de la UGEL, realiza la revisión e inspección física de los bienes entregados por los proveedores?					
4	¿Considera usted que el responsable del almacén de la UGEL, está capacitado respecto a los criterios que debe considerar para verificar					



5	¿Considera usted que los procedimientos establecidos son adecuados para hacer el registro en el sistema SIGA el bien o					
	¿Considera que el bien cuenta con la información necesaria para					
<b>Almacenamiento</b>						
	¿Se realiza la inspección y conteo de cada uno de los ítems y se					
8	¿Se revisa las especificaciones técnicas que deben cumplir los bienes en cuanto a calidad para su correcto almacenaje?					
	¿Considera usted que el responsable del almacén de la UGEL,					
10	¿Existen procedimientos para una adecuada clasificación de los					
11	¿Los espacios son los adecuados para ubicar los bienes que ingresan al almacén, además de tener el rótulo adecuado para cada					
12	¿Cree usted que el responsable del almacén de la UGEL, cuenta con las medidas de prevención adecuadas para el cuidado de los					
<b>Distribución</b>						
13	¿Para la atención de los pedidos, se considera como criterios la fecha de recepción y prioridad de atención?					
	¿Considera que los requerimientos son revisados antes de ser					
15	¿En la preparación del pedido se considera aspectos como el					
	¿Considera que el pedido es preparado con anticipación?					
	¿Existe procedimiento para hacer la revisión física y documental					
	¿Los controles documentarios para la salida del bien son los					

		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Satisfacción del usuario</b>						
<b>Requerimientos</b>						
1	¿Percibe el trato amable y cordial de parte de los responsables de					
2	¿Percibe el profesionalismo y capacidad del personal en apoyar la					
	¿Percibe el profesionalismo y capacidad del personal en apoyar la					
	¿ Cree usted que se deba considerar una programación de atención					
	¿Percibe Ud. que existe el interés y la disposición del área					
	¿Considera usted que la labor que realizan ayuda a mantener una					
<b>Condiciones de entrega</b>						
	¿Los pedidos o requerimientos que realiza, están siempre dentro del					
	¿Considera usted que los pedidos atendidos fuera de plazo al área					



9	¿Para la entrega de los requerimientos se hace una verificación de					
10	¿Los bienes y servicios solicitados por el área usuaria, son					
11	¿Existe coordinación previa para entregar el pedido de los bienes en					
12	¿Existe coordinación previa para entregar el pedido de los bienes en					
<b>Respuesta oportuna</b>						
13	¿ Recibe información clara y sencilla cuando existe algún inconveniente con los requerimientos?					
14	¿ Recibe Usted una atención personalizada, que le permite despejar					
15	¿Considera importante que su pedido sea atendido de manera					
16	¿Existe el compromiso de todos los involucrados para resolver en					
	¿Considera que existe canales de atención para atender sus					
	¿Existen procedimientos para realizar los reclamos, que le permita					



## ANEXO 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO





139



## ANEXO 4. AUTORIZACIÓN PARA RECOPILAR INFORMACIÓN



ANEXO 5. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ENCUESTADOS	GESTION DE ALMACENES																		SATISFACCION DEL USUARIO																		SUMA												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18													
E1	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	155												
E2	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	2	3	5	3	5	4	5	4	5	3	158												
E3	5	4	2	3	5	5	4	3	4	2	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	152													
E4	3	4	5	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	3	149														
E5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	158													
E6	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	157													
E7	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	5	155												
E8	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	157												
E9	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	143												
E10	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	148												
E11	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	151												
E12	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	163												
E13	3	4	3	2	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	146												
E14	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	149												
E15	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	5	157												
E16	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	157												
E17	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	165												
E18	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	154												
E19	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	156												
E20	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	162												
E21	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	169												
E22	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	166												
E23	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	158												
E24	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	165													
E25	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	160												
E26	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	163												
E27	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	5	4	5	158												
E28	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	165												
E29	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	174												
E30	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	166												
VARIANZA	0.4	0.4	0.6	0.7	0.3	0.7	0.5	0.5	0.5	0.7	0.5	0.6	0.2	0.3	0.4	0.3	0.2	0.7	0.5	0.3	0.3	0.4	0.5	0.7	0.5	0.5	0.4	0.4	0.4	0.7	0.4	0.4	0.4	0.4	0.5														
SUMATORIA DE VARIANZAS	16.938																																																
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	49.316																																																
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$																																																	
<p>α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → <b>0.675</b></p> <p>k: Número de ítems del instrumento → 36.0</p> <p><math>\sum_{i=1}^k S_i^2</math>: Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 16.9</p> <p><math>S_T^2</math>: Varianza total del instrumento. → 49.3</p>																																																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">RANGO</td> <td>CONFIABILIDAD</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0.53 a menos</td> <td>Confiabilidad nula</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0.54 a 0.59</td> <td>Confiabilidad baja</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0.60 a 0.65</td> <td>Confiable</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0.66 a 0.71</td> <td>Muy confiable</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0.72 a 0.99</td> <td>Excelente confiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Confiabilidad perfecta</td> </tr> </table>																																				RANGO	CONFIABILIDAD	0.53 a menos	Confiabilidad nula	0.54 a 0.59	Confiabilidad baja	0.60 a 0.65	Confiable	0.66 a 0.71	Muy confiable	0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad	1	Confiabilidad perfecta
RANGO	CONFIABILIDAD																																																
0.53 a menos	Confiabilidad nula																																																
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja																																																
0.60 a 0.65	Confiable																																																
0.66 a 0.71	Muy confiable																																																
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad																																																
1	Confiabilidad perfecta																																																



ANEXO 6. BASE DE DATOS

GESTIÓN DE ALMACENES																						
	1	2	3	4	5	6	ST	7	8	9	10	11	12	ST.	13	14	15	16	17	18	ST..	TOT
1	4	4	3	4	4	5	24	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	3	5	4	25	76
2	4	4	5	4	5	5	27	5	4	5	4	5	5	28	5	4	4	5	3	5	26	81
3	5	4	2	3	5	5	24	4	3	4	2	3	4	20	5	4	5	5	4	5	28	72
4	3	4	5	4	5	2	23	4	5	4	5	4	5	27	4	5	4	5	5	4	27	77
5	5	4	5	4	3	3	24	4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	5	5	4	29	78
6	4	5	5	5	4	4	27	5	5	5	3	3	4	25	4	5	5	4	4	4	26	78
7	4	3	5	5	4	4	25	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	3	5	5	27	79
8	3	3	4	4	4	3	21	4	5	4	5	5	4	27	5	4	4	5	5	5	28	76
9	4	4	4	3	4	4	23	4	4	5	5	2	3	23	3	4	4	4	5	4	24	70
10	4	4	4	4	5	5	26	3	3	3	4	4	3	20	4	5	5	5	5	5	29	75
11	4	4	4	4	5	5	26	5	5	3	5	3	5	26	3	4	4	3	3	4	21	73
12	4	4	4	5	5	5	27	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	5	5	30	82
13	3	4	3	2	4	5	21	5	4	3	3	3	3	21	4	4	4	4	5	5	26	68
14	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	5	5	26	5	5	5	5	4	4	28	74
15	4	5	5	5	5	5	29	4	4	5	4	4	5	26	4	4	5	5	4	4	26	81
16	4	5	4	5	5	5	28	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	5	29	81
17	4	5	5	5	5	3	27	5	5	5	4	4	5	28	3	4	4	4	5	5	25	80
18	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	5	3	3	20	5	5	3	5	5	5	28	72
19	4	4	4	5	5	5	27	3	3	3	5	4	4	22	5	5	5	5	5	5	30	79
20	4	5	5	5	5	4	28	5	5	4	4	5	4	27	3	5	5	5	5	4	27	82
21	5	5	5	4	5	4	28	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	4	5	4	27	82
22	4	4	4	3	5	5	25	5	5	5	4	4	5	28	3	5	5	5	5	5	28	81
23	5	4	4	5	4	5	27	5	4	4	5	3	3	24	4	4	5	5	5	5	28	79



24	4 4 4 5 5 4	26	3 4 3 4 5 5	24	5 5 5 5 5 5	30	80
25	5 5 4 4 5 5	28	4 4 4 5 5 5	27	3 5 5 5 4 4	26	81
26	5 5 4 4 5 3	26	4 4 3 3 3 4	21	5 5 5 5 5 5	30	77
27	4 5 5 5 5 5	29	4 5 5 4 5 5	28	3 4 5 5 4 4	25	82
28	5 5 5 5 5 5	30	5 5 4 5 5 4	28	4 4 5 4 4 4	25	83
29	4 4 5 5 4 5	27	5 5 5 4 5 4	28	5 5 5 5 5 5	30	85
30	5 5 5 5 4 4	28	4 4 4 4 4 5	25	5 5 5 5 5 5	30	83
31	4 4 5 5 5 5	28	5 5 5 5 5 5	30	4 3 3 3 4 5	22	80
32	5 4 5 5 5 5	29	3 4 5 5 4 5	26	4 4 5 5 5 5	28	83
33	4 5 4 5 5 5	28	3 4 5 4 5 5	26	4 5 4 5 4 4	26	80
34	5 5 4 5 4 4	27	3 3 4 5 5 5	25	4 5 5 4 5 5	28	80
35	5 4 4 5 4 4	26	3 4 5 4 5 4	25	5 5 5 4 5 4	28	79
36	4 4 5 5 5 5	28	4 4 4 5 5 5	27	3 4 4 4 5 5	25	80
37	5 4 5 5 3 3	25	4 4 4 5 5 5	27	5 5 4 4 5 5	28	80
38	5 4 3 5 4 4	25	4 4 5 5 5 4	27	4 5 5 5 5 5	29	81
39	5 5 4 4 3 3	24	4 4 5 4 5 3	25	4 5 4 5 5 5	28	77
40	4 4 5 5 4 3	25	3 4 5 5 4 3	24	4 5 5 5 3 5	27	76
41	4 4 4 4 5 5	26	3 5 5 4 5 5	27	5 5 5 4 4 5	28	81
42	2 4 4 4 5 5	24	5 5 5 5 5 5	30	5 5 5 5 5 5	30	84
43	4 3 3 4 5 5	24	5 5 5 5 5 5	30	5 5 4 4 4 4	26	80
44	3 4 3 3 4 4	21	4 4 4 4 5 5	26	5 5 5 5 5 5	30	77
45	4 4 5 5 5 5	28	5 5 5 5 5 4	29	4 4 4 4 5 5	26	83
46	5 5 5 5 5 5	30	5 5 5 5 5 5	30	5 5 5 5 5 5	30	90
47	4 4 4 4 5 5	26	5 5 5 5 5 5	30	4 4 4 4 4 4	24	80
48	4 5 5 5 4 5	28	5 5 5 5 5 5	30	3 4 4 4 4 5	24	82
49	5 5 5 5 4 4	28	5 5 3 3 3 3	22	3 3 3 3 4 4	20	70



50	3 4 5 5 5 5	27	5 3 4 4 4 5	25	3 4 5 5 5 5	27	79
51	4 5 5 5 5 5	29	4 4 5 5 5 5	28	5 5 4 4 4 4	26	83
52	4 4 4 5 5 5	27	5 5 5 5 5 5	30	4 5 4 5 4 5	27	84
53	3 4 4 4 3 5	23	4 4 3 2 4 4	21	3 4 4 4 3 4	22	66
54	5 5 5 4 4 4	27	4 4 4 4 5 4	25	4 4 4 4 4 4	24	76
55	3 4 3 5 5 4	24	5 4 5 5 5 4	28	5 3 5 4 5 5	27	79
56	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	72
57	5 4 4 5 4 4	26	4 5 5 4 4 5	27	5 4 3 4 5 4	25	78
58	4 4 4 4 4 4	24	5 4 5 5 5 5	29	4 4 4 4 4 4	24	77
59	4 5 5 5 5 5	29	5 4 5 3 4 5	26	5 4 4 5 4 5	27	82
60	5 5 5 4 4 5	28	5 5 5 5 4 4	28	5 4 4 4 5 5	27	83
61	4 4 4 4 4 4	24	5 5 4 5 4 5	28	4 4 4 5 4 5	26	78
62	4 4 4 5 4 5	26	4 4 4 4 4 5	25	3 3 4 3 4 3	20	71
63	5 5 5 5 5 5	30	4 4 4 4 4 5	25	5 5 5 5 5 5	30	85
64	5 5 5 5 5 5	30	5 5 5 5 5 5	30	5 5 4 4 5 5	28	88
65	3 4 3 4 4 4	22	3 4 5 4 3 4	23	4 3 4 5 3 4	23	68
66	3 4 3 5 5 4	24	5 3 5 5 5 4	27	5 3 5 4 5 5	27	78
67	3 4 3 5 4 3	22	4 4 3 4 3 3	21	5 4 4 5 4 5	27	70
68	5 5 5 5 5 4	29	5 5 4 5 5 5	29	4 5 5 5 5 5	29	87
69	5 5 5 4 4 4	27	4 4 4 5 5 4	26	4 4 5 5 4 5	27	80
70	3 4 3 4 4 5	23	4 3 4 4 2 3	20	3 4 5 4 3 3	22	65
71	4 4 4 4 4 5	25	4 4 3 2 4 4	21	3 4 4 4 3 4	22	68
72	3 3 3 2 4 4	19	4 3 2 3 3 4	19	3 2 3 3 3 3	17	55
73	4 4 4 5 5 4	26	5 4 5 5 5 4	28	5 3 5 4 5 5	27	81
74	3 2 2 3 2 2	14	3 3 2 2 3 2	15	2 2 4 2 2 3	15	44
75	3 4 4 5 4 4	24	4 5 5 4 4 5	27	5 4 3 4 5 4	25	76



76	2	3	2	2	3	3	15	2	3	2	2	2	2	13	2	3	3	2	2	3	15	43
77	3	3	3	2	5	5	21	5	4	5	3	4	5	26	5	4	4	5	4	5	27	74
78	3	3	5	4	4	5	24	5	5	5	5	4	4	28	5	4	4	4	5	5	27	79
79	3	3	2	2	3	3	16	4	2	3	2	5	3	19	4	3	2	3	2	2	16	51
80	4	4	5	5	4	3	25	3	4	5	5	4	3	24	4	5	5	5	3	5	27	76
81	3	4	4	4	3	5	23	4	4	3	2	4	4	21	3	4	4	4	3	4	22	66
82	3	3	3	2	2	4	17	3	2	3	2	3	4	17	3	3	3	3	3	4	19	53
83	3	4	3	5	5	4	24	5	4	3	5	5	4	26	5	3	5	4	5	5	27	77
84	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	4	4	23	69
85	3	3	3	3	2	4	18	3	2	3	3	2	5	18	3	2	2	3	2	4	16	52
86	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	3	24	4	4	4	4	4	4	24	72
87	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	4	5	28	5	4	4	5	5	5	28	85
88	3	2	3	2	2	5	17	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	2	2	16	50
89	4	4	4	3	4	4	23	5	5	4	5	4	5	28	4	4	4	5	4	5	26	77
90	3	2	3	2	3	3	16	2	3	2	2	3	2	14	2	4	3	2	4	2	17	47
91	5	5	5	4	5	2	26	4	5	4	5	4	5	27	4	5	4	5	5	4	27	80
92	3	4	2	2	2	3	16	2	2	2	2	3	3	14	3	2	3	5	3	2	18	48
93	3	4	3	4	4	4	22	4	4	3	3	3	5	22	3	4	4	3	3	4	21	65
94	3	3	2	2	2	3	15	2	3	2	2	2	4	15	5	2	2	3	2	5	19	49
95	3	4	3	2	4	5	21	5	4	3	3	3	3	21	4	3	3	4	3	5	22	64
96	3	3	4	3	5	3	21	3	4	4	3	4	3	21	4	3	3	3	3	5	21	63
97	3	3	3	3	3	5	20	4	4	3	2	4	4	21	3	4	4	4	3	4	22	63
98	2	3	2	3	3	2	15	5	3	3	2	2	2	17	2	2	3	3	2	3	15	47
99	3	4	5	4	5	2	23	4	5	4	3	4	5	25	4	5	4	4	4	4	25	73
100	5	4	5	4	3	3	24	4	4	4	4	4	5	25	5	5	3	3	5	4	25	74
101	4	4	2	3	4	4	21	4	3	2	3	3	4	19	4	3	2	4	4	4	21	61



102	4 3 2 2 2 3	16	3 2 2 3 4 3	17	4 2 3 3 2 3	17	50
103	3 3 4 4 3 5	22	4 4 3 3 3 4	21	3 4 4 4 3 4	22	65
104	5 4 2 3 5 5	24	4 3 4 2 3 4	20	5 4 5 5 4 5	28	72
105	3 4 3 4 2 2	18	4 2 3 2 3 5	19	2 2 3 2 2 4	15	52
106	5 4 5 4 3 3	24	4 4 4 4 4 5	25	5 5 5 5 5 4	29	78
107	4 5 5 5 4 4	27	5 5 5 3 3 4	25	4 5 5 4 4 4	26	78
108	4 4 4 4 5 5	26	5 5 3 5 3 5	26	3 4 4 3 3 4	21	73
109	3 3 3 2 2 4	17	3 2 2 3 4 4	18	3 3 2 2 2 5	17	52
110	3 4 3 2 4 5	21	2 3 2 3 2 3	15	2 2 3 2 3 3	15	51
111	5 5 4 4 3 3	24	4 4 5 4 5 3	25	4 5 4 5 5 5	28	77
112	5 5 4 4 3 3	24	4 4 5 4 5 3	25	4 5 4 5 5 5	28	77
113	2 3 3 2 2 3	15	2 3 3 3 2 2	15	3 3 3 2 3 2	16	46
114	3 3 4 4 3 5	22	4 4 3 2 4 4	21	3 4 4 4 3 4	22	65
115	3 2 5 4 4 5	23	4 3 5 5 4 4	25	5 4 4 4 5 5	27	75
116	3 4 3 2 3 2	17	3 3 4 3 4 3	20	4 4 4 3 2 3	20	57
117	4 3 3 4 4 3	21	4 4 4 4 4 4	24	3 3 4 3 4 3	20	65
118	3 4 3 2 4 5	21	5 4 3 3 3 3	21	4 4 4 4 5 5	26	68
119	4 5 5 5 5 3	27	5 5 5 4 4 5	28	3 4 4 4 5 5	25	80
120	2 2 2 2 3 3	14	2 2 2 3 3 2	14	3 3 3 2 2 2	15	43
121	4 5 4 5 5 5	28	3 3 3 5 4 4	22	5 5 5 5 5 5	30	80
122	2 2 3 3 2 3	15	3 2 2 3 3 3	16	3 2 2 3 2 3	15	46
123	4 3 4 3 4 4	22	4 4 5 5 2 3	23	3 4 4 4 5 4	24	69
124	5 4 4 4 5 5	27	3 3 3 4 4 3	20	4 5 5 5 5 5	29	76
125	4 4 3 3 3 3	20	3 4 3 3 4 3	20	4 5 4 4 3 3	23	63
126	5 5 4 4 4 3	25	4 5 4 5 5 4	27	5 4 4 3 5 5	26	78
127	3 4 4 3 3 3	20	4 4 3 3 2 3	19	3 4 4 4 5 4	24	63



128	4 3 4 4 5 5	25	3 3 3 4 4 3	20	4 5 5 5 5 5	29	74
129	5 4 2 3 5 5	24	4 3 4 2 3 4	20	5 4 5 5 4 5	28	72
130	3 2 3 2 2 2	14	2 2 2 3 3 2	14	3 2 2 2 3 3	15	43
131	4 4 5 4 3 3	23	3 4 4 4 4 5	24	5 5 5 5 5 4	29	76
132	2 2 3 2 2 3	14	2 2 2 3 3 2	14	2 3 2 2 2 3	14	42
133	3 3 4 4 4 3	21	4 5 4 5 5 4	27	5 4 4 5 5 5	28	76
134	4 4 4 3 4 4	23	4 4 5 5 2 3	23	3 4 4 4 5 4	24	70
135	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	54
136	3 3 4 4 3 3	20	4 4 5 4 5 3	25	4 5 4 3 3 5	24	69
137	4 4 3 3 3 2	19	3 2 3 3 2 3	16	4 2 3 2 3 2	16	51
138	3 4 4 4 3 5	23	4 4 3 2 4 4	21	3 4 4 4 3 4	22	66
139	3 3 2 3 2 3	16	3 3 2 3 2 3	16	2 3 2 2 2 3	14	46
140	5 4 4 4 4 4	25	5 5 4 5 4 5	28	4 4 4 5 4 5	26	79
141	4 3 4 5 4 5	25	4 4 4 4 4 5	25	3 3 4 5 4 5	24	74
142	3 2 3 2 2 2	14	2 2 2 2 2 3	13	2 3 2 3 2 2	14	41
143	4 5 5 5 4 4	27	5 5 5 3 3 4	25	4 5 5 4 4 4	26	78
144	5 5 4 4 4 3	25	4 5 4 5 5 4	27	5 4 4 5 3 5	26	78
145	2 3 2 3 3 3	16	2 3 2 2 2 3	14	3 2 2 2 3 4	16	46
146	5 5 4 4 4 5	27	5 5 5 5 4 4	28	5 4 4 4 5 5	27	82
147	2 2 2 3 3 3	15	2 2 3 3 3 3	16	3 2 2 2 3 3	15	46
148	4 3 3 5 4 5	24	4 4 3 3 4 5	23	2 3 3 2 3 2	15	62
149	3 2 3 3 2 2	15	3 2 3 3 3 3	17	3 3 2 3 2 2	15	47
150	5 4 5 4 3 3	24	4 4 4 4 4 5	25	3 3 3 3 5 4	21	70
151	4 5 5 5 4 4	27	5 5 5 3 3 4	25	4 5 5 4 4 4	26	78
152	3 3 2 3 2 3	16	3 2 3 2 2 4	16	2 3 2 3 3 3	16	48
153	4 4 4 3 4 4	23	4 4 5 5 2 3	23	3 4 4 4 5 4	24	70



154	5 3 4 4 4 3	23	4 5 4 3 5 4	25	3 3 4 3 5 5	23	71
155	2 4 4 3 4 4	21	4 4 5 5 2 3	23	3 3 3 4 5 4	22	66
156	3 2 3 2 2 3	15	3 3 3 3 2 2	16	3 2 2 2 3 3	15	46
157	4 3 4 3 3 3	20	3 3 4 3 4 3	20	3 4 2 2 3 2	16	56
158	4 4 4 5 4 5	26	4 4 4 4 4 5	25	4 5 4 5 4 3	25	76
159	3 3 2 2 2 2	14	3 2 2 2 2 3	14	2 2 3 2 3 3	15	43
160	3 4 4 4 3 4	22	4 4 3 2 4 4	21	3 4 4 4 3 4	22	65
161	3 2 2 2 2 3	14	2 3 2 2 3 3	15	2 3 2 3 2 3	15	44
162	4 4 4 3 4 4	23	4 4 5 5 2 3	23	3 4 4 4 5 4	24	70
163	2 2 2 2 3 3	14	2 3 3 2 2 2	14	2 3 3 2 3 2	15	43
164	3 3 4 4 4 4	22	4 3 4 3 3 4	21	3 3 2 2 2 3	15	58
165	3 3 4 3 3 3	19	3 3 2 3 2 3	16	3 2 2 3 3 2	15	50
166	3 4 4 4 5 5	25	5 3 5 4 4 3	24	4 3 3 5 5 5	25	74
167	4 4 3 2 2 3	18	3 4 2 2 4 3	18	4 2 2 2 3 2	15	51
168	3 4 4 4 3 5	23	4 4 3 2 4 4	21	3 4 4 4 3 4	22	66
169	3 4 3 4 4 5	23	5 5 5 5 4 4	28	5 4 4 4 5 5	27	78
170	4 3 2 3 2 2	16	4 4 3 3 4 3	21	2 2 2 3 2 3	14	51
171	3 3 3 5 4 5	23	4 3 4 3 4 5	23	5 3 4 4 4 3	23	69
172	5 5 4 4 3 3	24	4 4 5 4 5 3	25	4 5 4 3 5 3	24	73
173	4 3 3 3 2 2	17	1 2 3 3 2 2	13	2 3 2 2 2 3	14	44
174	4 4 3 2 3 2	18	4 4 3 2 4 4	21	2 3 2 3 2 3	15	54
175	5 4 2 3 4 4	22	4 3 4 2 3 4	20	3 4 3 3 4 5	22	64
176	3 3 3 3 3 2	17	4 3 3 3 3 3	19	3 3 2 2 3 3	16	52
177	4 4 5 4 3 3	23	4 4 4 4 4 5	25	5 4 4 4 3 4	24	72
178	3 3 3 4 4 3	20	3 3 3 2 4 3	18	3 2 3 2 3 3	16	54
179	2 2 3 2 2 4	15	2 4 4 4 4 3	21	3 3 3 3 3 2	17	53



180	3	4	4	5	4	5	25	4	4	4	4	4	5	25	3	3	4	3	4	3	20	70
181	2	2	3	3	2	2	14	3	3	3	2	3	4	18	2	2	2	2	3	3	14	46
182	3	2	2	4	2	2	15	3	3	2	2	4	3	17	4	3	2	2	2	2	15	47
183	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	3	23	5	4	3	3	3	4	22	67
184	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	2	4	18	3	3	2	2	2	3	15	52
185	4	3	4	3	4	4	22	4	4	5	5	2	3	23	3	4	3	4	5	4	23	68
186	3	2	3	3	4	5	20	3	3	3	4	4	3	20	4	3	4	4	4	3	22	62

SATISFACCIÓN DEL USUARIO																		
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	TOT2
5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	79
4	5	5	4	5	5	4	5	2	3	5	3	5	4	5	4	5	3	76
5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	80
3	3	3	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	72
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	5	80
5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	79
5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	5	76
3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	81
5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	73
3	4	5	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	73
3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	78
5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	81
5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	78
4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	75
4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	5	76
3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	76



5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	85
5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	82
5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	77
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	80
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	87
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	85
3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	79
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	85
5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	79
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	86
3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	5	76
5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	82
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	89
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	83
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	75
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	81
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	81
5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	80
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	5	78
5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	83
3	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	77
3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	77
3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	83
5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	74
4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	77



4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	83
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	78
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	81
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	86
4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	85
5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	81
3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	81
4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	82
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	83
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	79
4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	71
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	79
3	3	3	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	75
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	80
4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	83
4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	86
5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	77
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	80
3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	74
5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	87
3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	65
3	3	3	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	75
4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	74
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	83



4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	78
3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	2	3	3	4	2	2	65
4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	71
5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	51
3	3	3	5	4	5	3	3	3	3	5	3	3	4	5	5	5	4	69
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	62
4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	80
4	5	5	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	5	5	59
3	3	3	3	3	4	5	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	73
5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	77
3	5	3	4	2	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	72
5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	71
3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	67
3	3	3	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	75
3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	73
3	3	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	68
4	5	3	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	3	4	4	5	5	69
4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	85
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	57
3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	75
5	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	60
3	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	3	5	77
3	3	4	3	5	2	2	2	2	2	2	4	5	5	3	3	3	5	58
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	64
5	5	5	3	2	3	2	2	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	72



4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	64
4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	51
3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	64
4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	5	3	68
3	3	3	4	5	3	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	5	5	70
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	5	74
5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	79
5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	69
5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	80
3	3	3	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	72
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	5	80
5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	80
3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	78
5	5	3	2	2	2	2	2	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	67
5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	5	64
3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	83
3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	83
3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	55
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	70
4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	66
4	5	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	5	5	5	4	4	4	63
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	64
3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	67
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	85
2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	51



5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	77
3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	50
5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	73
3	4	5	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	73
5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
3	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	79
5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	64
3	4	5	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	73
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	3	73
3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	5	4	5	53
4	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	5	73
3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	5	4	2	2	5	5	5	4	59
3	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	4	3	4	3	3	5	5	73
5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	73
3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	60
3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	63
5	5	5	5	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	66
4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	67
3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	54
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	80
3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	74
2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	5	2	2	3	2	2	50
5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	79
3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	81
2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	5	2	2	4	4	4	3	56
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	83



3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	44
3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	76
3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	2	2	3	2	55
4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	5	61
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	59
3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	54
5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	73
3	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	77
5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	73
3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	42
4	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	60
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	5	5	64
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2	3	3	2	2	49
4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	68
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	67
5	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	5	5	5	4	5	4	3	65
1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	48
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	66
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	57
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	5	63
5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	67
4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	71
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	5	5	5	4	4	5	65
4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	4	49
3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	5	5	65
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	5	5	65



3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	45
4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	71
4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	54
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	60
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	5	59
3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	4	3	55
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	80
3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	4	3	2	56
5	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	52
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	49
4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	54
3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	52
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	55
3	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	65



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 16/10/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: PATRICK JOSE GODOY MAMANI

Dirección: JR. 28 DE JULIO 443

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70279482

Teléfono: 957988692 email: patrickkeylort@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: CONTABILIDAD

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: GESTIÓN DE ALMACENES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN  
EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): ALMACÉN, GESTIÓN, DISTRIBUCIÓN OPORTUNA.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1, 2</sup>?  
1,2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller  
  Título  
  2da Especialidad  
  Maestría  
  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.  
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_  
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo  
 No autorizo



### Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

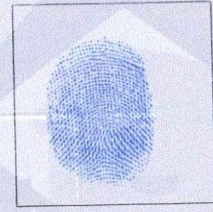
La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15

Firma de Autor



huella digital

16 DE OCTUBRE DEL 2025

Fecha